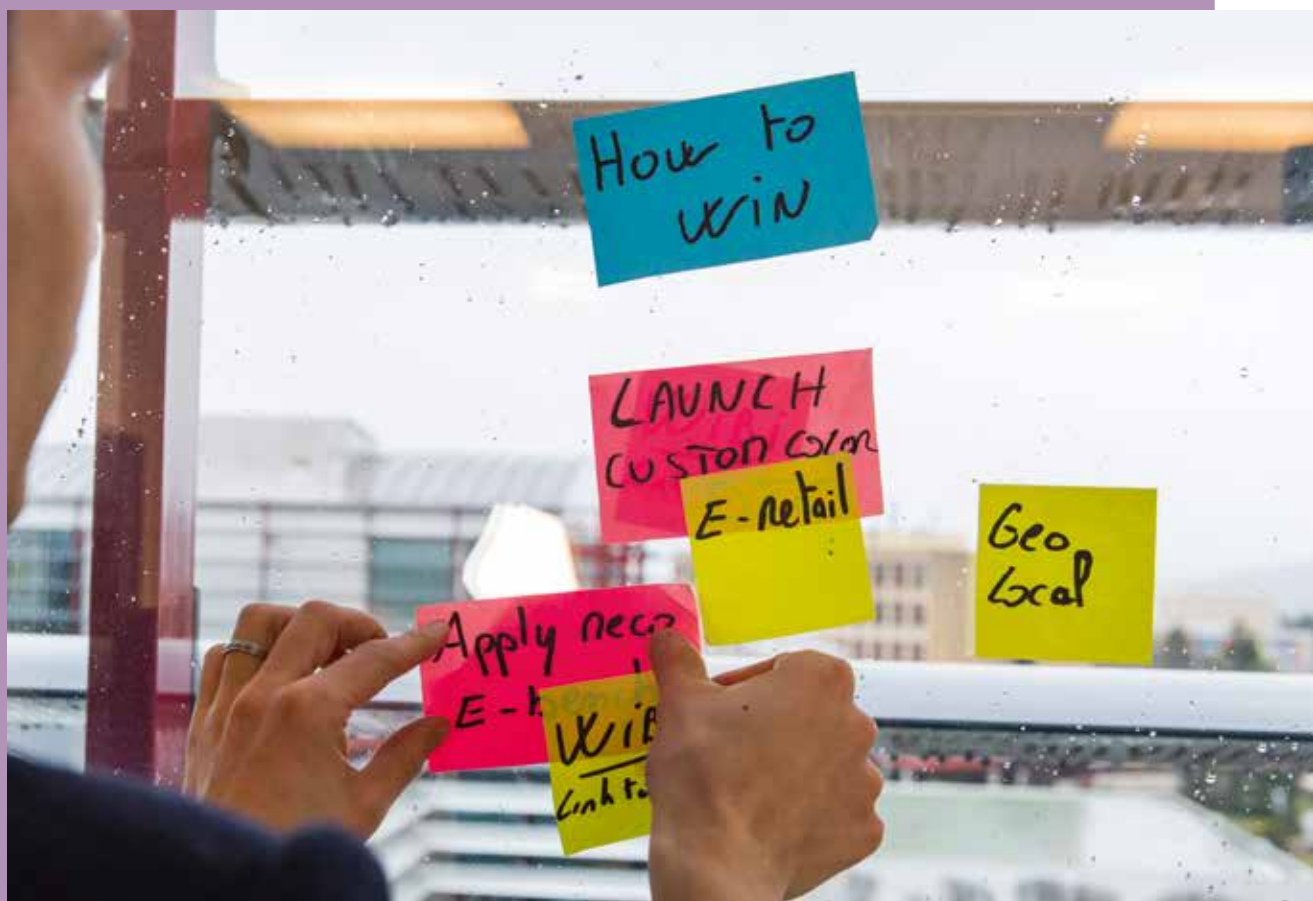


LES CAHIERS DU CHOIX PROFESSIONNEL

COMMERCE, ADMINISTRATION, SÉCURITÉ

Secteurs d'activité, portraits et possibilités de formation





16



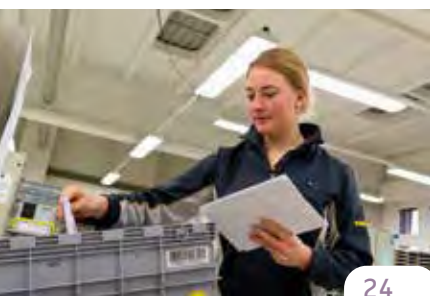
10



14



8



24



20



18

DÉCOUVRIR LES MÉTIERS

Le domaine du commerce, de l'administration ou de la sécurité vous intéresse? Vous voulez vous faire une idée de ce qu'on peut y exercer comme métier? Qu'ils veillent au respect des lois, qu'ils assurent les prestations d'une administration, qu'ils participent à la gestion d'une entreprise ou qu'ils soient responsables de la vente de produits, ces professionnels ont tous en commun un fort sens du service.

Ce cahier se veut un moyen de découvrir le domaine et les métiers du commerce, de l'administration et de la sécurité. Vous y trouverez des informations générales sur le domaine (**Vue d'ensemble**) ainsi que des témoignages de professionnels qui expliquent leurs tâches et leur fonction (**Sous la loupe**). Consultez aussi la partie **Formation** pour comprendre les abréviations, pour visualiser les différentes filières et pour trouver des réponses à vos questions. Pour un survol des métiers qu'on peut exercer dans le domaine du commerce, de l'administration et de la sécurité, feuilletez le **Catalogue des métiers**, vous tomberez sans doute sur des professions dont vous n'aviez jamais entendu parler. Ce secteur d'activité vous motive? Vous avez des questions, vous aimeriez en savoir plus? Vous souhaitez faire le point? Beaucoup d'autres sources d'information sont à votre disposition et énumérées dans les pages **Aller plus loin**.



| | |
|---|----|
| Vue d'ensemble | 4 |
| Introduction au domaine, secteurs d'activité et clés d'intérêt | |
| Formation | 6 |
| Comprendre le système suisse de formation | |
| Sous la loupe | |
| Portraits de professionnels | |
| Gestionnaire du commerce de détail CFC | 8 |
| Employé de commerce, employée de commerce CFC | 10 |
| Economiste d'entreprise HES | 12 |
| Spécialiste RH BF | 14 |
| Spécialiste en marketing BF | 16 |
| Spécialiste en finance et comptabilité BF | 18 |
| Conseiller financier, conseillère financière BF | 20 |
| Juriste UNI | 22 |
| Logisticien, logisticienne CFC | 24 |
| Sapeur-pompier professionnel, sapeuse-pompière professionnelle BF | 26 |
| Catalogue des métiers | 28 |
| Descriptifs des professions du domaine | |
| Aller plus loin | 46 |
| Réfléchir à son projet et trouver plus d'informations | |



Commerce, vente



Gestion d'entreprise

Choisir des produits dans les rayons d'un magasin ou sur Internet, recevoir un document officiel ou une facture, se sentir en sécurité dans son environnement habituel: rien de cela ne serait possible sans le travail des spécialistes du commerce, de l'administration et de la sécurité qui permettent au quotidien notre fonctionnement au sein de la société. Métiers de contact où la parole, l'écrit et les chiffres

EN BREF

ont toute leur importance, ils ont en commun l'échange de produits ou de services. Les uns assurent la relation à la clientèle, les opérations de vente et d'achat ou la mise en valeur des produits, d'autres se chargent du flux des marchandises. Certains s'occupent de dossiers administratifs, de la gestion des ressources au sein d'une entreprise ou d'un organisme public ou privé; d'autres encore assurent la

sécurité et la défense des citoyens. La notion de service à la population sous-tend toutes les activités déployées dans les domaines de commerce, de l'administration et de la sécurité. Ces secteurs sont ceux qui offrent le plus d'emplois en Suisse. Les possibilités de carrière y sont très variées.

CLÉS D'INTÉRÊT MÉTIERS DU COMMERCE, DE L'ADMINISTRATION ET DE LA SÉCURITÉ – MÉTIERS POUR MOI ?

Oui, si vous aimez...

- ... communiquer
- ... organiser et planifier
- ... informer et conseiller
- ... gérer des dossiers
- ... travailler dans un bureau
- ... utiliser les outils informatiques

- ... appliquer des méthodes précises et rigoureuses
- ... collaborer au sein d'une équipe
- ... mettre en valeur des produits
- ... assurer la sécurité d'autrui



Administration publique



Sécurité, justice

Commerce, vente

Les professionnels qui travaillent dans ce domaine sont chargés des multiples opérations liées aux activités d'entreprises commerciales. Cela comprend notamment le contact avec les clients, les échanges de marchandises, l'organisation des transports et la gestion des dossiers. Qu'ils soient employés dans une banque, une assurance, un petit commerce ou une multinationale, les spécialistes du commerce ont à cœur de soigner la clientèle et de valoriser les produits. Certaines fonctions nécessitent la maîtrise de l'anglais, de l'allemand ou d'autres langues.

Métiers: spécialiste en marketing, expert-e en assurances sociales, logisticien-ne, etc.

Gestion d'entreprise

La conduite des affaires ainsi que le développement des produits ou des prestations exigent une vision globale des enjeux commerciaux, de même qu'un savoir-faire organisationnel et stratégique. Composée de spécialistes du management, l'équipe dirigeante (plus ou moins importante selon la taille de la société)

SECTEURS D'ACTIVITÉ

observe le marché, analyse les besoins, met en place et gère les ressources humaines, financières et technologiques, prend les décisions quant aux investissements, à l'organisation et aux objectifs de l'entreprise.

Métiers: économiste, responsable RH, spécialiste en finance et comptabilité, etc.

Administration publique

Les employés du service public occupent des fonctions en rapport avec la gestion des différentes prestations destinées aux administrés. Ils répondent aux demandes du public, délivrent des documents, gèrent les dossiers et établissent des rapports. Leurs activités varient selon les spécificités de chaque service. La gestion des ressources est assurée par les fonctionnaires dans le cadre des décisions politiques prises au niveau communal, cantonal ou fédéral.

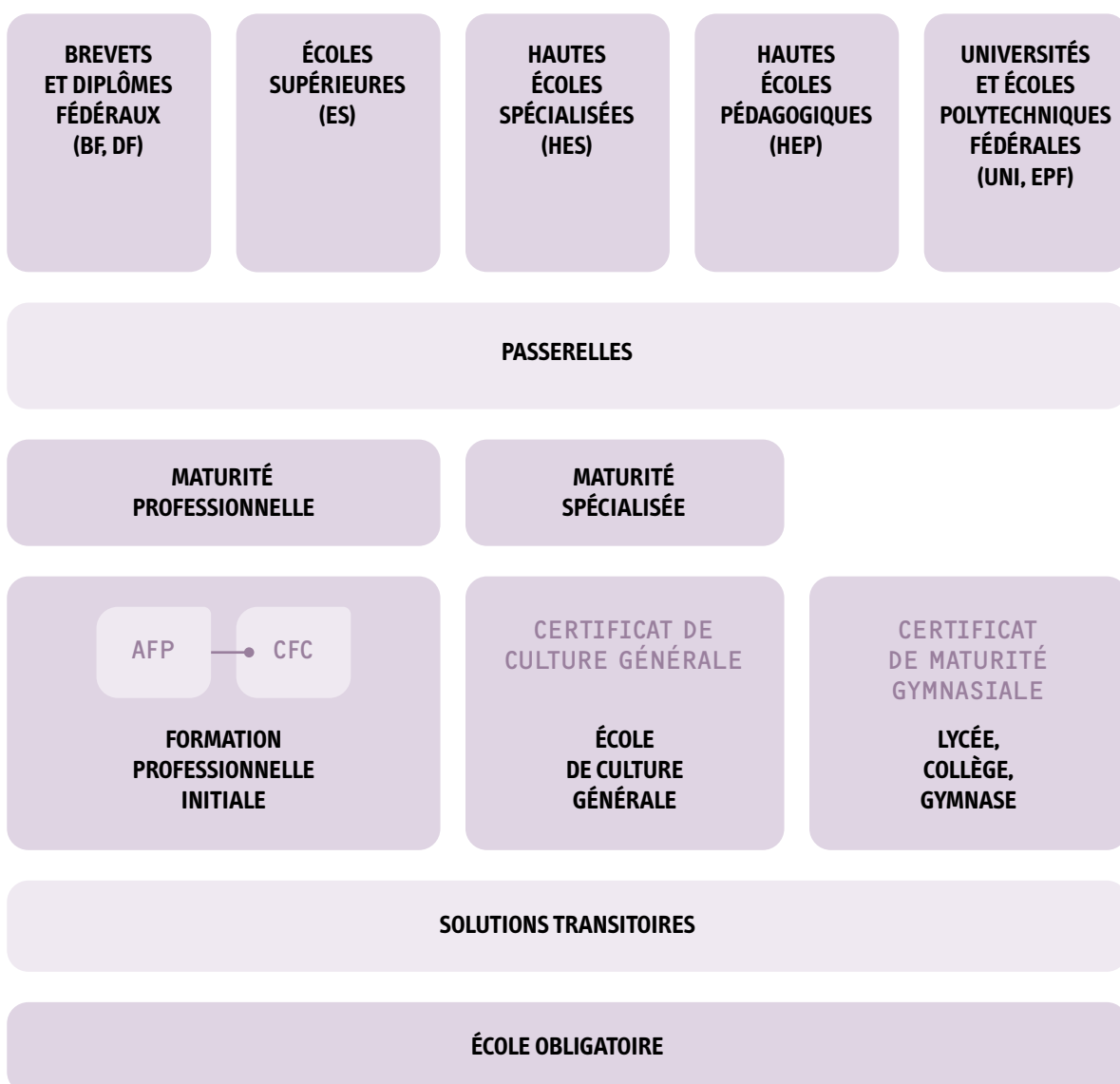
Métiers: secrétaire communal-e, taxateur-trice fiscal-e, officier-ère d'état civil, etc.

Sécurité, justice

Les professionnels de ce domaine veillent au respect des lois, ainsi qu'à la protection de la population et des biens. Ils interviennent sur le terrain lorsque la vie est menacée et se portent au secours des victimes d'accidents ou d'agressions. Ils mettent en œuvre les moyens à disposition pour instruire les affaires criminelles, prononcer un jugement et surveiller l'exécution des peines.

Métiers: criminaliste, juge, agent-e professionnel-le de sécurité, garde-frontière, etc.

COMPRENDRE LE SYSTÈME SUISSE DE FORMATION



Le CFC, c'est quoi?

Le certificat fédéral de capacité (CFC) atteste la réussite d'une formation professionnelle initiale (apprentissage). D'une durée de trois ou quatre ans, celle-ci prépare à l'exercice d'un métier et permet d'accéder au monde du travail. Le CFC ouvre aussi la porte à de nombreux perfectionnements. La formation duale alterne formation pratique (dans une entreprise formatrice et lors de cours inter-entreprises) et formation théorique (à l'école professionnelle). Pour certaines professions, il est aussi possible d'effectuer la formation dans une école à plein temps (école de métiers): les apprentis suivent alors l'enseignement théorique et pratique à l'école. ■

Et l'AFP, c'est pour qui?

L'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) s'adresse en premier lieu aux personnes qui ne peuvent pas entreprendre une formation professionnelle initiale avec CFC à cause de difficultés scolaires ou d'une maîtrise insuffisante du français. L'enseignement à l'école professionnelle est simplifié. La formation dure deux ans. Le diplôme obtenu est reconnu dans toute la Suisse; il permet d'entrer immédiatement dans le monde du travail ou de poursuivre la formation en rejoignant la voie CFC. ■

Certificat de culture générale

Les écoles de culture générale offrent un enseignement de culture générale ainsi que des cours ciblés permettant d'acquérir de bonnes connaissances de base dans un champ professionnel déterminé, pour suivre ensuite une formation professionnelle dans le domaine en question. Les élèves doivent choisir une option spécifique. Obtenu après trois ans d'études, le certificat de culture générale permet de poursuivre sa formation avec une maturité spécialisée ou d'accéder à certaines filières des écoles supérieures (ES). ■

Maturité spécialisée

Après un certificat de culture générale, il est possible d'obtenir une maturité spécialisée (plusieurs orientations offertes). La maturité spécialisée permet d'accéder à certaines filières des hautes écoles spécialisées (HES). Moyennant une passerelle, elle ouvre aussi les portes des universités et des écoles polytechniques fédérales. Les hautes écoles pédagogiques (HEP) sont aussi accessibles après avoir suivi l'orientation pédagogie ou effectué une passerelle. ■

Maturité professionnelle

Complément au CFC, la maturité professionnelle offre un approfondissement de la formation théorique (culture générale et connaissances professionnelles) et donne accès à certaines filières des hautes écoles spécialisées (HES). Moyennant une passerelle, elle permet aussi d'entrer à l'université, dans une école polytechnique fédérale ou une haute école pédagogique (HEP). Les cours de maturité professionnelle peuvent être suivis parallèlement à une formation professionnelle initiale en trois ou quatre ans, ou après l'obtention du CFC. ■

Maturité gymnasiale

Les écoles de maturité gymnasiale proposent un enseignement ayant pour objectif l'approfondissement des connaissances en culture générale. Elles préparent aux études dans les universités, les écoles polytechniques fédérales et les hautes écoles pédagogiques. Les hautes écoles spécialisées sont aussi un débouché, moyennant certaines conditions. Le certificat de maturité gymnasiale s'obtient après trois à cinq ans d'études, selon les cantons. En plus des disciplines fondamentales, des options à choix permettent de personnaliser sa formation en fonction de ses goûts et des études envisagées pour la suite. ■

Passerelles

Lorsque le titre obtenu ne permet pas l'accès direct à la formation de degré tertiaire souhaitée, l'admission peut requérir un complément de formation, un examen ou l'acquisition d'une expérience professionnelle. ■

Besoin d'une solution transitoire?

