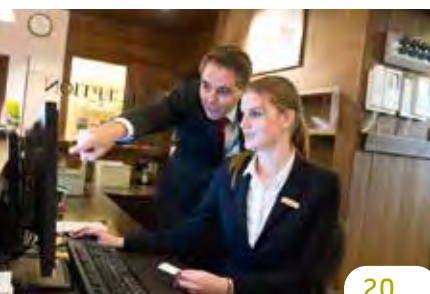


LES CAHIERS DU CHOIX PROFESSIONNEL

ALIMENTATION, HÔTELLERIE, TOURISME

Secteurs d'activité, portraits et possibilités de formation





DÉCOUVRIR LES MÉTIERS

Le domaine de l'alimentation, de l'hôtellerie et du tourisme vous intéresse? Vous voulez vous faire une idée de ce qu'on peut y exercer comme métier? Actifs dans la production de nourriture, dans l'accueil et le service ou encore dans le développement d'offres touristiques, les professionnels de ce secteur mettent tout en œuvre pour le confort et la satisfaction de leur clientèle.

Ce cahier se veut un moyen de découvrir le domaine et les métiers de l'alimentation, de l'hôtellerie et du tourisme. 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 de l'alimentation, de l'hôtellerie et du tourisme, feuillotez 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	
Boucher-charcutier, bouchère-charcutière CFC	8
Meunier, meunière CFC	10
Boulangier-pâtissier-confiseur, boulangère-pâtissière-confiseuse CFC	12
Ingénieur, ingénieure HES en technologie alimentaire	14
Cuisinier, cuisinière en diététique CFC	16
Spécialiste en restauration CFC	18
Economiste d'entreprise HES en hôtellerie et professions de l'accueil	20
Gestionnaire en intendance CFC	22
Manager en tourisme HES	24
Directeur, directrice d'un office de tourisme	26
Catalogue des métiers	29
Descriptifs des professions du domaine	
Aller plus loin	42
Réfléchir à son projet et trouver plus d'informations	



Alimentation



Hôtellerie, restauration

Acheter un sandwich, savourer un repas au restaurant, travailler dans des locaux propres, passer une nuit dans un hôtel ou visiter une attraction touristique: rien de cela ne serait possible sans le travail des spécialistes de l'alimentation, de l'hôtellerie, de l'intendance et du tourisme. Attentifs et disponibles, ces professionnels ont pour objectifs le confort et la satisfaction de leurs clients. Les uns transfor-

EN BREF

ment, de façon artisanale ou industrielle, des ingrédients de base en aliments prêts à consommer. D'autres accueillent des hôtes et leur proposent une offre de restauration et un hébergement adaptés à leurs goûts et à leurs moyens. Certains se spécialisent dans l'entretien, la gestion des stocks et le support technique, garantissant que des lieux tels qu'entreprises, hôpitaux ou écoles soient toujours

propres, fonctionnels et accueillants. D'autres enfin font découvrir aux voyageurs les curiosités de nos contrées ou de pays étrangers. Les spécialistes de l'alimentation, de l'hôtellerie, de l'intendance et du tourisme travaillent en équipe, souvent selon des horaires irréguliers. Ils se distinguent par leur sens du contact, le soin accordé aux détails et leur goût des bonnes choses.

CLÉS D'INTÉRÊT MÉTIERS DE L'ALIMENTATION, DE L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME – MÉTIERS POUR MOI ?

Oui, si vous aimez...

