



# Charte

## Cours préparatoires pour l'examen obligatoire LHR/GBB – Cours de formation continue ritzy\*

### Notre mission

LHR/GBB - ritzy\* existe depuis que la nouvelle Loi cantonale sur l'hébergement, la restauration et le commerce de détail de boissons alcoolisées (LHR) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005. Nous sommes intégrés à l'Institut Economie & Tourisme de la HES-SO Valais Wallis et proposons des cours de formation professionnelle de base et de formation continue dans les domaines de l'hébergement et de la restauration en Valais, sur la base de la LHR 2004 et d'un contrat de prestations avec le Conseil d'Etat du canton du Valais. Voici notre palette de prestations :

- cours préparatoires pour l'examen obligatoire LHR/GBB
- plate-forme virtuelle d'apprentissage ritzycampus
- examen obligatoire LHR/GBB
- divers cours de formation continue dans les domaines de l'hébergement et de la restauration sous la marque ritzy\*

### Notre vision de la formation des adultes

Le concept de « formation continue » englobe la suite ou la reprise d'un apprentissage organisé, après qu'ait été achevée la phase initiale de formation, de durée variable. Nous défendons une vision globale de la formation pour adultes, centrée aussi bien sur l'épanouissement individuel, que sur les besoins de l'entreprise dans laquelle ils exercent leur activité, du tourisme en général, de l'économie, ainsi que de la société dans laquelle ils évoluent. Tout être humain possède sa propre manière d'apprendre résultant de ses expériences antérieures d'apprentissage. C'est la raison pour laquelle nous en tenons compte dans la formation pour adultes que nous proposons.

## **Nos principes pédagogiques**

- Les adultes apprennent différemment des jeunes, partiellement en tout cas. Nous prenons en considération cette réalité dans nos cours et partons des expériences personnelles de l'apprenant au début du processus d'apprentissage.
- Nous tenons compte des connaissances individuelles de nos participants et proposons dans la mesure de nos possibilités une diversité méthodologique, afin d'apprécier à sa juste valeur chaque type d'apprenant.
- Cette diversité de méthodes utilisées en vue d'une transmission des savoirs devrait solliciter idéalement tous les sens. Pour ce faire, nous utilisons des méthodes et des médias activants et encourageons l'apprentissage autonome.
- Nous sommes orientés aussi bien sur la théorie que sur la pratique. Notre enseignement se doit de traiter à la fois les aspects thématiques et les problématiques soulevées.
- Pour ce qui est des matières proposées dans nos cours, nous privilégions la qualité de l'information plutôt que l'étendue des choix. Nous nous efforçons par ailleurs de transmettre l'essentiel.
- Nous amenons les adultes à saisir d'une manière consciente les objectifs et la tâche à accomplir.

## **Notre culture d'entreprise**

Nous entretenons des relations de partenaire à partenaire, basées sur la confiance envers nos intervenants, nos participants et nos collaborateurs. Le dialogue est le moyen le plus sûr de régler différends et problèmes de manière constructive.

Nous travaillons en petites équipes indépendantes, ce qui nous permet de réagir rapidement et d'être flexibles.

## **Nos idées maîtresses**

- La mise en oeuvre du multimedia et d'internet augmente l'attractivité des offres de formation continue. Même dans les domaines de l'hébergement et de la restauration, il nous semble que le futur réside dans la combinaison de l'enseignement frontal traditionnel, de l'enseignement interactif à distance et de l'apprentissage individuel.
- Nous voulons en premier lieu offrir une formation continue conforme aux besoins, adaptée à l'évolution du monde professionnel et dotée de moyens techniques modernes.
- Nous prenons en considération les conditions de travail particulières au secteur touristique lors de la préparation, de la gestion et de l'évaluation de nos cours.
- Nous garantissons une structure modulaire de la formation de base et de la formation continue dans les domaines de l'hébergement et de la restauration en Valais et les avantages y relatifs pour l'apprenant.
- Nous sommes à même de garantir une qualité élevée des cours ainsi qu'une bonne adéquation de la formation continue grâce à des mesures strictes d'évaluation qui prennent en compte les critères retenus.

### **Notre orientation clientèle**

Dans le cadre imposé, nous essayons de proposer la meilleure formation professionnelle possible (basique et continue) dans les domaines de l'hébergement et de la restauration en Valais. Ce cadre a été défini par le contrat de prestations qui lie la HES-SO Valais Wallis, l'Etat du Valais et les associations patronales que sont Gastrovalais, l'Association valaisanne des campings et l'Association hôtelière du Valais. Nous nous efforçons ainsi d'atteindre les objectifs d'apprentissage fixés de manière durable. Par ailleurs, nous nous adaptons aux besoins spécifiques des détenteurs d'une autorisation d'exploiter et de leurs collaborateurs. Les participants devraient pouvoir appliquer les contenus des cours et les intégrer à leur quotidien professionnel. Nous plaçons les besoins de notre clientèle au premier plan de nos préoccupations. A ce titre, notre conseil de formation, la commission de formation et de formation continue LHR/GBB, offre toutes les garanties de qualité requises, puisqu'elle est composée de deux membres de Gastrovalais, d'un représentant de l'Association valaisanne des campings, de deux membres de l'Association hôtelière du Valais/Suisse et de deux représentants de l'Administration cantonale.

### **Nos objectifs**

ritzy\*:

- Au minimum, 200 cours seront offerts annuellement dans le catalogue.
- Au minimum, 130 cours seront réalisés chaque année.
- Un cours ne pourra avoir lieu qu'avec moins de 7 participants dont au minimum 5 titulaires d'une autorisation d'exploiter valaisanne ou employés par ceux-ci.

Cours LHR/GBB:

- Au minimum 8 cours LHR/GBB seront organisés par année dont 2 en allemand.
- Au minimum 10 personnes prendront part à chaque cours.
- Les cours seront organisés sur le site sierrois de la HES-SO Valais Wallis.

Examen LHR/GBB:

- Au minimum 15 sessions d'examen seront organisés par année.
- Au minimum 5 personnes prendront part à chaque examen.
- Les examens seront organisés sur le site sierrois de la HES-SO Valais Wallis dans une salle informatique.

### **Nos perspectives d'avenir**

Nous voudrions encourager les personnes qui accomplissent une formation professionnelle dans les domaines de l'hébergement et de la restauration en Valais, à continuer à se former grâce aux cours ritzzy\* ou aux cours des associations patronales. Notre but est de toujours être à la pointe du point de vue professionnel et de suivre l'évolution du marché et de la politique. C'est une obligation pour nous que de vivre avec notre temps. C'est la raison pour laquelle l'un de nos points forts est d'intégrer de nouveaux médias, des moyens techniques et de nouvelles méthodes à notre enseignement. Les apprenants seront ainsi toujours à niveau du point de vue professionnel et méthodique. Nous attachons une grande importance à engager des intervenants très compétents.

### **Notre conception de la qualité**

Comme nous voulons offrir une formation de base et une formation continue de haute qualité aux milieux valaisans de l'hébergement et de la restauration, nous entreprenons des évaluations régulières et des feedbacks continuels afin d'examiner l'efficacité et la qualité de notre travail. Nos principes ne sont autres que les directives d'ISO 9001.

**Approuvé par la Commission de formation et de formation continue le 9.12.2009**