Un certain nombre de jeunes terminent l'école obligatoire sans solution de formation: ils ne savent pas ce qu'ils veulent faire, n'ont pas trouvé de place d'apprentissage ou n'ont pas les connaissances scolaires suffisantes pour commencer les études qui les intéressent. D'autres sont en rupture d'apprentissage ou en échec à l'école de maturité gymnasiale ou de culture générale. Les solutions transitoires sont des mesures permettant à ces personnes de combler leurs lacunes ou d'élaborer un projet de formation. Elles durent de quelques semaines à un an. ■



TROUVER L'OBJET QUI CORRESPOND

PERPARIM TOSKA

23 ans, gestionnaire du commerce de détail dans un grand magasin

Lorsqu'ils s'apprêtent à choisir un appareil multimédia, les clients recourent généralement aux services d'un vendeur spécialisé. Du simple renseignement à l'explication technique détaillée, Perparim Toska, gestionnaire du commerce de détail chez melectronics à Chêne-Bourg (GE), apporte un conseil avisé, adapté aux questions de la personne intéressée.

Technique et relations humaines

Perparim Toska entretient de longue date une passion pour l'électronique. Mais travailler uniquement avec des machines ne l'attirait pas. «J'aime le contact avec les autres et je cherchais à concilier mes deux centres d'intérêt», explique le jeune homme. «Cependant, mon parcours ne fut pas aisé. Après un échec à l'école de commerce, je suis resté longtemps sans place de formation. A la suite d'un stage à Migros Electronics, j'ai pu remplacer un vendeur pendant plusieurs mois. Cette expérience du terrain m'a aidé à trouver une place d'apprentissage. Puis j'ai été engagé à un

poste fixe convoité par plusieurs candidats. Les places dans le conseil à la clientèle sont relativement rares, les grands employeurs engageant majoritairement dans le domaine de la gestion des marchandises.»

Aimer communiquer

«Dans la vente, la sociabilité est un facteur très important», estime Perparim Toska. «J'aime écouter les autres et répondre à leurs demandes en m'adaptant à des souhaits et des fonctionnements toujours différents. Lorsqu'une personne envisage d'acquérir un ordinateur, je lui pose des questions qui m'aident à resserrer le choix sur les produits adéquats: l'appareil est-il destiné à un usage professionnel ou familial? Par qui sera-t-il utilisé? Quels sont les besoins en matière de graphisme ou de jeux? Les caractéristiques techniques ne sont pas faciles à comprendre pour le grand public et je traduis les termes spécifiques en fonction des besoins. Au lieu de mentionner qu'un disque dur possède 1 téra et

7200 RPM, je dis plutôt que la mémoire est assez grande pour stocker beaucoup de films et de photos. Une fois que les critères sont bien définis, je propose un objet dans une gamme de prix moyenne et j'observe la réaction du client. Cela lui paraît-il trop cher ou désire-t-il plutôt un produit de la gamme supérieure?»

Le jeune vendeur interprète chaque signe émis par son interlocuteur: «Un silence, un hochement de tête ou un sourire indiquent souvent que l'achat va sans doute se faire. En toute circonstance, je cherche à gagner la confiance du client et à satisfaire sa demande.



PARCOURS

16-17 ans école de commerce 17-18 ans stages et recherche d'un apprentissage
18-19 ans emploi dans la vente 19-22 ans apprentissage de gestionnaire du commerce de détail,
Migros Genève Dès 23 ans conseiller de vente, Migros Genève



«Par le conseil,
je cherche
à établir
une relation
de confiance.»

Si quelqu'un apporte un ordinateur en panne, j'essaie d'intervenir avant d'adresser le client au service après-vente. En effet, parfois il s'agit d'un virus que je peux désactiver moi-même. Même si cela n'engendre aucune vente dans l'immédiat, cela crée un contact favorable à un achat ultérieur.»

Une parfaite connaissance des produits

Quatre vendeurs, dont deux gestionnaires du commerce de détail, un informaticien et un apprenti se partagent le rayon des appareils électroniques et ménagers. Perparim Toska est responsable de la surface de vente dédiée aux téléviseurs. Lorsqu'il y a de nouveaux arrivages, il dispose les écrans, qui sont de plus en plus grands, en fonction de la place disponible: «Je réfléchis à la manière d'embellir l'espace et de présenter les appareils pour attirer l'œil des visiteurs. Les pièces phares sont mises en évidence. Je dispose aussi les panneaux explicatifs et les prix. Le matin, je mets tous les téléviseurs en marche. Je nettoie régulièrement les écrans et les autres surfaces sensibles à la poussière. Toujours à disposition dans mon espace de vente ou près des caisses en compagnie de mes col-

lègues, je me suis habitué à être toute la journée debout, y compris le samedi, jour où nous accueillons le plus de monde. Pour pouvoir répondre avec assurance à la clientèle, je me tiens au courant des nouveautés. J'étudie les données techniques, mais c'est en testant personnellement chaque nouveau produit que je me rends le mieux compte de ses différentes fonctionnalités et des difficultés d'utilisation. Lorsque les représentants des marques nous invitent pour nous présenter les objets les plus récents, on peut alors trouver réponse aux questions les plus pointues.»





DES CONTRATS SUR MESURE

ALEXANDRE SUNDERLAND

28 ans, gestionnaire dans une assurance

«J'établis les offres pour les clients, je saisis les données, j'assure le suivi des dossiers et je donne suite aux demandes des assurés.» Gestionnaire dans l'agence genevoise de Vaudoise Assurances, Alexandre Sunderland traite les contrats d'assurance pour les entreprises et les personnes privées.

Connaître les produits

Après son baccalauréat, Alexandre Sunderland a travaillé dans une crèche: «Au bout de deux ans, j'ai réalisé que ce domaine d'activité ne me convenait pas. Je me suis tourné vers un apprentissage d'employé de commerce, parce qu'il ouvre beaucoup de possibilités dans des secteurs professionnels très variés. Les compagnies d'assurances forment un grand nombre d'employés de commerce pour assurer leur relève.» A la fin de son apprentissage, le jeune homme a été engagé dans son entreprise formatrice. Occupant une trentaine de collaborateurs, l'agence propose toute la gamme de couvertures: «J'ai intégré l'unité

qui gère les assurances pour les entreprises. Je suis notamment chargé de préparer les contrats que les conseillers soumettent ensuite au client. Au fur et à mesure que je constitue les offres, j'apprends à connaître en détail, avec toutes leurs conditions et exceptions, les prestations qui couvrent les besoins des entrepreneurs.»

Une offre adaptée à chaque cas

«Lorsque j'élabore une proposition, je passe en revue les risques liés au personnel et aux activités: assurance maladie, perte de gain, responsabilité civile, assurance technique pour le matériel, pour le transport des marchandises, pour l'informatique, pour les bâtiments, etc. Je cible les besoins en fonction du type d'entreprise et de la demande. J'établis la couverture qui répond le mieux aux différents critères et j'ajoute une ou deux variantes. Je cherche à présenter une offre intéressante pour le client, en suggérant un contrat regroupant plusieurs prestations



PARCOURS

17-20 ans baccalauréat français, Genève 21-23 ans emploi dans une crèche

24- 27 ans apprentissage d'employé de commerce, Vaudoise Assurances

Dès 27 ans gestionnaire, Vaudoise Assurances



«Pour résister au stress, il faut être bien organisé.»

«dans un «package» plutôt que des polices séparées. J'entre les données dans le programme informatique et celui-ci calcule automatiquement le montant des primes. Une fois que l'assurance a été conclue, je procède à la saisie définitive du nouveau dossier.»

Renseigner les clients

Trois gestionnaires et une quinzaine de conseillers travaillent dans le service. Alexandre Sunderland gère aussi les assurances pour les personnes privées: «Lorsqu'un assuré annonce un changement, j'apporte les modifications dans le contrat. J'enregistre les annulations de dossier, qui sont transférées automatiquement à la comptabilité. Je réponds aux demandes téléphoniques des clients qui souhaitent par exemple obtenir une attestation d'assurance responsabilité civile pour la régie immobilière. Après avoir vérifié que les primes ont bien été payées, j'envoie les documents. Si une personne désire renouveler son assurance ménage après un déménagement, je lui suggère de rencontrer un conseiller, qui pourra réévaluer l'inventaire du ménage et ajuster la couverture. Lorsqu'un assuré subit un dommage, nous sommes avertis par le

service des sinistres et nous procédons à l'ouverture du dossier.»

Toujours disponible

Chaque jour, une pile de courrier attend d'être traitée: des changements à enregistrer, des transferts, des demandes de remboursement, des offres à établir. Le gestionnaire trie selon l'urgence: «La préparation des contrats passe en premier. Le conseiller en a besoin au moment du rendez-vous. J'organise mon travail en fonction des priorités, mais à tout moment je dois être prêt à interrompre mon activité pour répondre à une demande: l'appel d'un assuré, un dossier à envoyer d'urgence, l'annonce d'un sinistre, etc. J'aime bien ressentir cette légère pression, cela me stimule. Malgré les urgences, je reste attentif pour éviter toute erreur. En octobre et en novembre, nous sommes particulièrement chargés, car c'est à ce moment que nous gérons les changements et les résiliations de contrat annoncés pour la fin de l'année. Les prestations sont régulièrement modifiées et améliorées, et je cherche à me tenir au courant de toutes les nouveautés. J'aimerais me perfectionner et dès que possible, je suivrai les cours pour préparer le brevet fédéral de spécialiste en assurance.»



DÉFENDRE LES INTÉRÊTS D'UNE RÉGION

KIM MARADAN

26 ans, secrétaire générale
du Conseil du Jura bernois

Rattaché à la Chancellerie du canton de Berne, le Conseil du Jura bernois (CJB) est une structure unique en Suisse: «parlement régional» destiné à défendre les intérêts de la minorité francophone du canton de Berne et plus particulièrement du Jura bernois, il est constitué de 24 membres élus par le peuple. Chaque membre du CJB participe à plusieurs commissions qui traitent les affaires de la région: instruction publique, culture, justice, finances, santé, travaux publics, etc.

A la tête de son secrétariat général, Kim Maradan a fort à faire. Les sujets sont variés et elle doit connaître tous les dossiers. Que ce soit pour la gestion des projets de la région, la préparation des consultations relatives à des projets de lois ou l'octroi de subventions, le rôle du secrétariat général est central: ce dernier doit planifier les séances des différentes commissions, convoquer les membres et préparer les dossiers qui seront traités lors des rencontres mensuelles.

«Les séances ont lieu principalement le soir, car les membres ont une activité professionnelle à côté de leur engagement politique», précise la jeune femme. «J'ai l'habitude de terminer mes journées relativement tard, mais cela me permet d'aménager le reste de mon temps de travail et de continuer à pratiquer des activités sportives plus ou moins régulièrement!» Ancienne sportive d'élite, Kim Maradan a la tête sur les épaules. Malgré son jeune âge, les responsabilités ne l'effraient pas.

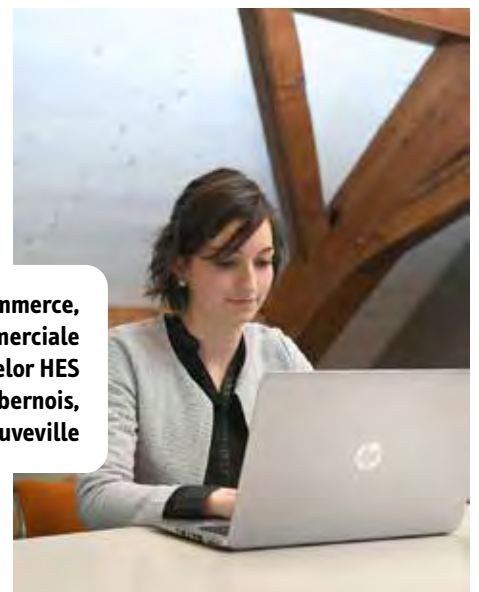
Rester neutre

Pendant les séances, la secrétaire générale est présente pour suivre les discussions et encadrer les travaux des commissions. «Étant au courant de tous les dossiers, je représente une source d'information importante pour le président ou la présidente ainsi que pour les membres, et je peux faire le lien entre les différents sujets. Mon rôle est d'appuyer les projets et d'aider les commissions à atteindre les résultats attendus, en

veillant au respect du cadre légal et budgétaire.» La tâche n'est pas toujours aisée: «Différents partis politiques sont représentés; il faut donc tenir compte des avis et des sensibilités de chacun. Pour ma part, en tant que représentante du Conseil, je n'ai qu'une voix consultative et je dois rester neutre! Des objectifs clairs sont définis pour la législature en cours et je peux m'appuyer sur ces derniers pour faire avancer les travaux de notre institution.»

Maîtriser les dossiers

Kim Maradan gère une petite équipe de quatre personnes composant le secrétariat



Jusqu'à 16 ans Ecole secondaire en sport-études, Le Locle **16-19 ans** CFC d'employée de commerce, La Chaux-de-Fonds **19-21 ans** Stage de maturité professionnelle commerciale à temps partiel, Reconvilier; activités de sportive d'élite **21-24 ans** Bachelor HES en économie d'entreprise **24-25 ans** Assistante du secrétaire général, Conseil du Jura bernois, La Neuveville **Dès 25 ans** Secrétaire générale du Conseil du Jura bernois, La Neuveville



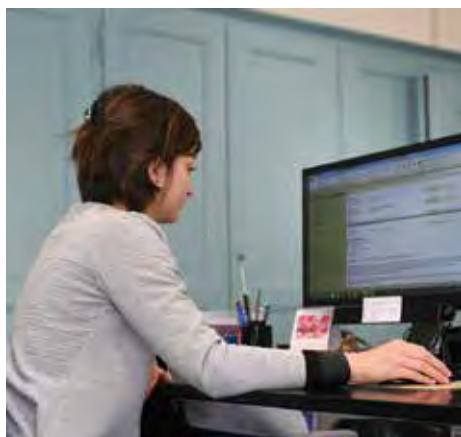
«Mes études
m'ont donné
les outils
nécessaires
à la gestion
de dossiers
complexes.»

général. Elle sort d'une période particulièrement chargée: une nouvelle législature et l'arrivée de nouveaux membres, mais aussi un manque d'effectifs au secrétariat général. «Il a fallu assumer les remplacements, informer les nouveaux membres et instaurer une bonne atmosphère de travail. Ce n'est pas tout simple quand on a 25 ans!», relève la jeune femme. L'expérience l'a fait mûrir rapidement. «Il faut montrer de l'assurance: maîtriser les dossiers avant tout, avoir confiance en soi, mais aussi rester ouvert et conciliant, sans quoi cela ne peut pas fonctionner.» Le sport lui a apporté des atouts non négli-

geables dans une telle fonction: par exemple la capacité à savoir bien s'organiser, ainsi qu'une grande détermination.

Accéder à des tâches variées

Travailler dans un service public est, pour Kim Maradan, une vocation qui remonte à son choix de formation: «Un apprentissage d'employée de commerce était pour moi une bonne alternative pour concilier sport et études et accéder à un emploi aux tâches variées», explique la jeune femme. «Les études en économie d'entreprise m'ont apporté ensuite les outils de management nécessaires pour me sentir à l'aise dans la gestion de dossiers multiples et complexes. Mes activités sont concrètes, proches des gens, très diverses et enrichissantes, et c'est ce que je cherchais!» Assez exposée dans son quotidien, notamment face aux médias, Kim Maradan se sent pourtant bien soutenue par ses collègues et par les membres de l'institution. Pour l'instant, la jeune économiste n'envisage pas de quitter cette région, qui lui permet d'allier travail et multiples passions.