- ... être en contact avec d'autres personnes
- ... travailler en équipe
- ... transformer, cuisiner, goûter des aliments
- ... recevoir et mettre à l'aise des visiteurs
- ... faire découvrir des curiosités de votre région
- ... faire plaisir aux gens

- ... soigner le cadre et la présentation
- ... ranger et organiser
- ... suivre et élaborer des recettes, des procédures, des plannings
- ... vous exprimer en plusieurs langues



Economie familiale, intendance



Tourisme

Alimentation

Les professionnels de ce secteur assurent la production, artisanale ou industrielle, des aliments (pain, viande, produits laitiers, chocolat, boissons, plats pré-cuisinés, etc.). Ils réceptionnent et contrôlent les ingrédients de base, les transforment selon des procédures précises, vérifient la qualité des produits finis et préparent ceux-ci pour le conditionnement et la livraison. Ils élaborent également de nouvelles recettes et cherchent à améliorer les processus de production. Un sens du goût développé et le respect de normes d'hygiène strictes sont indispensables dans ces métiers.

Métiers: boucher-ère-charcutier-ère, technologue en denrées alimentaires, ingénieur-e en viticulture et œnologie, etc.

Hôtellerie, restauration

Accueil et service sont les maîtres-mots de ce secteur. Qu'ils cuisinent un repas, dressent une table, recommandent un vin, nettoient une chambre d'hôtel ou prennent note d'une réservation, les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration veillent avant tout à la

SECTEURS D'ACTIVITÉ

satisfaction et au bien-être de leurs clients. Ils soignent les lieux ainsi que leur tenue vestimentaire, et s'expriment souvent en plusieurs langues. Très flexibles, ils travaillent en équipe et sont généralement de service lorsque la plupart des gens profitent de leur temps libre ou de leurs vacances.

Métiers: cuisinier-ère, spécialiste en restauration de système, cafetier-ère-restaurateur-trice et hôtelier-ère, concierge d'hôtel, etc.

Economie familiale, intendance

Les spécialistes de l'intendance œuvrent en coulisses pour assurer le bon fonctionnement de ménages collectifs tels qu'entreprises, hôpitaux, homes ou écoles. Ils assument des tâches très variées: entretien des bâtiments, nettoyages, décoration des locaux, blanchisserie, accueil des visiteurs, service des repas, gestion des stocks, support technique, etc. Tous ces travaux doivent être soigneusement planifiés et répartis au sein des équipes de professionnels. Dans ces métiers, on exécute

donc aussi de nombreuses tâches administratives à l'ordinateur.

Métiers: gestionnaire en intendance, responsable du secteur hôtelier-intendance, dirigeant-e en facility management, etc.

Tourisme

Les professionnels de ce secteur accueillent, renseignent et encadrent des touristes voyageant seuls ou en groupe. Il peut s'agir de visiteurs suisses ou étrangers découvrant notre pays aussi bien que de personnes désirant s'offrir une escapade à l'étranger. Les spécialistes du tourisme développent des offres de loisirs et organisent des opérations de marketing pour valoriser une région. Ils tiennent compte des envies et des moyens de leurs clients pour leur proposer des activités et des destinations adaptées. Le sens du contact ainsi que la maîtrise de langues étrangères sont des qualités indispensables dans ce domaine d'activité.

Métiers: agent-e de voyages, conseiller-ère en tourisme, guide touristique, accompagnateur-trice en montagne, etc.

COMPRENDRE LE SYSTÈME SUISSE DE FORMATION

BREVETS
ET DIPLÔMES
FÉDÉRAUX
(BF, DF)

ÉCOLES
SUPÉRIEURES
(ES)

HAUTES
ÉCOLES
SPÉCIALISÉES
(HES)

HAUTES
ÉCOLES
PÉDAGOGIQUES
(HEP)

UNIVERSITÉS
ET ÉCOLES
POLYTECHNIQUES
FÉDÉRALES
(UNI, EPF)