MAÎTRISER LES PROCÉDURES DE SÉLECTION

ODILE ZBINDEN

32 ans, coordinatrice de recrutement dans une multinationale

«Lorsque des postes d'ingénieurs juniors sont à pourvoir dans les domaines technique ou recherche et développement, les chefs des départements concernés me communiquent les profils recherchés.» Coordinatrice au centre de recrutement Nestlé SA à Vevey (VD), Odile Zbinden met sur pied les procédures de sélection, de la rédaction de l'annonce jusqu'à l'accueil des nouveaux employés.

Effectuer un premier tri

Le centre de recrutement occupe une trentaine de personnes et reçoit près de 52 000 demandes d'emploi par an, réparties entre les recruteurs par domaine de compétences. «Il n'est pas rare de recevoir 200 candidatures pour un même poste», indique la spécialiste RH. «Je lis tous les CV pour procéder à un premier tri. J'en retiens environ une dizaine, dont les qualifications professionnelles et les diplômes me paraissent particulièrement adéquats. Après avoir adressé

cette sélection au manager, je planifie les contacts. Au cours d'un entretien téléphonique, j'interroge le candidat sur son parcours initial, puis je le questionne sur ses compétences relationnelles dans certaines situations de travail, afin d'évaluer si sa personnalité s'accorde avec la culture de notre entreprise. Je recherche certaines qualités, par exemple la capacité d'être proactif, une bonne connaissance de soi et une attitude positive face à la critique. Les compétences linguistiques sont également testées, car selon le poste, l'anglais, l'allemand ou le français sont employés en priorité. Je relève les points forts et les aspects à approfondir, puis je communique la synthèse de l'entretien au chef d'équipe, qui mène de son côté un entretien téléphonique portant sur les compétences techniques.»

Les RH touchent à tout

Après l'école obligatoire, Odile Zbinden avait envie d'entrer rapidement dans la vie active.

Son goût pour le contact l'a attirée vers les ressources humaines: «Grâce à la formation de base acquise au cours de mon apprentissage d'employée de commerce, j'ai pu travailler dans ce domaine dès l'obtention du CFC. Après avoir alterné des périodes d'emploi et de voyages pendant plusieurs années, j'ai suivi la formation de spécialiste RH avec brevet fédéral pour accéder à davantage de responsabilités. Les ressources humaines touchent de nombreux domaines: le recrutement, la formation et le développement des collaborateurs, mais aussi la psychologie et la santé, le marketing et la stratégie d'entreprise. J'ai acquis une meilleure



PARCOURS

16-19 ans apprentissage d'employée de commerce, Moudon
19-20 ans maturité professionnelle commerciale 20-21 ans séjour linguistique, Australie
21-29 ans emplois d'assistante RH, voyages 27-28 ans certificat d'assistante
en gestion du personnel 29-31 ans brevet fédéral de spécialiste RH,
assistante de recrutement, Nestlé SA Dès 31 ans coordinatrice de recrutement, Nestlé SA



«Je soigne
les contacts
avec des
candidats du
monde entier.»

connaissance des techniques comportementales, du cadre légal et du rôle global des ressources humaines. Avec l'expérience, je conduis les entretiens avec aisance. Dans ce travail stimulant et exigeant, je ne cesse de me former, notamment au contact des deux recruteurs seniors de l'équipe.»

Une organisation minutieuse

Les personnes retenues lors des entretiens téléphoniques sont conviées sur place. Odile Zbinden planifie leur entretien avec le chef d'équipe et rencontre les candidats pour le débriefing du test de personnalité qui leur a été soumis. «Je fais part au responsable des résultats et de mon point de vue sur les candidats. Pour certains postes, nous mettons sur pied des sessions de recrutement. Je prépare le déroulement de la journée dans les moindres détails et participe comme observatrice aux exercices en groupe soumis aux postulants. Une fois que le choix a été arrêté, je prépare l'offre en collaboration avec la personne qui s'occupe du budget, ainsi que le contrat de travail.»

Lors de l'engagement de spécialistes de haut niveau recrutés à l'étranger, les tâches de la coordinatrice consistent à orchestrer leur arrivée sur le lieu de travail. Une partie des activités admi-

nistratives sont prises en charge par une assistante junior et une stagiaire. «Grâce à un contact suivi, j'instaure un climat de confiance avec les futurs employés. Je leur donne des informations sur le cadre de vie et le système scolaire en Suisse, je recherche un appartement et j'organise le déménagement. Même si les tâches sont identiques, les circonstances et les échanges sont chaque fois différents.»





FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE ORIGINALE

HUGO SCHILDKNECHT

29 ans, responsable événementiel
pour des entreprises de luxe

Jongler avec plusieurs projets à la fois, se déplacer autour du monde pour mettre en place l'événement qui fera connaître une marque ou un produit, tel est le quotidien de Hugo Schildknecht. L'organisation d'un événement est un outil de communication utilisé pour faire vivre aux clients une expérience qu'ils n'oublieront pas et qui fera la notoriété de l'entreprise.

Le jour J de la manifestation constitue l'aboutissement d'un long processus qui commence par la réception du mandat: le client y précise la raison et la stratégie de sa campagne de communication. Il détaille les objectifs à atteindre, définit le public cible et le message à véhiculer. Le client fournit également la «corporate identity»: des logos, des mots-clés qui caractérisent la marque, des informations sur son histoire, mais aussi tous les visuels et vidéos disponibles. Ces outils vont permettre à l'équipe de projet de créer le concept ainsi que l'atmosphère générale du futur événement.

Concevoir un projet

«Avant de nous lancer, nous nous renseignons encore sur les conditions à prendre en compte: le lieu, le cadre et la durée de l'événement, la composition du public invité, le budget à disposition ainsi que les délais de réalisation», précise Hugo Schildknecht.

Une fois ces informations réunies, la conception du projet peut commencer: les collaborateurs de l'agence mettent ensemble leurs idées afin de bien appréhender le contenu du message à produire et de définir les contours du concept. Des recherches complémentaires sont systématiquement nécessaires: quel genre de campagne la marque a-t-elle déjà faite? Sous quelle forme? Que font les concurrents? «Il est important aussi de se renseigner auprès des sous-traitants pour savoir ce qu'il est possible de créer en terme de décor, de mobilier et d'ambiance, et de demander des devis. Il ne faut pas oublier non plus les aspects logistiques (vaisselle, vestiaire, fleurs,

transports, etc.). Nous devons nous montrer créatifs et proposer un fil rouge qui «colle» à la stratégie de communication souhaitée par l'entreprise», ajoute le spécialiste.

Créer de l'émotion

Les tendances actuelles de la communication se concentrent autour du «marketing expérientiel»: «Les clients ne se contentent plus de simples cocktails ou de vidéos promotionnelles. Nous devons leur faire vivre une expérience originale, leur apporter une émotion qui les imprénera longtemps! Il peut s'agir de l'utilisation de la réalité virtuelle ou augmentée, de



PARCOURS

15-18 ans CFC d'employé de commerce avec maturité professionnelle commerciale intégrée
19-22 ans Assistant en communication 23 ans Tour du monde 24 ans Certificat Markom
24-26 ans Associé gérant dans une agence d'événementiel 26 ans Brevet fédéral de spécialiste en marketing 26-29 ans Responsable événementiel international



«L'événementiel est un outil de communication puissant s'il est réalisé par de véritables professionnels.»

«marketing olfactif» – par la diffusion d'odeurs/ de parfums – ou d'un voyage au bout du monde... L'essentiel est la participation active des invités dans l'expérience proposée», explique Hugo Schildknecht. «Très souvent, il faut être capable de dire non et de jouer un vrai rôle de conseiller auprès des clients, afin de suggérer des alternatives réalistes à leurs desiderata. La créativité, l'adaptabilité, la pluridisciplinarité et une excellente résistance au stress font partie des ressources indispensables pour l'exercice de ce métier!»

Soigner chaque détail

Une fois le pitch (concept) créé, les devis établis et tous les détails anticipés et organisés, le projet est présenté au client. Il arrive très souvent que celui-ci ait sollicité plusieurs agences de communication pour le même projet. «Si notre pitch n'est pas retenu, ce sont plusieurs semaines, voire mois de travail qui s'envolent. Cela peut être très frustrant, car on y a mis toute notre énergie», admet le jeune homme. Mais si le projet est accepté, la phase de réalisation débute: contacter les sous-traitants, coordonner les prestataires de service, s'occuper de la logistique, suivre le budget, mettre en place un calendrier minuté de l'avant-pendant-après

l'événement, accompagner et conseiller le client en permanence. «Il ne faut rien oublier! Le jour J, tout doit être parfaitement coordonné. Un événement peut échouer à cause d'un détail! La capacité d'un bon responsable de projet est d'anticiper et de corriger les problèmes, et cela sans que le client ou ses invités ne s'en aperçoivent. La phase de préparation représente un engagement à 150%. On travaille 16 heures par jour, mais lorsque le concept remporte le succès escompté, c'est notre plus belle récompense!», conclut Hugo Schildknecht, qui s'envolera prochainement pour préparer un événement à l'autre bout du monde.





FAIRE PARLER LES CHIFFRES

STÉPHANIE MICHELLOD-SCHAFFTER

26 ans, comptable dans une fiduciaire

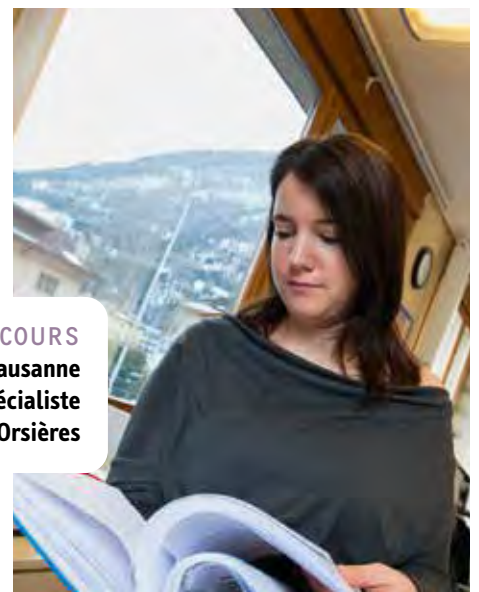
Stéphanie Michellod-Schaffter tient la comptabilité générale de plusieurs entreprises: «Certains clients me confient l'entière gestion des comptes, d'autres effectuent une partie des opérations eux-mêmes. Chaque mois, ils me communiquent le montant de leur chiffre d'affaires et me fournissent tous les documents qui impliquent des transferts d'argent, les relevés bancaires, les factures des fournisseurs, etc. J'effectue les paiements et j'enregistre les entrées d'argent. Je calcule aussi le montant des salaires et j'adresse les fiches de salaire aux employés. Je conserve tous les documents et, en fin d'année, je procède au bouclage des comptes, ainsi qu'au décompte final des charges sociales. Je prépare aussi les certificats de salaire, que je fais parvenir aux employés pour leur déclaration d'impôts.» Exerçant à la Fiduciaire du St-Bernard à Orsières (VS), la comptable reçoit principalement des entreprises installées dans la région, actives dans le tourisme ou la construction.

Agir avec logique

«Enfant, je n'aimais pas l'école», confie la jeune femme. «Après la scolarité obligatoire, j'ai suivi une 12^e année scolaire pour améliorer mon niveau général. Parmi les branches à option, j'ai choisi la comptabilité pour son côté concret. Un nouveau domaine s'ouvrait à moi! Ne pas devoir apprendre par cœur, mais appliquer une certaine logique me convenait bien. Motivée par cette branche, j'ai suivi la formation d'employée de commerce. Les aspects administratifs inhérents à ce métier m'attiraient moins et, tout en occupant un poste de secrétaire-comptable, j'ai entamé une formation en emploi pour me consacrer à ce qui m'intéressait le plus. Au bout de deux ans, j'ai obtenu le brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité.»

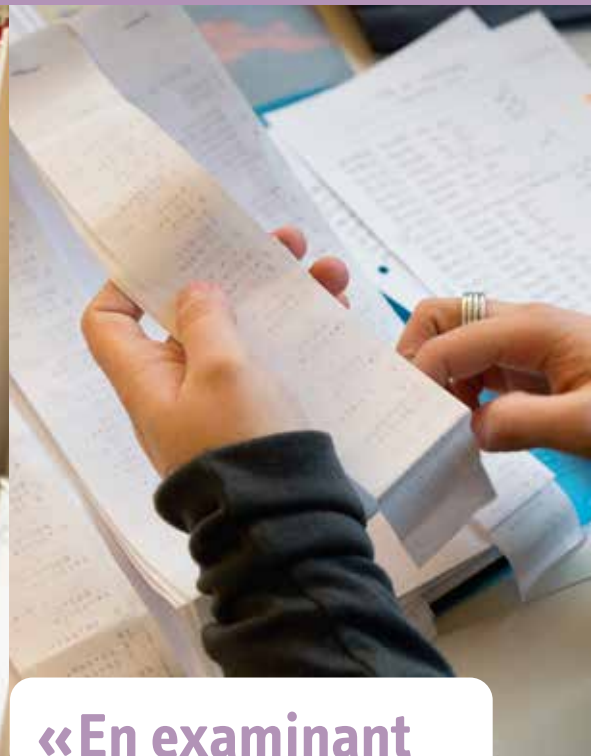
Evaluer la santé de l'entreprise

«Lorsque je rencontre un nouveau client, je l'informe sur le rôle de la comptabilité, j'examine sa situation et lui indique les documents



PARCOURS

16-17 ans 12^e année scolaire, Lausanne **17-20 ans** apprentissage d'employée de commerce, Lausanne
20-23 ans secrétaire-comptable dans une fiduciaire, Clarens **23-25 ans** brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité **Dès 23 ans** comptable, Fiduciaire du Saint-Bernard, Orsières



«En examinant
ses comptes,
je connais tout
de l'entreprise.»

qu'il doit me fournir. La saisie des données est relativement simple mais demande beaucoup d'attention, car la moindre erreur fausse tous les résultats. Le chiffre d'affaires doit toujours concorder avec les entrées et les dépenses. Le logiciel de comptabilité calcule, classe, organise et garde toutes les données en mémoire. Lorsque je traite les dossiers, je me représente concrètement les activités de l'entreprise. Côté des milieux très différents, j'essaie de comprendre les besoins et les contraintes liés aux divers secteurs professionnels: quelles machines sont nécessaires? Comment se déroule le travail? Pourrait-on agir de manière plus efficace? Lors de rencontres régulières avec mes clients, je m'assure que tout va bien et je réponds à leurs éventuelles demandes. Je les conseille par exemple sur les possibilités d'acheter une nouvelle machine ou d'agrandir un restaurant. J'examine les liquidités disponibles et je prépare un plan d'investissement, en calculant les montants qui peuvent être investis sans risque, le remboursement des prêts et la rémunération des employés. Si un client connaît des difficultés, j'essaie de comprendre pourquoi en comparant sa situation avec celle d'autres entreprises du même secteur, et, si possible, je suggère des améliorations.»

Attentive aux variations

«Mon métier demande une grande rigueur. Les comptes doivent toujours être justes. Si un client a oublié de donner certains documents, je réagis immédiatement», souligne la jeune femme. «Je vérifie que la caisse est bien tenue et que son contenu correspond aux entrées et aux dépenses enregistrées. Je veille à ce que mes dossiers soient à jour et tenus selon les règles de l'art, prêts à être soumis au contrôle d'un organe officiel.» Fonctionnant, elle aussi, comme organe de révision, Stéphanie Michellod-Schaffter contrôle les écritures effectuées dans une autre fiduciaire: «Pour vérifier les comptes, je compare les chiffres à ceux de l'année précédente. Je m'assure que les encaissements sont justes, que les marges correspondent aux barèmes et que les salaires sont corrects et conformes aux conventions collectives de la branche. Je regarde aussi si les résultats sont bons, s'ils reflètent une routine ou s'ils sont exceptionnels. Si la différence par rapport à l'année précédente est importante, j'analyse pourquoi et je vérifie que tout écart est justifié.»