PASSERELLES

MATURITÉ
PROFESSIONNELLE

MATURITÉ
SPÉCIALISÉE

AFP — CFC

FORMATION
PROFESSIONNELLE
INITIALE

CERTIFICAT DE
CULTURE GÉNÉRALE

ÉCOLE
DE CULTURE
GÉNÉRALE

CERTIFICAT
DE MATURITÉ
GYMNASIALE

LYCÉE,
COLLÈGE,
GYMNASÉ

SOLUTIONS TRANSITOIRES

ÉCOLE OBLIGATOIRE

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. ■

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. ■

Maturité professionnelle

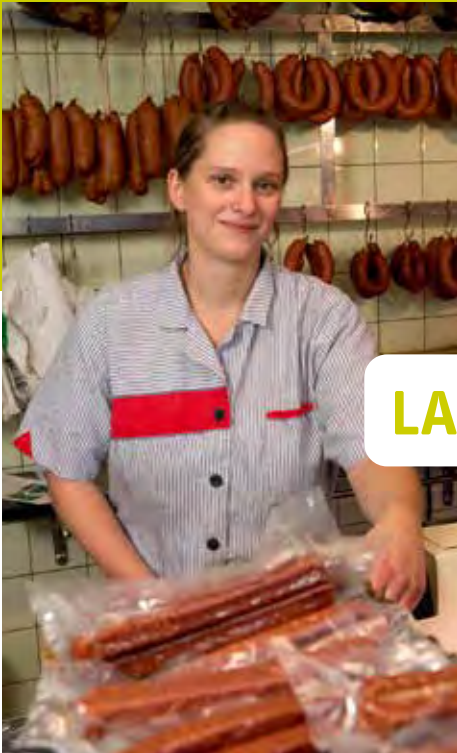
Complément au CFC, la maturité professionnelle offre un approfondissement de la formation théorique (culture générale et connaissances professionnelles) et donne accès à certaines filières des hautes écoles spécialisées (HES). Moyennant une passerelle, elle permet aussi d'entrer à l'université, dans 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. ■



LA VIANDE À L'HONNEUR

CARMEN BOVIGNY

21 ans, bouchère-charcutière dans une petite boucherie



Carmen Bovigny dépose sur la table un imposant quartier de porc. Equipée de son gant et de son tablier en cotte de mailles pour éviter toute coupure, la jeune bouchère-charcutière se saisit d'un couteau et commence par retirer le cou, le filet mignon, le filet et le quasi de la pièce de viande. Elle dégage les os du filet, puis enlève les surplus de graisse et les nerfs. «Chaque pièce de viande est différente. Le désossage et

le parage demandent à la fois de la force dans les avant-bras et de la précision dans les gestes», explique la jeune femme, en allant pendre les différents morceaux découpés à des crochets dans la chambre froide. Les côtelettes, constituant la seconde moitié du quartier, seront découpées au détail, à la demande des clients. Les parures, autrement dit les restes, serviront à faire des saucisses ou du saucisson.

Commerce et commandes

Carmen Bovigny est présente à la boucherie dès 7 h. Elle commence par garnir le rayon self-service de marchandises telles que des terrines, des tranches de jambon ou des saucisses de veau. Chaque article est mis sous vide et étiqueté. Les produits de charcuterie sont mis en place sur les étales. Une demi-heure plus tard, le magasin ouvre. Tout au long de la journée, debout derrière le comptoir, Carmen Bovigny accueille et sert les clients. Le téléphone sonne aussi souvent pour un renseignement ou pour une commande.

La jeune bouchère-charcutière s'occupe également de traiter et de préparer les commandes du jour. Emincés, ragoûts, plats de viande froide, charbonnades, tartares ou encore grillades marinées: elle dispose tous ces produits sur des plateaux, que les gens viendront chercher à la boucherie. «L'après-midi, je me charge des commandes des épiceries. Ces dernières font partie de nos plus importants acheteurs. Elles choisissent parmi notre assortiment les produits qu'elles veulent, ainsi que la quantité: pâtés, saucisses à rôtir, saucisses aux choux, chipolatas, steaks, etc. Je les mets sous vide, en arrangeant et en