INVESTIR À LONG TERME

LAURENT DESCHENAUX

32 ans, conseiller financier dans une banque

«Les personnes que je reçois aimeraient connaître les meilleurs moyens de placer leur argent.» A l'écoute de leurs souhaits, Laurent Deschenaux, conseiller en placement à la Banque Cantonale de Fribourg (BCF), cherche les stratégies les mieux adaptées à leurs besoins et à leur situation financière.

Analyser l'état des finances

«Au cours du premier entretien, nous passons en revue l'avoir du client», explique Laurent Deschenaux. «J'examine sa situation financière générale, ses revenus provenant d'une activité professionnelle, ses biens immobiliers et sa fortune, ainsi que sa situation familiale. Nous calculons les besoins à long terme et évaluons dans quelle mesure la sécurité financière est garantie par une prévoyance professionnelle, des assurances ou d'autres ressources. Je recommande parfois d'entreprendre des démarches complémentaires, par exemple de souscrire des assurances spéci-

fiques. J'informe mon interlocuteur sur l'imposition de ses différents biens et sur le droit des successions en fonction de sa situation personnelle et familiale.»

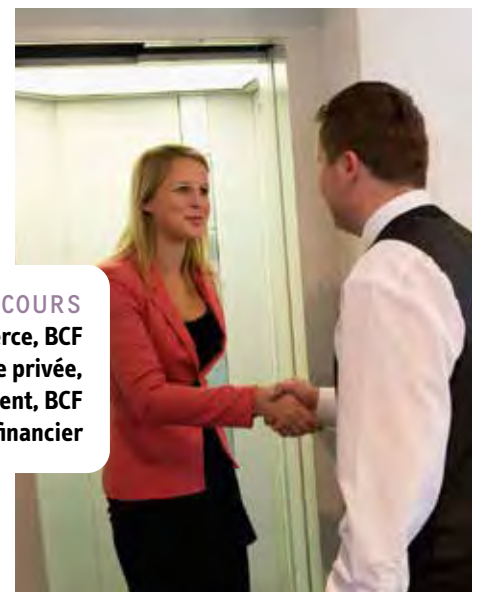
Limiter la prise de risques

Les clients aimeraient placer leur argent à des taux d'intérêts favorables, mais les rendements élevés sont liés à des risques importants: «La discussion doit aider à définir le profil de la personne, c'est-à-dire le risque qu'elle est prête à prendre et celui qu'elle peut se permettre en fonction de sa situation. Mon rôle est d'expliquer les enjeux et de calculer le pourcentage de l'avoir qu'elle peut investir sans se retrouver en difficulté. Je cherche à savoir dans quelle mesure les futurs investisseurs ont de l'expérience sur le marché des actions et nous discutons du type de placement souhaité. Par exemple, en choisissant des fonds de placement, qui investissent de manière diversifiée dans plusieurs centaines

de sociétés dans le monde entier, on minimise les risques. Pour évaluer le rendement, je fais des projections sur huit ans au minimum. Les banques proposent aux investisseurs des produits dont le fonctionnement est souvent complexe. Pour les présenter aux clients intéressés, j'ai recours à une série de calculs et à des explications détaillées. J'aime transmettre mon savoir-faire et mes connaissances.»

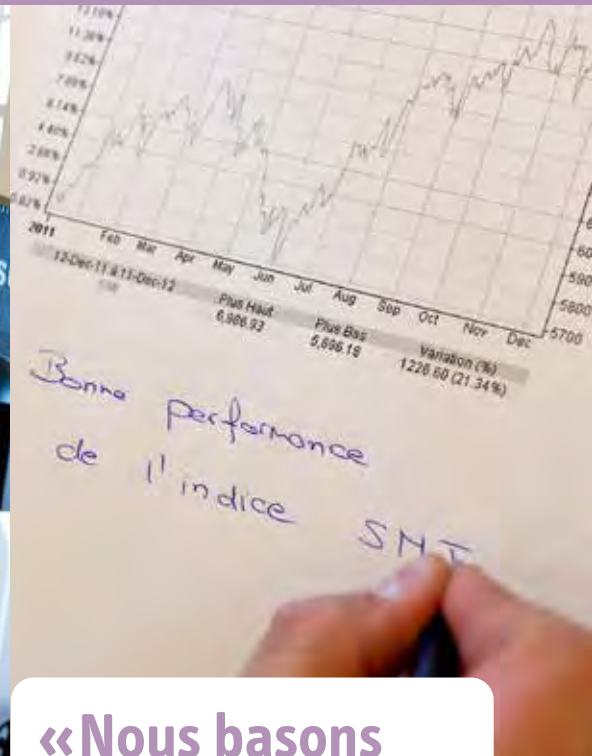
Construire une carrière

Attiré par les chiffres et la finance, Laurent Deschenaux a choisi la voie de l'apprentissage: «Je n'avais pas envie d'entamer des



PARCOURS

15-18 ans apprentissage d'employé de commerce, BCF
19-30 ans divers emplois bancaires: conseiller clientèle privée, assistant conseiller crédit, conseiller financier, BCF
Dès 30 ans conseiller en placement, BCF
30-32 ans brevet fédéral de conseiller financier



« Nous basons
notre stratégie
sur l'expérience
et l'observation. »

études universitaires. La formation d'employé de commerce dans une banque m'a permis d'entrer directement dans le monde professionnel, puis d'occuper différents postes. Enrichi d'expériences variées, j'ai été engagé à la BCF à Romont comme conseiller en placement, un poste assorti d'un plan de carrière intégrant la formation supérieure pour l'obtention du brevet fédéral de conseiller financier. Grâce à des intervenants issus de la pratique et aux nombreux exercices concrets proposés dans les cours, j'ai acquis des outils de gestion adaptés à mon activité. Ce titre me permettra d'occuper la fonction de responsable des placements d'ici quelques mois.»

Interpréter les variations du marché

Certains clients effectuent eux-mêmes les opérations sur le marché des actions, tout en bénéficiant d'un suivi régulier par le spécialiste: « Pour les conseiller au mieux, j'étudie les rapports financiers sur les entreprises et les dividendes versés aux actionnaires. Si une société verse 8% de dividendes par an à ses actionnaires, la perte éventuelle sur le cours de l'action sera limitée. Je suis les cours de la bourse dès son ouverture à 9h et prends

connaissance des informations sur les différentes sociétés. Chaque matin, je suis les nouvelles des marchés en Amérique et en Asie. Je lis les journaux spécialisés et consulte les sites Internet consacrés à la finance. Je recherche les nouveaux produits proposés par les banques. J'observe la situation économique et je me tiens informé des actualités politiques et générales. L'annonce d'un ouragan peut avoir des incidences immédiates sur la valeur d'un titre d'assurance. A partir de tous les paramètres étudiés, j'élabore une stratégie pour passer des ordres d'achat et de vente.

» Je maintiens un contact régulier avec mes clients. Je les tiens au courant de la valeur des titres choisis ainsi que des éventuels achats et ventes intéressants, et je les avertis lorsque des événements imprévus risquent de bouleverser les indices boursiers.»





JONGLER AVEC LES LOIS

MÉLANIE RYSER

26 ans, juriste fiscaliste junior
au sein d'une fiduciaire



« Notre clientèle se compose essentiellement de petites et moyennes entreprises nationales et internationales, mais nous nous occupons également des affaires de certains particuliers. Notre rôle est de les conseiller afin de pouvoir optimiser leur situation et de les aiguiller dans le contexte légal existant. »

Juriste fiscaliste junior chez Altafid SA à Neu-

châtel, Mélanie Ryser est chargée de diverses tâches lui permettant d'accompagner les sociétés et les particuliers en matière de problématiques juridiques et fiscales, en collaboration avec les responsables des départements concernés: « La fiscalité a des incidences sur de nombreux secteurs. Par exemple, dès la création d'une entreprise, nous examinons les conséquences fiscales liées au projet sur le court et le long termes et, en fonction de celles-ci, nous cherchons à mettre en place la meilleure structure possible grâce aux outils que la loi met à notre disposition. Notre activité ne s'arrête cependant pas là; nous offrons un encadrement complet à nos clients dans le but de créer un tout cohérent en fonction de leurs besoins. »

Un domaine complexe

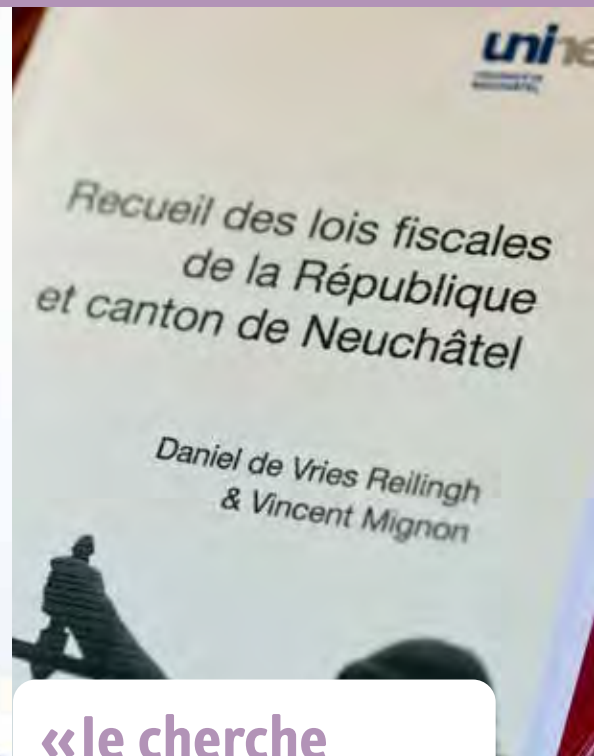
Dès le gymnase, où elle suit l'option économie et droit, Mélanie Ryser caresse l'idée de devenir juriste: « Les études de droit ouvrent beau-

coup de portes. Afin d'appréhender le monde professionnel, j'ai effectué divers stages durant ma formation. Dans une grande étude d'avocats à Zurich, j'ai confirmé mon « coup de foudre » pour la fiscalité, un domaine qui demande une maîtrise parfaite des lois, de la jurisprudence, de la pratique des autorités fiscales et une connaissance des diverses doctrines. Contrairement à certaines idées reçues, le droit fiscal n'est pas un domaine étriqué et rébarbatif. Pour moi, c'est comme un jeu avec de nombreuses règles dans lequel je cherche pour chaque situation les meilleures solutions en jonglant avec une série de données. Les



PARCOURS

15-18 ans maturité gymnasiale, La Chaux-de-Fonds 19-20 ans année linguistique au Canada
20-25 ans bachelor et master en droit, Université de Neuchâtel 22-23 ans plusieurs stages
dans des cabinets de notaires et d'avocats 24 ans emploi dans une banque privée en parallèle
aux études Dès 24 ans juriste fiscaliste junior chez Altafid SA



«Je cherche
à prévenir
chaque problème
dans la mise en
œuvre des outils
légaux.»

fréquents changements dans la loi nécessitent une adaptation régulière de nos méthodes de travail. Il est aussi nécessaire de suivre l'actualité politique et d'étudier les éventuelles incidences juridiques et fiscales pour nos clients.»

Trouver des solutions

Les jeunes diplômés ayant un profil de juriste fiscaliste sont recherchés, notamment par les fiduciaires, et Mélanie Ryser a trouvé un emploi sans difficulté: «Ici, mon activité touche tous les domaines du droit de l'entreprise. Nous déterminons par exemple quelle est la meilleure forme juridique pour une entreprise en fonction de sa situation globale, des capitaux existants et du développement prévu. Nous apportons également des conseils en matière de droit du travail au sens large – par exemple pour l'établissement de contrats de travail, la procédure à entreprendre lors de l'engagement de personnel étranger, l'accompagnement en cas de procédure de licenciement, etc. Nous guidons nos clients dans les démarches à suivre auprès des autorités compétentes. Quant aux particuliers, nous procédons à du conseil juridique ponctuel et à de la planification fiscale. Ainsi,

nous aidons nos clients à planifier leur retraite. Nous les accompagnons aussi dans la mise en place de leur volonté successorale. De façon générale, notre rôle est de soulager les clients de multiples tâches administratives, de les aider à planifier des situations futures et de les conseiller afin qu'ils procèdent de manière juridiquement et fiscalement correcte.»

Favoriser la complémentarité

«La collaboration à l'interne et à l'externe est étroite», poursuit la jeune femme. «Les spécialistes du droit, de la fiscalité, de l'économie, de la comptabilité et de la gérance immobilière qui travaillent dans la fiduciaire traitent les dossiers en commun afin de proposer un service global qui tienne compte de l'ensemble des problématiques. A l'externe, nous collaborons notamment avec les établissements bancaires, les assurances, les caisses de prévoyance et les autorités. Nous collaborons aussi avec des confrères juristes et experts fiscaux étrangers pour la mise en place de structures ou de contrats applicables sur le plan international.»



TOUJOURS À LA BONNE ADRESSE

SYLVIE VON DÄNIKEN

19 ans, logisticienne à La Poste Suisse

«Ma tournée de cette semaine couvre un quartier du centre-ville comprenant environ 500 ménages.» A 8h du matin, lorsque Sylvie Von Däniken, employée à l'office postal de Porrentruy (JU), démarre son scooter, elle a déjà deux heures de travail derrière elle: «Dès 6h, nous réceptionnons le courrier en provenance du centre de tri, où une machine a effectué une première répartition. Lettres et journaux passent entre nos mains pour être rangés dans des casiers, d'abord par circonscriptions, puis par rues et par numéros. C'est un travail qui peut sembler routinier, mais qui demande beaucoup d'attention. Il faut prendre en compte les nombreuses modifications intervenant dans l'acheminement du courrier, par exemple la demande de le faire suivre à une autre destination ou de le garder à la poste en cas d'absence. Une fois que tout est trié, je prépare des liasses en suivant l'ordre de distribution et j'intercale les tous-ménages, puis je transfère cette grande quantité de marchandises dans la remorque du scooter.»

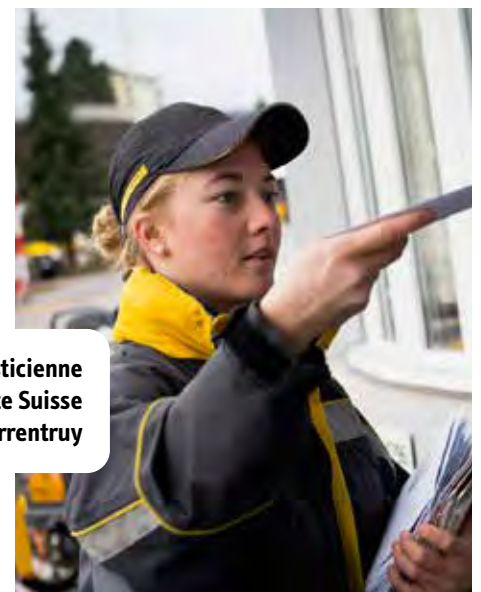
Une formation polyvalente

La logistique recouvre toutes les tâches liées à la gestion des marchandises: le stockage, la distribution, le transport. Sylvie Von Däniken a suivi son apprentissage dans la distribution, mais elle a aussi bénéficié de stages dans les autres domaines: «J'ai géré les stocks chez un grand distributeur et livré des colis chez Post-Logistics. J'ai passé le permis de conduire pour scooter, indispensable dans mon métier, et obtenu le permis de cariste pour trois types d'élévateurs. Avec mon CFC, je peux être engagée dans tous les secteurs de la logistique. Dans mon emploi actuel, nous sommes douze personnes à la distribution, encadrées par un teamleader chargé de l'organisation et de la répartition des secteurs. Chacun d'entre nous travaille dans quatre circonscriptions, selon un certain tournus.»

Respect des procédures

Etudié selon des critères d'efficacité, l'itinéraire de la tournée est prédéfini. Dans le centre-ville,

les habitants changent souvent d'adresse. «Parfois plusieurs familles du même nom habitent le même immeuble, ou bien un seul membre de la famille a déménagé, et il faut bien retenir son prénom. Une bonne mémoire et de la concentration sont mes meilleures alliées pour éviter toute erreur. Devant la boîte aux lettres, je contrôle une dernière fois le courrier que je vais déposer. Les prestations, par exemple la remise d'actes de poursuite ou d'actes judiciaires, se déroulent selon des processus spécifiques. Certains courriers doivent être remis en main propre et le code de l'envoi ainsi que la carte d'identité du destinataire



15-18 ans apprentissage de logisticienne, orientation distribution, La Poste Suisse
Dès 19 ans logisticienne à l'office postal de Porrentruy



«Je mémorise beaucoup de lieux et de noms et me concentre sur les changements intervenus.»

doivent être scannés. Les procédés de scan- nage changent fréquemment, exigeant une mise à jour régulière. Notre temps est évalué avec précision. La remise d'une lettre recom- mandée ne doit pas excéder deux minutes. Je renseigne volontiers les clients mais je ne peux pas m'attarder.»

Veiller au véhicule et à sa cargaison

Sur son scooter par tous les temps, la logisti- cienne doit avoir une bonne condition phy- sique et une excellente santé. «En hiver, sur la neige ou le verglas, il est parfois difficile de

manier le véhicule et sa lourde remorque. Je protège le courrier au mieux, non seulement de l'humidité, mais aussi des regards. Une dis- crétion totale et le respect de la confidentialité font partie de mes devoirs professionnels. Ayant connaissance des expéditeurs, il m'ar- rive d'être au courant de situations délicates. L'argent que je transporte et que je délivre selon les mandats requiert aussi toute mon attention. A tout moment, je veille à maintenir un ordre rigoureux dans les papiers et je range méthodiquement les récépissés et le courrier non délivré.»

Tâches administratives

«En cours de tournée, je vide les boîtes aux lettres publiques sur mon passage et je place les enveloppes nouvellement postées dans la remorque. De retour à l'office postal vers 12h, je décharge le véhicule et m'occupe du cour- rier restant. Je fais le décompte, range les récépissés, remets l'argent dans la caisse et dirige les envois qui n'ont pas pu être délivrés vers le service au guichet. L'entretien courant du scooter fait également partie de mes res- ponsabilités: nettoyage, contrôle des pneus, recharge du moteur électrique. Après la pause, les deux heures de l'après-midi sont

consacrées au tri du courrier B pour la distri- bution du lendemain, ainsi qu'à des travaux administratifs. Je vérifie et mets à jour les changements, je procède à des recherches pour retrouver l'adresse d'un destinataire ou je réexpédie une lettre qui n'a pas pu être dis- tribuée. Ma journée se termine entre 15h30 et 16h, ce qui me laisse encore du temps pour des loisirs ou des achats.»





DANS LE FEU DE L'ACTION

JEAN CINGRIA

24 ans, sapeur-pompier professionnel à la Ville de Genève

«Lorsque je prends mon service à 7h du matin, je ne sais pas de quoi sera faite ma journée. Un ascenseur en panne, un feu d'appartement, un accident de la circulation, une odeur de gaz, un chat pris dans une canalisation, une inondation... et nous voici partis.» Aujourd'hui, Jean Cingria fait partie de l'équipe attribuée au «camion tonne-pompe», utilisé pour les interventions liées aux feux et aux accidents. Lorsqu'un appel arrive à la centrale d'alarme 118, l'opérateur annonce la mission par haut-parleur: «Départ tonne pour feu de voiture, chemin des Semailles, commune de Lancy.»

Chacun connaît son rôle

Jean Cingria rejoint au plus vite le véhicule. «Selon un tournus, nous sommes affectés à différents postes: machiniste (chauffeur), guide chauffeur, porteur d'appareils respiratoires ou autre fonction selon la mission. Avant de monter dans le véhicule, nous nous

équipons avec veste, surpantalon, bottes et casque, pendant que la centrale nous communique toutes les informations disponibles. Nous intervenons selon des techniques bien exercées. Le conducteur gère la pompe et deux sapeurs attaquent le feu avec le chef d'engin, tandis qu'un autre tire les tuyaux. Dans chaque situation, en fonction des circonstances et de la nature du combustible, notamment d'embrasement généralisé (flashover) ou d'explosion (backdraft), et nous prenons les précautions nécessaires. En nous basant sur des procédures bien rodées, nous évaluons les risques que nous pouvons prendre sans mettre notre vie en jeu.»

Sauver et rassurer

Jean Cingria vient d'obtenir le grade de sapeur: «Dès mon plus jeune âge, j'avais envie d'être pompier professionnel et j'ai organisé mon parcours en fonction de ma passion. A 11 ans,

j'ai suivi la formation de l'Association pour la formation de jeunes sapeurs-pompiers et, dès 18 ans, j'étais pompier volontaire à la Ville de Genève. Soucieux de répondre au mieux au profil attendu, j'ai choisi une formation professionnelle plutôt que gymnasiale et, à 21 ans, je me suis présenté au concours de recrutement. Depuis toujours, j'aime venir en aide à autrui. Dans tout sinistre, notre priorité est de sauver des vies. Nous dégageons les victimes de la situation à risque. Une fois le danger écarté, notre rôle est avant tout de rassurer les personnes et éventuellement de les prendre en charge médicalement jusqu'à l'arrivée des



PARCOURS

Dès 11 ans jeune sapeur-pompier 15-19 ans apprentissage de dessinateur, maturité professionnelle technique Dès 18 ans sapeur-pompier volontaire
19-22 ans emploi dans une entreprise de construction Dès 22 ans aspirant sapeur-pompier professionnel
Dès 24 ans sapeur-pompier professionnel avec brevet fédéral

SAPEUR-POMPIER PROFESSIONNEL,
SAPEUSE-POMPIÈRE PROFESSIONNELLE BF |

«Les petites interventions sont plus fréquentes que les grands incendies.»

ambulanciers. Les incendies importants constituent une minorité de cas. Nous nous déplaçons plus souvent pour le sauvetage de personnes ou d'animaux, pour des ascenseurs en panne, des odeurs suspectes ou encore des dégagements de fumée.»

Dix mille événements par an

«Cette nuit, les pompiers sont sortis 80 fois en raison de pluies torrentielles et de forts vents ayant causé des inondations et d'autres dégâts», explique Jean Cingria. «Selon la nature du sinistre, notre centrale d'alarme engage les moyens appropriés. Pour les

incendies de grande ampleur, nous pouvons employer un camion de 26 tonnes contenant 8000 litres d'eau et 3000 litres d'émulsifiant, des lances canons ainsi que du matériel hydraulique. Dans nos véhicules pionniers, des outils tels que cisailles, écarteurs, vérins, etc. servent à désincarcérer les victimes lors d'accidents de la circulation, par exemple. L'auto-échelle nous permet de faire des sauvetages jusqu'à 30 mètres de haut ou d'évacuer des patients par une façade avant leur transport en ambulance vers un hôpital. Quant aux interventions chimiques, elles sollicitent la mise en œuvre de moyens spécifiques.»

Entretien du matériel

Durant deux semaines, Jean Cingria travaille à la caserne principale, en alternant 24 heures de service et 24 heures de congé: «Le matin et l'après-midi, entre les interventions, la section de service d'une vingtaine de personnes est occupée dans les ateliers. Nous nettoyons les tuyaux, remplissons d'air comprimé les appareils respiratoires ainsi que les extincteurs, entretenons le matériel et suivons des formations sur la connaissance de nos engins. Nous contrôlons et complétons l'équipement des

véhicules afin que ceux-ci soient toujours opérationnels. Lorsque nous sommes affectés à une de nos deux casernes secondaires, nous bénéficions de formations continues sur nos techniques d'intervention. Pour maintenir une excellente forme physique, indispensable dans notre métier, nous pratiquons chaque jour des activités sportives obligatoires.»



orientation
.ch

Les formations et
les perfectionnements

Les places
d'apprentissage



Les professions

myOrientation –
choisir une
profession en
7 étapes

orientation.ch – le plaisir de s'informer





Actuaire UNI

Les actuaires s'occupent de l'évaluation des risques et des projections financières qui en découlent. Leurs calculs permettent de déterminer l'argent que devra verser le client (prime, cotisation, placement boursier) et les montants nécessaires aux institutions (assurance, banque, caisse de pension) pour garantir leurs engagements. Leurs prévisions tiennent compte de nombreux facteurs: statistiques, seuil de rentabilité, taux de sinistres, etc. ■



Agent, agente de détention BF

Les agents de détention, ou gardiens de prison, ont pour tâche de surveiller jour et nuit les détenus d'une institution, et de garantir la sécurité générale des installations et des bâtiments. Ils font respecter les règlements et la discipline, effectuent des rondes, contrôlent les cellules, fouillent les détenus, escortent ceux-ci lors de déplacements et s'occupent de la distribution des repas et du courrier. ■



Agent professionnel, agente professionnelle de sécurité BF

Les agents de sécurité assurent, pour des services de sécurité privés, la protection de biens et de personnes. Ils surveillent des bâtiments industriels, commerciaux ou résidentiels, ou assurent la sécurité des aéroports. Ils participent au service d'ordre lors de manifestations sportives ou culturelles, et peuvent également travailler dans une centrale d'alarme. ■



Administrateur, administratrice de biens immobiliers DF

Les administrateurs et administratrices de biens immobiliers gèrent des bâtiments commerciaux, industriels ou d'habitation: ils négocient avec les propriétaires, calculent les rendements, établissent les contrats de bail, encaissent les loyers, tiennent la comptabilité de chaque immeuble, etc. Ils s'occupent aussi de la vente et de l'achat de biens immobiliers pour le compte de clients. ■

Agent, agente fiduciaire BF

Les agents et agentes fiduciaires assurent la gestion et la révision comptable de sociétés privées ou d'institutions publiques. Ils délivrent aussi des conseils commerciaux et fiscaux, notamment pour l'établissement des déclarations d'impôts, les décomptes de TVA ou encore le recouvrement de créances. Ces spécialistes de la fiscalité analysent les comptes de leurs clients afin d'optimiser leur situation comptable et financière. ■



Agent, agente relation client CFC

Ces professionnels font le lien entre un fournisseur de biens ou de services et sa clientèle. Par téléphone, e-mail, web ou courrier, ils délivrent aux clients des informations sur des produits, prennent des commandes, répondent à des questions et à des réclamations. Ils mènent aussi des entretiens téléphoniques visant différents buts (acquisition, suivi, fidélisation ou reconquête de clients). ■



Analyste financier, analyste financière et gestionnaire de fortunes DF

Ces professionnels étudient des sociétés généralement cotées en bourse. Ils évaluent les instruments financiers émis par les entreprises (actions, obligations, etc.), élaborent une politique de placement et gèrent des portefeuilles de titres. La fonction d'analyse financière est orientée vers l'information et le conseil, alors que celle de gestion de fortunes concerne essentiellement le placement de fonds. ■



Assistant, assistante de bureau AFP

Les assistants et assistantes de bureau exécutent des tâches administratives simples et standardisées. Ils accueillent les personnes à la réception, déposent et retirent le courrier, répondent au téléphone, photocopient et classent des données et des documents. La rédaction et la mise en page de lettres, de tableaux, de listes et de formulaires font également partie de leurs activités. ■

Assistant, assistante de gestion en pharmacie BF

Ces professionnels exécutent, sur délégation du pharmacien ou de la pharmacienne responsable, des tâches qualifiées et spécialisées dans différents domaines: vente de médicaments, relation avec la clientèle, marketing, management des collaborateurs, organisation de l'officine, logistique, finance et comptabilité. Ils travaillent notamment dans des pharmacies publiques. ■



Antiquaire

Les antiquaires achètent et vendent des objets d'art anciens tels que meubles, articles de décoration, livres, sculptures, armes, monnaies, bijoux, etc. Ils recherchent des pièces rares et anciennes, en vérifient l'authenticité, proposent un prix d'achat, restaurent ou font restaurer certains objets et les exposent pour la vente. Ils se documentent sur l'histoire et la provenance des pièces. ■



Assistant, assistante de direction BF

Les assistants et assistantes de direction travaillent au sein d'entreprises, d'associations ou d'administrations publiques. Ils secondent les cadres en les déchargeant de toutes les tâches administratives. Ils organisent le secrétariat, rédigent la correspondance, saisissent les comptes rendus, gèrent l'agenda, organisent les réunions de travail ainsi que les voyages d'affaires, etc. ■

Assistant, assistante de sécurité publique / Agent, agente de police

Les assistants de sécurité publique, ou agents de police, travaillent dans un poste de police où ils effectuent des tâches administratives (renseignements à la population, traitement des procès-verbaux et des amendes, gestion des liaisons radio, etc.). Ils agissent aussi sur le terrain, où ils règlent la circulation routière, appuient les unités d'intervention de la police, et assument des missions de protection. ■





Assistant, assistante du commerce de détail AFP

Ces professionnels présentent et vendent des marchandises dans un magasin, une boutique ou un supermarché (alimentation, habillement, électroménager, ameublement, etc.). Ils accueillent et renseignent les clients et exécutent des tâches liées à la vente, telles que l'approvisionnement des rayons, l'étiquetage, la mise en valeur des produits ou encore l'encaissement. ■



Avocat, avocate

Les avocats conseillent, assistent et défendent des personnes ou des sociétés engagées dans un procès. Ils donnent des avis de droit à leurs clients et rédigent pour eux des documents juridiques visant à régler diverses situations litigieuses découlant de la vie sociale, politique ou du monde des affaires. Les biens essentiels de l'homme (honneur, liberté, réputation, biens spirituels et matériels) peuvent faire l'objet d'un litige. ■



Chef, cheffe de marketing DF

Les chefs et cheffes de marketing préparent le terrain pour la commercialisation d'un produit ou d'un service. Ils analysent la branche d'activité, évaluent le potentiel des clients actuels et futurs, conçoivent et mettent en œuvre des stratégies pour orienter les activités d'une entreprise en fonction des tendances du marché et des désirs des consommateurs. ■



Assistant, assistante en pharmacie CFC

Les assistants et assistantes en pharmacie secondent le pharmacien ou la pharmacienne dans le service et le conseil à la clientèle, gèrent le stock de marchandises (produits pharmaceutiques, diététiques, cosmétiques, d'hygiène et de parfumerie), passent des commandes, participent au travail de laboratoire ou encore tiennent à jour les dossiers des clients. ■



Chargé, chargée de communication

Ces professionnels sont responsables de la communication interne et externe d'institutions ou d'entreprises. Ils sont les personnes de contact officielles pour les médias. Leur travail a pour but d'entretenir les relations avec ces derniers, de rédiger des communiqués de presse ou de formuler des prises de position. Ils appuient aussi la direction lors d'apparitions médiatisées. ■

Chef, cheffe de vente DF

Les chefs de vente s'occupent, à partir d'objectifs définis par la direction d'une entreprise et sur la base de statistiques et d'études de marché, de l'organisation et du contrôle des activités liées à la vente: établissement de stratégies commerciales, mise en œuvre des programmes de formation et de motivation de l'équipe de vente, promotion et distribution des produits et services, suivi de la réalisation du chiffre d'affaires, etc. ■



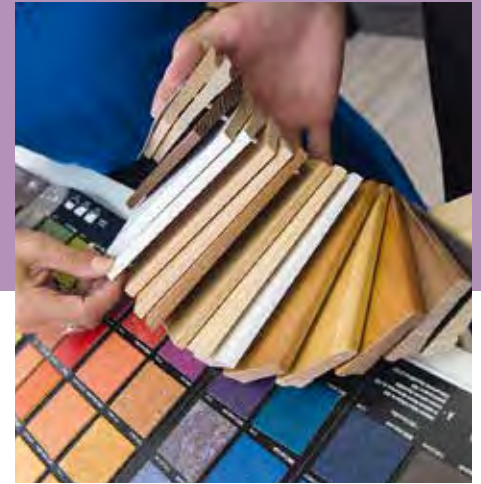
Collaborateur, collaboratrice consulaire

Les collaborateurs consulaires travaillent dans les ambassades ou consulats et prêtent assistance aux Suisses de l'étranger: ils délivrent notamment des passeports et des cartes d'identité, et assurent aux ressortissants suisses une protection en cas de problème. Ils représentent aussi la Suisse à l'étranger et en font la promotion (commerce, culture et tourisme). ■



Conseiller, conseillère en gestion de patrimoine BF

Les conseillers en gestion de patrimoine sont des professionnels actifs dans la gestion de fortune et le conseil en investissements. Leurs clients sont des investisseurs privés. Ils définissent avec eux leurs besoins en investissements et les conseillent dans une stratégie de placement. Ils surveillent l'évolution de leur portefeuille et exécutent des opérations financières. ■



Conseiller, conseillère en revêtements de sols BF

Les conseillers et conseillères en revêtements de sols conseillent les clients dans le choix de tapis, de revêtements de sols ou de parquets. Ils élaborent des offres, préparent les commandes et déterminent le mode de pose. Ils travaillent la plupart du temps dans des locaux d'exposition, mais peuvent aussi se rendre chez les clients pour analyser la situation sur place. ■



Conseiller, conseillère de vente en horlogerie BF

Ces professionnels sont les interlocuteurs privilégiés en matière d'achat de montres mécaniques ou électroniques. Ils donnent des informations sur l'habillage, sur les matériaux utilisés et sur les processus de fabrication, expliquent comment fonctionnent les complications techniques et disposent d'importantes connaissances, par exemple sur l'histoire horlogère et les grands inventeurs. ■