PARCOURS

15 ans stages de fleuriste, de carrossière-peintre et de bouchère-charcutière
15-18 ans apprentissage de bouchère-charcutière **18-19 ans** séjour linguistique à Zurich, emploi dans une boucherie-épicerie **Dès 19 ans** emploi à la Boucherie-Charcuterie Savoy à Attalens (FR)



présentant bien les morceaux. J'étiquette ensuite les paquets et j'établis la facture.» Quand c'est un peu plus calme au magasin, la jeune femme se rend dans l'arrière-boutique pour fabriquer des cordons-bleus, mariner quelques steaks ou préparer des brochettes avec différentes sortes de viande. Elle en profite aussi pour remplir les réserves, coupe des tranches de terrine ou de jambon et prépare des lardons.

Conseils culinaires

Les allées et venues à la boucherie sont incessantes: «Le samedi est le jour le plus chargé de la semaine. Il en va de même pendant les périodes de fêtes: nous faisons alors souvent des heures supplémentaires. Il faut confectionner énormément de plats de viande froide, de fondue chinoise ou de filets mignons en croûte. Durant la Bénichon, nous cuisons les jambons pour les clients.» Dans la petite boucherie, une certaine familiarité s'est établie entre les clients – des habitués pour la plupart – et la jeune employée. C'est un climat de travail agréable, que Carmen Bovigny apprécie particulièrement.

Dans ce métier, on apprend également à cuisiner, comme l'explique la jeune femme: «Durant

l'apprentissage, nous avons aussi des cours pratiques de cuisine. Je sais quel morceau convient le mieux pour telle ou telle recette. Je peux ainsi conseiller la clientèle sur des idées de plats ou la renseigner sur les temps et les modes de cuisson.»

De père en fille

Chez les Bovigny, la boucherie est une affaire de famille: «Mon père et mon frère sont tous les deux bouchers. Toute petite déjà, je participais à certaines activités de boucherie dans notre ferme. J'observais par exemple comment mon père dépeçait les bœufs ou fabriquait du saucisson, et je lui donnais un coup de main pour emballer la viande. Nous tenions aussi un stand à l'occasion d'une foire de village: nous tuions deux cochons sur place et j'aidais à les désosser.»

Dans le futur, Carmen Bovigny s'imagine travailler comme responsable du rayon boucherie d'une grande surface ou reprendre une enseigne, pourquoi pas avec son frère: «Je m'attends évidemment à beaucoup de travail et à des horaires chargés, mais cela ne m'effraie pas.»

«Les mouvements du couteau sont précis pour ne pas abîmer la viande ou perdre de la chair.»



DU BLÉ À LA FARINE

AMAURY LEIBUNDGUT

**19 ans, meunier
dans une grande minoterie**

Les moulins à vent n'existent plus que sur les cartes postales. La minoterie où travaille Amaury Leibundgut comporte plusieurs bâtiments, dont des bureaux administratifs, de gigantesques silos à grains et le moulin lui-même, un édifice en béton de sept étages. «Pendant ma scolarité, j'ai fait un stage de dessinateur. J'ai passé toute la semaine dans un bureau, ce qui ne m'a pas plu», raconte Amaury Leibundgut. «Mon père est agriculteur; petit, je livrais le blé au moulin avec lui. J'ai voulu voir ce que faisaient les meuniers. J'ai beaucoup aimé, car on m'a tout de suite laissé exécuter des tâches avec une grande indépendance.»