Conseiller, conseillère en relations publiques DF

Ces professionnels conçoivent, planifient et réalisent des mandats liés à la politique d'information et de communication d'entreprises, d'administrations ou d'associations. Ils préparent des campagnes pour promouvoir l'image de marque de leur institution, organisent des conférences de presse, rédigent des communiqués ou encore entretiennent des relations avec les médias et les autorités. ■



Conseiller financier, conseillère financière BF

Les conseillers financiers et conseillères financières analysent l'ensemble du patrimoine de leurs clients (privés et petites entreprises): avoirs immobiliers, avoirs de prévoyance, avoirs financiers, assurances, hypothèques, etc. Cette vue globale leur permet de gérer les finances de leur clientèle et de donner des conseils en matière d'investissements et de placements. ■



Courtier, courtière en immeubles BF

Les courtiers et courtières en immeubles vendent ou achètent des biens immobiliers (appartements, maisons, bâtiments commerciaux, etc.) pour le compte de propriétaires (particuliers, fondations, entreprises, etc.). Ils sont mandatés non seulement pour analyser le marché immobilier, mais aussi pour effectuer toutes les tâches administratives liées aux transactions. ■



Criminologue UNI

Les criminologues étudient le phénomène criminel et proposent des mesures en vue de le prévenir et de le gérer au sein de la société. Ils mettent en lumière les facteurs propices à la criminalité (pauvreté, délinquance juvénile, intégration des étrangers, etc.) et établissent des statistiques. Ils observent également le rapport entre les lois et leur efficacité en terme de diminution des crimes (délits). ■



Contact Center Supervisor BF

Les Contact Center Supervisors assument des tâches de direction au sein des Contact Center ou Customer Care Center des différentes entreprises de prestations de service. Ils sont responsables du bon déroulement des processus de travail, soutiennent les collaborateurs lors d'entretiens difficiles et détectent les situations de conflit avant qu'elles ne dégènerent. ■



Criminaliste UNI

Le ou la criminaliste appliquent des principes scientifiques et des méthodes techniques dans le but de résoudre des affaires criminelles et des questions d'ordre civil ou réglementaire. Grâce aux preuves matérielles – traces, empreintes, objets, etc. – qu'ils récoltent, analysent (notamment en laboratoire) et interprètent, ils aident la justice à identifier les auteurs et les circonstances d'un délit. ■



Déclarant, déclarante en douane BF

Les déclarants en douane accomplissent toutes les démarches administratives et les formalités douanières que nécessitent l'importation ou l'exportation de marchandises. Ils établissent des déclarations conformément à la législation et aux tarifs en vigueur pour le trafic routier, ferroviaire, maritime, fluvial et aérien. ■



Développeur immobilier, développeuse immobilière BF

Sur mandat de maîtres d'ouvrage, ces professionnels recherchent des terrains appropriés pour des constructions, ou des bâtiments existants à transformer. Ils réalisent des études de faisabilité et planifient les projets immobiliers en collaboration avec tous les partenaires impliqués: autorités, architectes, spécialistes du marketing immobilier, planificateurs des coûts, juristes, etc. ■



Droguiste CFC

Les droguistes conseillent les clients et vendent toutes sortes d'articles de santé et de beauté ainsi que des produits techniques ou chimiques: soins cosmétiques, insecticides, peintures, solvants, nettoyants, etc. Ils élaborent parfois eux-mêmes certains de ces produits. La gestion des marchandises ainsi que l'exécution de travaux administratifs font aussi partie de leurs activités. ■



Détective privé, détective privée

Les détectives privés effectuent des recherches relatives à des personnes ou à des biens. Mandatés par des particuliers à titre personnel ou travaillant pour le compte d'entreprises, les détectives s'efforcent d'obtenir les renseignements ou les preuves utiles, voire indispensables, à la résolution de problèmes ou de conflits divers (situations conjugales, vols, escroqueries, etc.). ■



Diplomate

Les diplomates sont les représentants officiels de la Suisse. Qu'ils travaillent dans des ambassades ou auprès d'organisations internationales, ils mettent en oeuvre la politique étrangère de la Confédération dans le but de préserver ses intérêts à l'étranger et de contribuer au développement de ses relations avec les autres pays. ■



Droguiste ES

Les droguistes ES proposent une large palette de produits dédiés au bien-être personnel. Ces professionnels exploitent le plus souvent un commerce. En tant que gérants, ils s'occupent de la gestion de l'entreprise, du personnel et de l'assortiment, ou encore du marketing. Certains se spécialisent dans une gamme de produits ou dans un domaine particulier. ■



Economiste bancaire ES

Les économistes bancaires sont des spécialistes de la banque. Ils exécutent diverses opérations, telles qu'octroi de crédits, ouverture, gestion ou solde de comptes, placements financiers, achats et ventes de devises ou de titres boursiers. Ils fournissent également des prestations de conseil et de vente en placement, en financement et en matière d'activités bancaires. ■



Economiste d'entreprise ES

Les économistes d'entreprise ES participent au développement et à l'application de modèles de gestion et de fonctionnement de diverses organisations. Leurs principales activités ont trait à la comptabilité et aux finances (calcul des coûts, rationalisation de la production et de la vente de biens et services), à la gestion (organisation, conduite de l'entreprise) et au marketing (élaboration de la politique commerciale, analyse des ventes). ■



Economiste UNI

Les économistes se concentrent sur les problèmes de gestion, de marketing et d'organisation dans des entreprises privées ou des administrations publiques: ils élaborent des budgets, établissent des comptes, calculent des coûts de production, procèdent à des études de marché, analysent des données, mettent au point des stratégies permettant d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la direction. ■



Economiste d'assurance ES

Les économistes d'assurance conduisent et coordonnent les activités au sein d'une agence générale ou d'un département d'assurance. Ils sont chargés de promouvoir les produits de leur société (polices d'assurance, fonds de prévoyance, protection juridique, etc.), de rechercher de nouveaux clients, de recruter les futurs agents et de former, diriger et assister le personnel dans son ensemble. ■



Economiste d'entreprise HES

Les économistes d'entreprise HES travaillent pour des sociétés industrielles, commerciales, administratives, publiques ou privées. Ils organisent, planifient et coordonnent les activités financières, comptables, organisationnelles, de marketing et de vente, ainsi que de gestion des ressources humaines des différents secteurs de l'entreprise. ■



Employé, employée de commerce CFC

Les employés et employées de commerce effectuent des tâches administratives au sein d'une société privée ou d'un service public. Leurs fonctions varient selon le champ d'activité de leur employeur et la nature de leur poste. Ils peuvent s'occuper de la correspondance commerciale, de la comptabilité, des commandes, de l'accueil des clients ou de la gestion d'un secrétariat. ■



Essayeur-juré, essayeuse-jurée

L'essayeur-juré ou l'essayeuse jurée examinent et contrôlent l'authenticité d'objets ou de lingots en métaux précieux fabriqués en Suisse ou importés. Leur travail vise à préserver les consommateurs de la contrefaçon, à protéger les fabricants contre la concurrence déloyale et à éviter un trafic frauduleux à travers les frontières et sur le marché intérieur. ■



Expert-comptable, experte-comptable DF

Les experts-comptables vérifient les comptes annuels des entreprises qui les mandatent ou qui les emploient. Ils conseillent les directions dans l'organisation de la comptabilité et la gestion de l'entreprise. Ils les aident aussi à trouver des solutions aux problèmes financiers et fiscaux, conformes aux prescriptions légales et aux normes en vigueur. ■



Entrepreneur, entrepreneuse de pompes funèbres BF

Les entrepreneurs de pompes funèbres apportent leur soutien aux proches d'une personne décédée en les accompagnant dans les démarches nécessaires à l'organisation de la cérémonie funèbre et à la préparation de la dépouille: cérémonie, choix du cercueil, décision d'inhumation ou d'incinération, prise de contact avec l'officiant, certificat de décès, annonce à l'état civil, mise en bière du défunt, préparation du cercueil, etc. ■



Expert, experte du domaine des privations de liberté DF

Les experts du domaine des privations de liberté assument la fonction de conduite au sein des prisons. Ils veillent au bon fonctionnement du service, organisent les tâches des collaborateurs, surveillent les installations de sécurité et sont responsables de la prise en charge des détenus en respectant les dispositions légales, la dignité humaine et l'exécution de la sanction pénale. ■



Expert, experte en assurance-maladie DF

Les experts ou expertes en assurance-maladie exercent des fonctions de cadre au sein d'entreprises du domaine de l'assurance-maladie selon la LAMal et la Loi fédérale sur le contrat d'assurance. Ils négocient entre autres avec les prestataires (médecins, hôpitaux, etc.), cherchent à acquérir de nouveaux assurés et répondent aux questions de tarification. ■



Expert, experte en estimations immobilières BF

Les experts et expertes en estimations immobilières déterminent la valeur financière de biens immobiliers tels qu'immeubles, terrains ou bureaux. Ils analysent les éléments qui influencent la valeur de ces biens en vue d'une vente, d'une donation, d'une succession, etc. Leurs rapports apportent des réponses aux questions des acteurs du marché immobilier, par exemple en terme de rentabilité. ■



Expert, experte en finance et investissements DF

Ces professionnels fournissent des services de gestion de fortune à des clients aisés (entrepreneurs, familles fortunées, etc.). Ils les conseillent en matière d'investissements, de gestion financière, de planification patrimoniale et de gestion des risques. Ils gèrent des portefeuilles d'investissement et offrent des conseils en matière de planification successorale, de transmission d'entreprise, d'héritage et de fiscalité. ■



Expert, experte en gestion hospitalière DF

Les experts en gestion hospitalière occupent des postes de cadres supérieurs dans un hôpital, une clinique ou une institution de soins de longue durée. Leurs activités sont rattachées aux thèmes du système de santé et des affaires sociales, de la législation dans ces domaines, des modèles d'économie de la santé, de la politique d'entreprise ou encore de la gestion d'entreprise. ■

Expert, experte en assurances sociales DF

Ces professionnels sont des spécialistes des assurances sociales, avec un accent principal dans le domaine de la prévoyance ou de la réintégration professionnelle. Ils exercent des fonctions de cadre auprès d'organismes de la sécurité sociale, de services sociaux, d'administrations publiques, etc. Ils s'occupent d'activités liées à la sécurité sociale, à la gestion du personnel et à l'assistance. ■

Expert, experte en finance et controlling DF

Les experts en finance et controlling s'occupent des opérations financières d'entreprises. Ils élaborent une stratégie et des projets de développement, évaluent les coûts de produits ou de services, exploitent des données (bilan, comptes intermédiaires, situation du marché) et analysent les résultats pour vérifier que les moyens financiers des institutions correspondent aux objectifs visés. ■





Expert, experte en matière de prévoyance professionnelle DF

Ces experts conseillent les institutions de prévoyance ainsi que les entreprises. Ils évaluent et contrôlent périodiquement la sécurité financière des institutions de prévoyance et établissent des expertises. Ils évaluent les stratégies de placement et établissent des projections actuarielles; ils évaluent les risques quantitatifs de ces institutions. ■



Expert, experte fiduciaire DF

Les experts et expertes fiduciaires exercent des fonctions dirigeantes au sein de sociétés fiduciaires ou de conseil. Ils orientent et assistent les entreprises dans tous les domaines du conseil fiduciaire et économique (création d'entreprise, conseil fiscal, comptabilité, assurances sociales, révision, liquidation). ■

Garde-frontière BF

Les gardes-frontière contrôlent le trafic des voyageurs et des marchandises en provenance et en direction de l'étranger. Ils surveillent les territoires juxtaquant la frontière afin d'empêcher tout passage illégal. Leurs tâches consistent à accueillir les voyageurs et vérifier leurs papiers d'identité, à examiner les marchandises transportées, à fouiller les personnes ou les véhicules, etc. Ils secondent au besoin la police. ■



Expert, experte en opérations des marchés financiers DF

Ces professionnels traitent des transactions effectuées sur des instruments financiers (actions, obligations, etc.). Ils exercent une fonction de support ou de contrôle dans des institutions financières offrant des services de négoce et d'administration d'instruments financiers ainsi que de gestion de portefeuilles. Ils participent à la gestion des risques ainsi qu'à l'amélioration des processus liés aux opérations financières. ■



Expert fiscal, experte fiscale DF

Ces professionnels conseillent les entreprises ou les particuliers en matière de prélèvements fiscaux (impôts, taxes, assurances sociales, etc.). Ils assistent la direction pour la gestion et le développement de l'entreprise, proposent des solutions à leurs clients afin de faciliter les transactions ou les procédures financières et cherchent à optimiser les profits, tout en veillant au respect des législations en vigueur. ■



Gérant, gérante de caisse de pension DF

Les gérants et gérantes de caisse de pension sont responsables des affaires opérationnelles concernant le domaine de la prévoyance professionnelle auprès de caisses de pension. Le devoir premier de ces professionnels consiste à gérer, à investir et à faire fructifier les cotisations des assurés, en s'appuyant sur une stratégie d'investissement et des analyses de marché. ■



Gérant, gérante d'immeubles BF

Les gérants et gérantes d'immeubles gèrent des biens immobiliers de toutes sortes (appartements, maisons, locaux professionnels, etc.). Ils sont mandatés non seulement pour assumer les tâches administratives liées à la location (telles que calcul des loyers ou établissement des contrats de bail), mais aussi pour superviser les travaux d'entretien et d'assainissement des bâtiments. ■

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent dans des magasins d'alimentation, de vêtements, d'électronique, etc. Ils disposent les produits de manière attractive et fonctionnelle, renseignent la clientèle sur l'assortiment ainsi que sur les prestations de leur commerce (p. ex. garantie, offres spéciales), gèrent les stocks et commandent les marchandises. ■



Greffier, greffière de tribunal

Le greffier ou la greffière de tribunal assistent les juges dans l'élaboration de projets de décisions judiciaires, prennent des notes en cours d'audience et lors des délibérations, tiennent le procès-verbal des séances, rédigent les arrêts définitifs, les ordonnances ainsi que les circulaires du tribunal, analysent des dossiers, ou encore s'occupent de recherche de doctrine ou de jurisprudence. ■



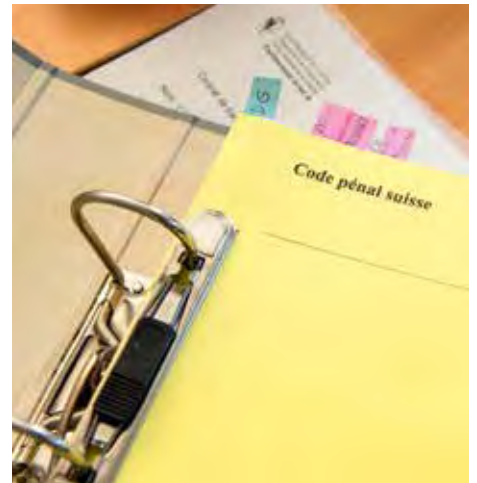
Inspecteur, inspectrice de police BF

Les inspecteurs de police effectuent un travail d'investigation et de contrôle sur le plan judiciaire lorsque des infractions, des délits ou des crimes ont été commis. Ils cherchent des renseignements destinés à la justice et interpellent les personnes suspectes ou ayant commis un méfait. Surveillances, filatures, auditions de témoins, contrôles d'identité, interrogatoires, perquisitions, arrestations, etc. font partie de leurs tâches. ■



Instructeur, instructrice de la protection civile

Les instructeurs de la protection civile (PCi) forment tout le personnel qui intervient lors de catastrophes et qui assure la protection, l'assistance et le sauvetage de la population en cas de conflit armé. Ils conseillent aussi les cadres des organisations de la PCi pour la préparation, la réalisation et l'évaluation des cours de répétition, et animent à leur intention des cours théoriques et pratiques. ■



Juge

Les juges rendent des jugements à propos d'un délit ou d'un différend. Ils déterminent l'objet du litige, en étudient le fondement et les causes, auditionnent les parties, les témoins éventuels ainsi que des experts, et entendent les avocats représentant les parties et les prévenus. Après avoir contrôlé le respect de la procédure et examiné les lois, les règlements et la jurisprudence en vigueur, ils appliquent le droit et rendent justice. ■



Juriste UNI

Les juristes jouent un rôle de conseil et d'assistance juridique auprès de la direction d'une entreprise ou des responsables opérationnels d'une administration. Ils rédigent des contrats, élaborent des projets et donnent des avis de droit sur la base des lois, des règlements et de la jurisprudence en application. ■