Plusieurs secteurs d'activité

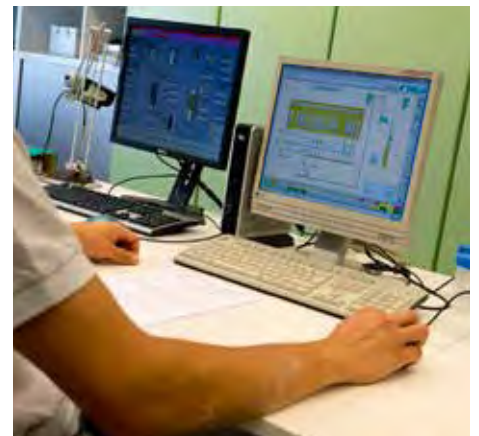
La production est répartie en plusieurs secteurs. «Nous travaillons selon un tournus», explique le jeune homme. «Je change de poste toutes les semaines.» A la réception, le meunier contrôle la qualité des céréales (principalement du blé) livrées par camions. «Je vérifie

que le blé est bien sec et exempt d'insectes. J'effectue aussi des analyses qui m'indiquent la part de déchet, la masse du grain ou encore les éventuels dommages causés par la germination.»

Amaury Leibundgut envoie des échantillons aux laborantins de l'entreprise pour des analyses plus poussées, comme la teneur en gluten. «Ces données nous permettent ensuite de procéder aux bons mélanges pour la production des farines.» Les céréales sont stockées dans les silos. Les moissons n'ayant lieu qu'une fois par an, en été, il faut de bonnes réserves pour pouvoir produire toute l'année.

Poste de commande informatisé

Au moulin, d'innombrables machines travaillent à la transformation du blé en farine, dans une atmosphère chaude et assourdissante. Le meunier pilote toute la production depuis un poste de contrôle informatisé, à la centrale des commandes. «Le blé passe par un premier nettoyage qui élimine les poussières,



PARCOURS

14-15 ans stages de dessinateur, de technologue du lait et de meunier

15-18 ans apprentissage de meunier

Dès 18 ans emploi de meunier chez Groupe Minoteries à Granges-Marnand (VD)



«J'apprécie
de pouvoir gérer
une ligne
de production
de façon
autonome.»

les pierres et les grains indésirables. Puis il est humidifié et laissé 24h au repos. Le grain se travaille mieux lorsqu'il est un peu plus souple», explique Amaury Leibundgut.

Le meunier mélange différentes sortes de blé en fonction du type de farine à produire. Le grain passe par une deuxième phase de nettoyage, qui ôte une partie de son enveloppe. Puis il est moulu en plusieurs étapes: broyage, tamisage, convertissage, purification. Le grain repasse un certain nombre de fois par chacune de ces étapes, selon la qualité de la farine souhaitée: blanche, bise, complète...

Réglages et contrôles

Amaury Leibundgut passe beaucoup de temps au milieu des installations. «Je dois faire certains réglages à la main, par exemple serrer les cylindres qui convertissent la semoule de blé en farine. Je vérifie le bon fonctionnement des machines et j'interviens en cas de problème technique. Je prends aussi des échantillons aux différents stades du processus. Si quelque chose ne joue pas, je dois déterminer d'où cela provient.»

Les farines produites par les meuniers seront mélangées dans un autre secteur pour réaliser l'une ou l'autre des 600 recettes proposées

par la minoterie: farine vitaminée, avec sel et levain, aux herbes, aux noix, etc. Les clients sont des boulangeries industrielles ou artisanales, ainsi que des commerces de détail.

A l'ensachage, la farine est mise en sac. Le processus est automatisé, mais le meunier ne reste pas les bras croisés: «Il faut lancer le programme, alimenter la machine en sacs, contrôler la qualité du contenu, intervenir en cas de panne et faire les nettoyages.» Au chargement, enfin, les paquets de farine sont transportés par palettes et amenés au bon camion.

Opportunités à l'étranger

«En tant que meunier, on est capable de conduire des lignes de production dans tous les secteurs de l'industrie alimentaire; des camarades ont ainsi trouvé du travail dans la production de café, d'eau ou de bière», relève Amaury Leibundgut. «Pour ma part, je vais aller travailler à Saint-Gall pour apprendre l'allemand, puis faire l'école de meunerie. Cette formation permet de devenir technicien en meunerie et de gérer un moulin; on peut aussi devenir monteur et effectuer la mise en route de nouveaux moulins en Suisse et surtout à l'étranger, en réglant les installations et en formant le personnel sur place.»