Logisticien, Logisticienne AFP

Les logisticiens avec attestation fédérale de formation professionnelle accomplissent des tâches courantes de stockage, de transport et de distribution de matières premières, de produits alimentaires, ou encore de colis ou de lettres. Ils réceptionnent, vérifient et stockent des livraisons, emballent et transportent des marchandises, adressent des lettres ou des paquets, les réceptionnent et les distribuent. ■



Logisticien, Logisticienne CFC

Les logisticiens avec certificat fédéral de capacité planifient, organisent et réalisent diverses tâches relevant des domaines du stockage, du transport et de la distribution de biens et marchandises de toutes sortes: réception, contrôle et entreposage de la marchandise, gestion du stock, entretien des chariots de manutention, levée, tri et distribution du courrier, envoi de colis. ■



Libraire CFC

Les libraires conseillent les clients, choisissent des ouvrages qui répondent à leur demande et leur font découvrir les nouveautés. Ils traitent avec les distributeurs de maisons d'édition, passent commande et mettent en valeur les livres en magasin en fonction d'un thème, d'un événement littéraire, d'une saison, etc. Ils vendent parfois aussi des produits multimédias (logiciels informatiques ou liseuses électroniques). ■



Logisticien, Logisticienne BF

Les logisticiens avec brevet fédéral peuvent se spécialiser dans la distribution, le stockage ou la production. Ils gèrent les flux de marchandises au sein et à l'extérieur de l'entreprise. Dans les petites entreprises, ils sont responsables de l'ensemble des processus logistiques. Ils veillent à ce que les bonnes marchandises soient disponibles dans la quantité et la qualité requises, au bon moment et au bon endroit. ■

Manager en commerce de détail DF

Ces professionnels traitent avec tous les interlocuteurs du commerce de détail: clients, collaborateurs, fournisseurs, autorités politiques et publiques. Le domaine de travail des managers s'étend sur toutes les disciplines de gestion, telles que la direction d'entreprise, la structuration de l'offre et de l'organisation, la gestion des finances et du personnel, l'information et la communication. ■



Notaire

Les notaires sont des officiers publics qui établissent des documents officiels tels que contrats de mariage, pactes de succession, créations de société, achats et ventes immobiliers, en garantissant leur authenticité. Les notaires conseillent et assistent les clients qui font appel à leurs services. Ils les aident à concilier leurs intérêts avec ceux des autres parties afin de prévenir d'éventuels conflits et recours ultérieurs en justice. ■



Officier, officière de carrière UNI

Les officiers de carrière garantissent l'instruction, l'engagement, le fonctionnement et le développement de l'armée suisse. Ils dirigent les écoles de recrues et de cadres et appuient les officiers de milice dans leurs tâches de commandement et d'instruction. Ils ont aussi pour mission de prévenir et de contrôler les conflits en Suisse ou sur la scène internationale en préparant leurs unités sur le terrain. ■



Policier, policière BF

Les policiers, appelés aussi gendarmes, assurent l'ordre, la sécurité et la tranquillité publics sur un territoire donné. Les policiers mettent sur pied des programmes de prévention et interviennent en cas d'accidents ou de catastrophes. Ils sont préparés à affronter les éventuels dangers auxquels leur profession les expose (émeutes, bagarres, attentats, etc.) et tenus de relater par écrit les infractions constatées. ■



Officier, officière d'état civil BF

Les officiers d'état civil inscrivent dans différents registres tous les événements d'état civil qui interviennent dans la vie d'une personne (naissance, mariage, décès), son statut personnel et familial (majorité, filiation, lien matrimonial), ses noms, ses droits de cité cantonal et communal, ainsi que sa nationalité. Ils se chargent aussi de délivrer sur demande des extraits de ces registres. ■



Organisateur, organisatrice d'événements

Aussi appelés Event Managers, ces professionnels s'occupent de l'organisation d'événements dans les domaines du commerce, de la culture, de la politique et du sport, ainsi que pour les autorités ou des privés. Ils interviennent à tous les stades du processus, de la recherche de financement à la promotion de l'événement. ■



Rédacteur, rédactrice publicitaire BF

Les rédacteurs et rédactrices publicitaires travaillent dans des agences de publicité, dans le secteur publicitaire d'entreprises ou en freelance. Ils rédigent des textes destinés à la communication commerciale. Ils accompagnent les campagnes publicitaires et en surveillent la réalisation (élaboration des textes, conception graphique et coordination des éventuels travaux de traduction). ■



Responsable achats DF

Ces professionnels assument un rôle déterminant dans les achats d'entreprises de toutes branches et sont en général responsables pour les coûts totaux de l'approvisionnement de biens et services. Ils élaborent des concepts d'achat globaux découlant des objectifs de l'entreprise et les mettent en pratique. Ils veillent à développer et à entretenir des relations durables avec les fournisseurs. ■



Responsable en ressources humaines DF

Les responsables en ressources humaines (RH) ont pour mission de développer une stratégie RH adaptée à la stratégie globale de l'entreprise pour laquelle ils travaillent, d'apporter soutien et conseil dans toutes les questions portant sur la politique du personnel et ses processus (planification, acquisition, évaluation, développement). Ils dirigent les employés du secteur RH de leur entreprise. ■



Secrétaire communal ou municipal, secrétaire communale ou municipale

Ces professionnels assument une fonction de cadre dans l'exécution de tâches administratives confiées par le pouvoir exécutif politique: préparation des documents de séance, prise des procès-verbaux, rédaction de la correspondance, vérification de la légalité des décisions, coordination de l'activité des différents services (travaux, bâtiments, voirie, contrôle des habitants, etc.). ■



Responsable de la communication DF

Les responsables de la communication assument des fonctions de cadres dans des agences de publicité, des PME ou des grandes sociétés. Ils sont chargés d'élaborer des stratégies de communication, de concevoir, planifier et réaliser des campagnes pour des produits ou des services, de coordonner les travaux des différents acteurs impliqués, de gérer le budget et d'évaluer les résultats. ■



Sapeur-pompier professionnel, sapeuse-pomprière professionnelle BF

Les sapeurs-pompiers professionnels interviennent en cas d'incendies, d'inondations, de pollutions, d'accidents, de désincarcérations ou de sauvetages de victimes et d'animaux. Ils apportent aide et réconfort aux personnes sinistrées, leur prodigent les soins d'urgence et organisent les premiers secours. Ils assurent la maintenance des véhicules et du matériel. ■



Secrétaire juridique

Les secrétaires juridiques travaillent dans des cabinets d'avocats, de notaires, d'huissiers ou dans le service juridique d'une entreprise. Ils assurent l'organisation générale du secrétariat et coordonnent, à l'aide de leur connaissance des structures judiciaires et de leur maîtrise du vocabulaire spécifique, les diverses étapes de traitement des procédures pénale, civile et administrative. ■

Secrétaire syndical, secrétaire syndicale BF

Ces spécialistes nouent des contacts avec des membres potentiels disposés à s'engager pour le travail syndical, forment des militants, animent des réunions, élaborent des projets, négocient avec les partenaires sociaux et les autorités, effectuent un travail de lobbying auprès d'associations ou de partis et organisent des manifestations dans le but de défendre leur position. ■

Spécialiste d'achat / approvisionnement BF

Ces professionnels assurent l'approvisionnement d'entreprises et de grands distributeurs en participant à l'achat des biens de production (machines, outils, matières premières, etc.) ou de consommation (aliments, textiles, etc.). Ils comparent les produits afin d'acquiescer ceux offrant le meilleur rapport qualité/prix, négocient avec les fournisseurs, effectuent et traitent les commandes. ■



Secrétaire médical, secrétaire médicale

Les secrétaires médicaux gèrent le travail de bureau dans un cabinet médical, une clinique ou un hôpital. Ils organisent les rendez-vous, accueillent les patients, classent les divers documents afin d'assurer le suivi des dossiers (fichiers médicaux, factures, rapports d'analyse, etc.), et commandent le matériel et les médicaments. ■

Sous-officier, sous-officière de carrière

Les sous-officiers de carrière enseignent, durant les écoles de recrues et de cadres, les techniques de combat et le maniement d'armes, d'appareils et de systèmes aux soldats et aux sous-officiers de milice. Ils mettent également leurs qualités pédagogiques au service des sous-officiers de milice pendant leur formation et leur service pratique et les appuient dans leurs tâches de commandement et d'instruction. ■

Spécialiste de commerce international BF

Les spécialistes de commerce international effectuent les travaux administratifs liés à l'exportation et/ou l'importation de marchandises et de services. Ils préparent les documents qui accompagnent la transaction commerciale (crédit bancaire, contrat d'assurances et de transport, formalités douanières, etc.) et négocient afin d'obtenir les meilleures conditions (contrats, délais, remises). ■



Spécialiste de douane BF

Les spécialistes de douane sont chargés des formalités de dédouanement des marchandises franchissant la frontière suisse. Ils contrôlent que les marchandises importées soient déclarées correctement, fixent les droits de douane, de TVA et autres redevances, et veillent à ce que les lois suisses et les dispositions internationales soient respectées. ■



Spécialiste de la prévoyance en faveur du personnel BF

Les spécialistes de la prévoyance en faveur du personnel exécutif, au sein d'une caisse de pension, les processus administratifs et l'administration technique, conseillent les assurés sur les questions juridiques et actuarielles, tiennent la comptabilité, traitent les mutations, les entrées et les sorties, et effectuent les calculs de prestations. Ils peuvent aussi diriger une équipe ou une caisse de pension. ■



Spécialiste de vente BF

Les spécialistes de vente planifient, organisent et contrôlent la vente de marchandises. Ils mettent au point, en collaboration avec les spécialistes du marketing, des stratégies pour maximiser les ventes. Ils contactent les clients et se rendent chez eux pour les fidéliser, mettent en valeur les produits et les services de l'entreprise qu'ils représentent, et prospectent le marché pour trouver de nouveaux clients. ■

Spécialiste de la conduite d'équipe BF

Les spécialistes de la conduite d'équipe encadrent et motivent un groupe de collaborateurs dans le but d'atteindre les objectifs fixés par la direction. Ils assument des tâches liées à la gestion d'entreprise et à la conduite du personnel. Cadres polyvalents dans une entreprise, une organisation ou une administration, ils dirigent des projets, améliorent les processus de travail et optimisent l'utilisation des ressources. ■



Spécialiste de la sécurité et de la santé au travail

Les spécialistes de la sécurité et de la santé au travail évaluent les dangers sur les lieux professionnels, prennent les mesures nécessaires pour limiter au maximum les risques d'accident et conseillent les employeurs et les employés sur les normes de sécurité. Leur fonction principale est d'assurer la sécurité et de préserver la santé des travailleurs. ■





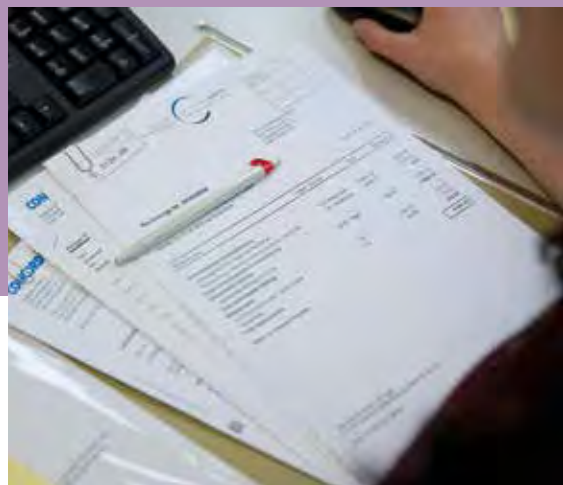
Spécialiste du commerce de détail BF

Les spécialistes du commerce de détail sont chargés de la direction opérationnelle et stratégique d'un commerce spécialisé, d'un supermarché ou d'un département commercial. Ils gèrent le personnel, analysent des chiffres-clés dans le cadre de la gestion financière et mettent en place des mesures de marketing. Ils organisent et supervisent la gestion du stock, l'approvisionnement et la logistique. ■



Spécialiste en administration publique BF

Ces spécialistes exercent leurs fonctions au sein d'administrations communale, cantonale ou fédérale. Ils conseillent et soutiennent l'organe exécutif et coordonnent des travaux de secrétariat pour le législatif. Ils se tiennent à la disposition des autorités ainsi que de la population en tant qu'interlocuteur pour répondre aux questions ou les transmettre aux services compétents. ■



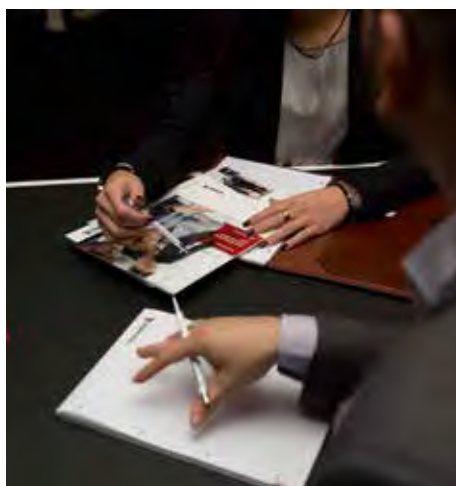
Spécialiste en assurance-maladie BF

Les spécialistes en assurance-maladie sont chargés de la mise en œuvre de l'assurance-maladie obligatoire et privée, pour les personnes à assurer en Suisse et à l'étranger. Ils réalisent des entretiens de conseil lors de conclusions, de modifications et de résiliations de contrats, communiquent avec les fournisseurs de prestations et fournissent des renseignements aux administrations. ■



Spécialiste du service de pistes et de sauvetage BF

Ces spécialistes assurent la sécurité des skieurs par un contrôle de l'état des pistes: délimitation des pistes praticables, suppression des dangers aux abords de celles-ci, mise en place de panneaux ou de filets, information sur l'état du domaine skiable, protection contre les avalanches. En cas d'accident, ils prodiguent les premiers secours, évacuent les blessés et organisent leur transport. ■



Spécialiste en assurance BF

Les spécialistes en assurance travaillent dans des compagnies assurant soit des personnes (vie, maladie, accidents, responsabilité civile, protection juridique, etc.), soit des choses (véhicules, bâtiments, mobilier de ménage, etc.). Ils gèrent les dossiers des assurés et conseillent la clientèle. ■

Spécialiste en assurances sociales BF

Les spécialistes en assurances sociales renseignent les personnes assurées et leurs employeurs sur leurs droits et obligations en matière de sécurité sociale. Ils fixent les cotisations et les prestations dues en se basant sur les dispositions légales en vigueur. Ils se spécialisent souvent dans un domaine (vieillesse, maladie, accident, chômage, etc.) et coordonnent un large éventail d'opérations. ■



Spécialiste en communication BF

Les spécialistes en communication assurent la planification et la coordination des campagnes de publicité pour la mise en valeur de produits. Ils soutiennent les chefs de la communication dans les études de marché, planifient les étapes de production du matériel promotionnel (matériau, graphisme, rédaction, impression, budget) et définissent les meilleurs moyens de diffusion (presse, radio, affichage, Internet). ■



Spécialiste en finance et comptabilité BF

Les spécialistes en finance et comptabilité établissent les états comptables et financiers d'entreprises publiques ou privées. Ils passent ou vérifient les écritures comptables en appliquant des normes rigoureuses et déterminent le résultat de l'entreprise. Ils sont en mesure de légitimer tous les mouvements de capitaux et de conseiller la direction en matière financière ou fiscale. ■



Spécialiste en gestion hospitalière BF

Les spécialistes en gestion hospitalière exercent leur activité dans le cadre d'un hôpital, d'une clinique ou d'un établissement médico-social. Leurs tâches de gestion couvrent les ressources humaines, les finances et la comptabilité, le droit de la santé, le matériel et les infrastructures, ainsi que l'administration de la clientèle et les tarifs. ■



Spécialiste en expédition et logistique internationale BF

Ces spécialistes veillent à ce que les marchandises de leurs clients soient transportées dans des conditions optimales, à l'échelle internationale. Ils organisent les transports, en tenant compte de la nature du fret, des caractéristiques des différents moyens de transport, des dispositions juridiques, des considérations écologiques, de la rentabilité ainsi que des conditions-cadres internationales. ■



Spécialiste en gestion de PME BF

Les spécialistes en gestion de PME ont une fonction de direction, au sein de petites et moyennes entreprises artisanales, industrielles ou de services. Souvent propriétaires de leur entreprise, ils s'occupent de toutes les questions relatives au management, à l'organisation, à la communication interne, à la conduite des collaborateurs, au marketing, au controlling et aux finances, ainsi qu'à la gestion stratégique d'entreprise. ■



Spécialiste en marketing BF

Les spécialistes en marketing réalisent des études de marché au profit d'entreprises qui cherchent à lancer un produit ou un service, à augmenter leurs ventes ou encore à fidéliser la clientèle. Ils planifient et coordonnent les études leur permettant d'obtenir des informations sur le marché à conquérir ou à développer, traitent les données recueillies et proposent des stratégies commerciales aux entreprises. ■



Spécialiste en matière de poursuite pour dettes et de faillite BF

Ces spécialistes interviennent lors de litiges consécutifs aux difficultés financières de personnes ou d'entreprises en Suisse. Ils enregistrent les demandes des créanciers et entament les démarches juridiques pour obtenir les paiements dus. Ils procèdent au recouvrement des créances par l'exécution forcée de tout ou partie du patrimoine des débiteurs. ■



Spécialiste en photographie CFC

Les spécialistes en photographie travaillent dans des commerces de photo. En fonction de l'orientation choisie (photographie, finishing ou conseil et vente), leurs tâches comprennent la photographie en atelier d'objets ou de personnes, la réalisation de petits reportages (mariages, anniversaires, etc.), le traitement, le tirage ou la reproduction d'images, le conseil et la vente de matériel photographique. ■



Spécialiste pharmaceutique BF

Les spécialistes pharmaceutiques informent et conseillent les professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, etc.) sur les médicaments homologués et leur utilisation. Intermédiaires entre les laboratoires et les praticiens, ils assurent la promotion de nouveaux produits (propriétés, effets, risques, etc.) et recueillent les réactions des utilisateurs puis les transmettent aux laboratoires. ■



Spécialiste en organisation d'entreprise BF

Ces spécialistes s'occupent de l'organisation des structures, des processus et des projets d'une entreprise ou d'un secteur d'une entreprise. Ils maîtrisent les méthodes et les techniques dans les domaines du management du changement, de la qualité, du droit et de l'économie d'entreprise. Ils tiennent compte des aspects éthiques et environnementaux dans la mise en oeuvre des projets. ■

Spécialiste en relations publiques BF

Les spécialistes en relations publiques élaborent et appliquent des stratégies de communication afin de mettre en valeur le rôle et l'image d'une entreprise, d'une institution ou d'une association. Ils se documentent sur les besoins et les attentes du public et mettent sur pied des programmes d'information (p. ex. articles de presse, conférences, foires commerciales, publications). ■



Spécialiste RH BF

Les spécialistes RH sont chargés des différents aspects de la gestion du personnel dans l'entreprise où ils sont actifs : sélection, recrutement, formation, rémunération, etc. Ils peuvent également se spécialiser dans le conseil en personnel et être des intermédiaires entre des entreprises qui cherchent du personnel, fixe ou temporaire, et les demandeurs d'emploi. ■



Spécialiste technico-gestionnaire BF

Les spécialistes technico-gestionnaires assurent le lien entre la fabrication de produits et leur diffusion sur le marché. Ces cadres moyens s'occupent principalement de la logistique (production et diffusion) et des ressources humaines (conseil d'engagement, formation et direction d'une petite équipe). Ils ont le souci d'assurer la compétitivité de leurs produits et d'utiliser les outils de production les plus efficaces. ■



Taxateur fiscal, taxatrice fiscale

Les taxateurs fiscaux procèdent à la détermination des impôts dus par les personnes physiques et morales. Ils contrôlent les déclarations d'impôts remplies par les contribuables (en y apportant au besoin des modifications basées sur les législations fiscales cantonales et fédérales), puis déterminent le revenu et la fortune. Ils répondent aux questions des administrés ou enregistrent les réclamations. ■



Trader

Les traders achètent et vendent des obligations, des actions, des devises, des métaux précieux, etc. pour le compte de banques, de clients des banques, ou de gestionnaires de fortune mandatés par des particuliers. Ils négocient et exécutent des ordres d'achat et de vente en analysant l'évolution des marchés et en anticipant les fluctuations de la valeur des titres. ■



Statisticien, statisticienne UNI

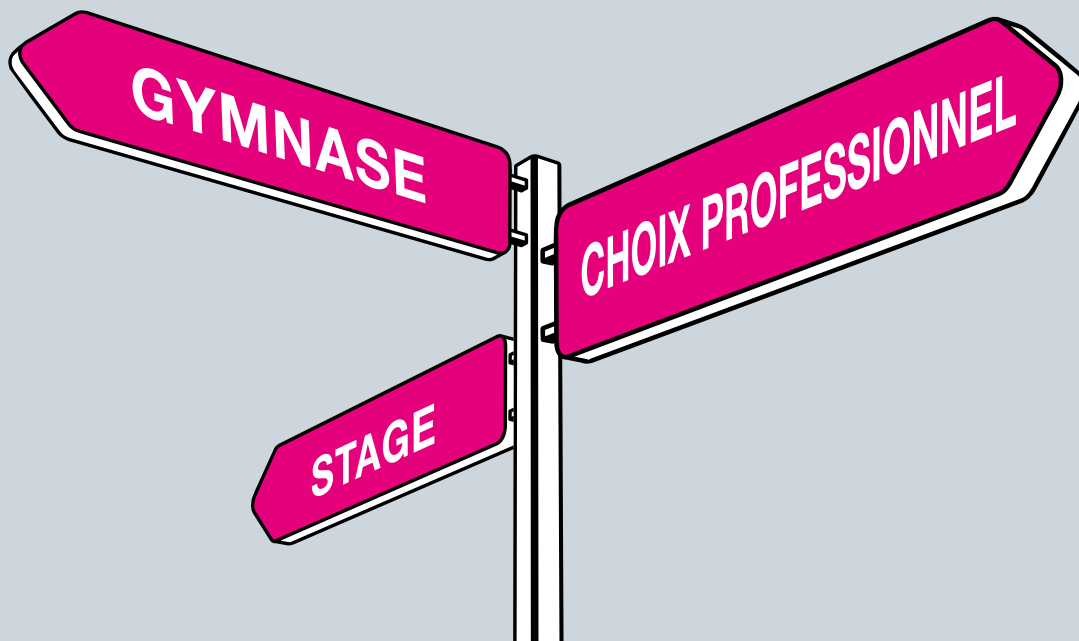
Les statisticiens planifient et recueillent de nombreuses données qu'ils analysent en vue de fournir des renseignements statistiques utiles à la prise de décisions. Leur champ d'activité couvre aussi bien les sciences exactes que l'ingénierie, l'économie, la sociologie et les sciences humaines. Ils travaillent en étroite collaboration avec les spécialistes des domaines concernés et jouent un rôle de soutien et de conseil. ■



Technicien, technicienne en opérations des marchés financiers BF

Ces professionnels sont des prestataires de services dans les activités liées à la gestion, au négoce, à la conservation et à l'administration d'instruments financiers. Leurs clients sont des gérants de fortune, des gestionnaires de fonds de placement, etc. Ils traitent les transactions financières et établissent des rapports sur la performance des portefeuilles de leurs clients. ■

Ce catalogue n'est pas exhaustif. De nouveaux métiers peuvent apparaître, d'autres changer de nom. Pour des informations toujours actuelles, consultez www.orientation.ch.



À LA CROISÉE DES CHEMINS!

**QUELLE EST LA VOIE QUI
VOUS CORRESPOND?**

Faire le bon choix n'est pas toujours facile. Nous vous proposons des informations riches, fiables et actuelles en matière de formation professionnelle et d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Vous les trouverez dans notre shop – ou au centre d'orientation professionnelle le plus proche.

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Editions | Maison des cantons | Speichergasse 6 | 3001 Berne | Téléphone 031 320 29 00 | editions@csfo.ch | www.csfo.ch
CSFO Distribution | Industriestrasse 1 | 3052 Zollikofen | Téléphone 0848 999 002 | distribution@csfo.ch



A chaque métier sa formation! Selon vos goûts et votre niveau scolaire, vous pouvez opter pour une formation axée sur la pratique et entrer rapidement dans le monde professionnel, ou privilégier une approche théorique et des études plus longues. Les métiers du commerce, de l'administration et de la sécurité s'acquièrent par des formations de durées et de niveaux très divers. Certains sont accessibles dès la fin de la scolarité obligatoire par le biais d'une formation initiale de deux, trois ou quatre ans; d'autres nécessitent une formation professionnelle supérieure ou des études

dans une haute école spécialisée ou universitaire.

Le système suisse de formation (voir schéma p. 6) prévoit des passerelles entre les différentes filières. Le choix d'une filière est certes important, mais pas forcément définitif: il vous sera en principe toujours possible de vous réorienter au besoin. Par exemple, si vous avez suivi une formation professionnelle, vous pouvez vous diriger dans un deuxième temps vers des études universitaires. De même, rien n'empêche de rejoindre une

ET MAINTENANT ?

filière professionnelle après une maturité gymnasiale. Finalement, la

voie choisie importe moins que la volonté de se former dans un secteur d'activité qui vous intéresse.

Renseignez-vous de manière approfondie sur les professions qui vous intéressent et sur vos possibilités concrètes après l'école obligatoire.

Toute formation mène à un titre, et tout titre permet de poursuivre sa formation! Votre vie professionnelle est destinée à évoluer, vos besoins et vos aspirations à changer. Quelle que soit la formation de base que vous choisirez, de nombreuses possibilités d'évolution s'offriront à vous.

Vous pourrez...

- ... vous spécialiser dans un secteur d'activité
- ... acquérir de nouvelles compétences

QUELLES PERSPECTIVES ?

- ... assumer des responsabilités plus étendues
- ... approfondir vos connaissances théoriques
- ... exercer une fonction nouvelle
- ... même apprendre un nouveau métier

De nombreuses formations continues débouchent sur des titres professionnels reconnus. Un CFC et quelques années d'expé-

rience professionnelle ouvrent par exemple les portes des brevets, des diplômes fédéraux et des écoles supérieures. Avec une maturité professionnelle, il est aussi possible d'entreprendre des études dans une haute école spécialisée, voire de rejoindre une université, une école polytechnique fédérale ou une haute école pédagogique via la passerelle appropriée.

Le schéma de la page 6 vous indique les principales voies possibles après une formation de base.



OÙ TROUVER PLUS D'INFORMATIONS ?

DÉPLIANTS, BROCHURES, FILMS

Des images, des témoignages, des informations détaillées sur les exigences et la situation sur le marché du travail permettent de se faire une idée plus précise d'un métier et du quotidien des professionnels, dans ses bons côtés comme dans les moins bons.

www.shop.csfo.ch

Catalogue en ligne de tous les outils d'information

VISITER UN CENTRE D'INFORMATION

Les offices et services cantonaux d'orientation disposent de centres d'information en libre accès, où l'on peut gratuitement consulter ou emprunter une documentation très riche. Là, des spécialistes du monde des professions et des formations pourront aussi répondre à vos questions.

www.orientation.ch/offices

Adresses des offices de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière

RENCONTRER UN CONSEILLER OU UNE CONSEILLÈRE EN ORIENTATION

Les conseillers et conseillères en orientation sont présents dans les écoles et les centres d'information; ils aident à trouver les solutions les plus adaptées à chacun et à chacune. Un entretien permet de réfléchir à ses choix de manière plus approfondie et d'évaluer s'ils sont compatibles avec sa personnalité, ses intérêts, ses aptitudes. Renseignements auprès des services d'orientation cantonaux.

FAIRE UN STAGE

Les stages en entreprise sont un excellent moyen de découvrir concrètement un métier, en passant quelques jours aux côtés de professionnels, dans leur environnement de travail.

Effectuer quelques travaux simples, manipuler des outils, discuter avec les employés, tout cela permet de confronter ses idées à la réalité, de découvrir des aspects du métier que l'on n'aurait peut-être pas imaginés...

Les stages aident grandement à trouver une place d'apprentissage et font parfois partie des conditions d'admission à d'autres filières.

ORIENTATION.CH

Le portail officiel suisse d'information de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière met à la disposition de tous des informations sur les professions, les formations et le monde du travail en Suisse.

www.orientation.ch/myorientation

Plateforme interactive du choix professionnel

www.orientation.ch/professions

Informations sur les professions et petits films à visionner directement en ligne

www.orientation.ch/faq

Questions et réponses en lien avec l'orientation, possibilité de poser directement ses propres questions et de recevoir une réponse personnalisée

www.orientation.ch/apprentissage

Bourse des places d'apprentissage et informations sur la formation professionnelle initiale

www.orientation.ch/formations

Informations sur les différentes voies de formation

www.orientation.ch/travail-emploi

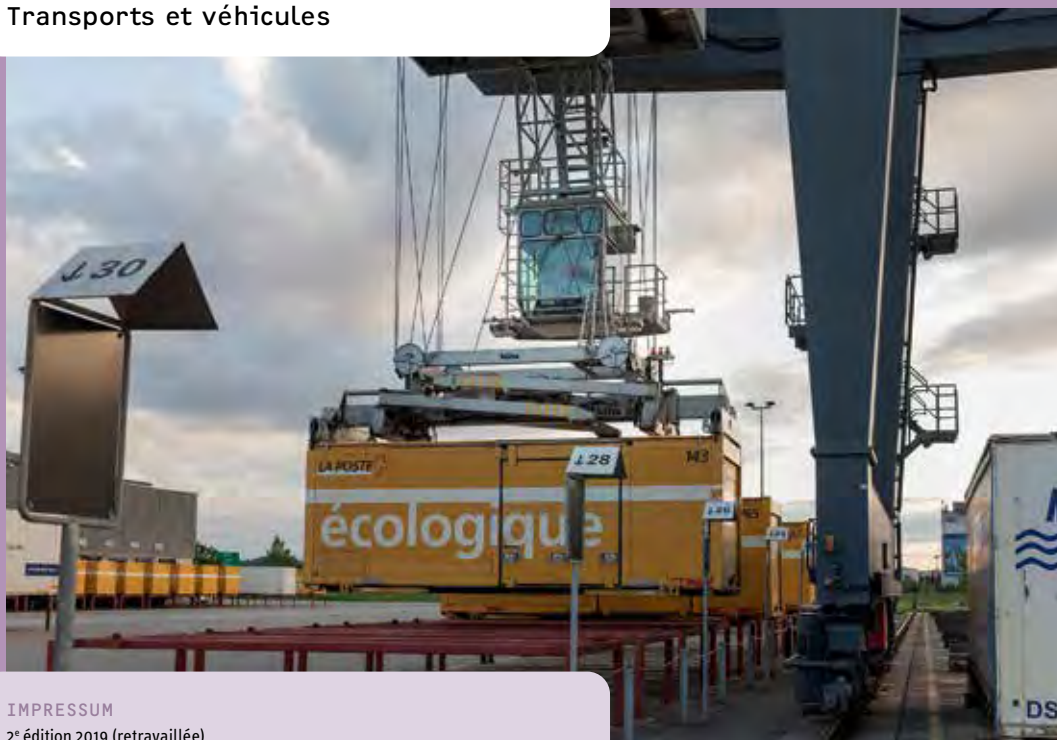
Informations sur le monde du travail et les possibilités de carrière

ET ENCORE...

Participer à des séances d'information, à des journées portes ouvertes, à des salons des métiers, discuter avec son entourage, ses amis, sa famille, ses enseignants... Il y a de nombreuses pistes à explorer!

LES CAHIERS DU CHOIX PROFESSIONNEL

Alimentation, hôtellerie, tourisme
Commerce, administration, sécurité
Construction et bâtiment
Enseignement, santé, social
Industrie, technique, informatique
Médias, arts, sciences humaines
Nature et sciences
Textiles, habillement, soins corporels
Transports et véhicules



IMPRESSUM

2^e édition 2019 (retravaillée)
© CSFO 2019, Berne. Tous droits réservés.

Edition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle,
universitaire et de carrière, CSFO Editions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Concept et direction du projet: Véronique Antille, CSFO

Enquête et rédaction: Ingrid Rollier, Genève; Jean-Noël Cornaz, Véronique
Antille, Corinne Vuitel, CSFO

Relecture: Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges Photos: Thierry Porchet,
Yvonand; Thierry Parel, Carouge; Dominic Büttner, Zurich; Maurice Grünig, Zurich;
Reto Klink, Zurich; Iris Krebs, Berne; Susi Lindig, Zurich; Dominique Meienberg,
Zurich; Frederic Meyer, Zurich; Dieter Seeger, Zurich; Shutterstock Graphisme et
mise en page: La Ligne, Martigny Impression: PCL Presses Centrales SA, Renens

Diffusion et commande:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: LB2-2005

Remerciements:

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé
à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.