LA MAIN À LA PÂTE

CÉDRIC AUDERGON

24 ans, boulanger-pâtissier-confiseur dans une boulangerie artisanale

«De la farine, de l'eau, du sel, de la levure: ce sont les quatre ingrédients de base pour faire du pain. S'il en manque un, ça ne fonctionne pas.» Dans la boulangerie-pâtisserie où il travaille, Cédric Audergon enchaîne les fournées: il produit chaque jour une vingtaine de sortes de pains, ainsi que des produits de petite boulangerie comme des ballons ou des petits pains au lait. Le laboratoire approvisionne trois points de vente ainsi que des épiceries, des restaurants ou encore des homes. «Une production centralisée est plus simple et moins coûteuse que si chaque magasin devait avoir son propre laboratoire équipé.»

Pétrir et façonner

Pour que les clients disposent de pain frais dès le matin, les boulangers-pâtissiers-confiseurs doivent se lever tôt. La personne chargée de la cuisson au four commence sa journée à 1h30! Cédric Audergon, lui, arrive au

laboratoire à 4h. Au programme, la préparation de toutes les pâtes pour les fournées du lendemain. «Le plus souvent, nous travaillons à deux: une personne au pétrissage et l'autre au façonnage.»

Au pétrissage, le jeune homme pèse les ingrédients entrant dans la composition des différentes pâtes et les mélange dans un pétrin, sorte de cuve métallique équipée d'un bras mécanique. Il ajoute l'eau au tout dernier moment, à l'aide d'un tuyau relié à l'appareil. «Nous pouvons programmer la quantité d'eau et sa température», précise-t-il. «Pour que la levure puisse bien travailler, nous utilisons généralement de l'eau à 24°C.»

Au façonnage, Cédric Audergon découpe la pâte en morceaux de taille égale, appelés pâtons. «Nous les laissons reposer de 10 à 15 minutes pour que la pâte se détende et soit plus facile à travailler.» Selon le type de spécialité, les pâtons sont allongés, torsadés, rou-

lés en boule ou encore moulés. Si une partie du travail peut être réalisée automatiquement, la finition se fait toujours à la main. Le jeune boulanger-pâtissier-confiseur dore ainsi certaines miches à l'œuf, puis les roule dans un mélange de graines.

Les pains façonnés sont disposés sur des chariots à plaques, puis stockés dans une chambre froide jusqu'à la cuisson. «La pâte peut ainsi lever gentiment», explique Cédric Audergon. Le lendemain, dès 1h30 du matin, les chariots passent par l'étuve, une pièce très chaude et très humide, pour que les pains finissent de lever, sans sécher. Le tout est alors cuit, soit



PARCOURS

14-15 ans stages de boulanger-pâtissier-confiseur, de cuisinier et de mécanicien en machines agricoles
16-19 ans apprentissage de boulanger-pâtissier-confiseur, orientation boulangerie-pâtisserie
19-22 ans apprentissage complémentaire dans l'orientation pâtisserie-confiserie,
 puis emploi dans l'entreprise formatrice **23 ans** service militaire **23-24 ans** emploi dans une confiserie
Dès 24 ans emploi à la boulangerie du Vieux Grenier à Grolley (FR)

BOULANGER-PÂTISSIER-CONFISEUR,
BOULANGÈRE-PÂTISSIÈRE-CONFISEUSE CFC |

«A l'œil
et au toucher,
je peux évaluer
si une pâte
a suffisamment
levé.»

dans un four rotatif à même le chariot, soit sur les différents étages d'un four à sole.

Travail d'équipe

Un planning précis est nécessaire pour que tout soit prêt dans les temps. Il faut en effet livrer la marchandise aux points de vente, mais aussi fournir aux trois employés et employées du secteur pâtisserie les éléments dont ils ont besoin pour leurs réalisations, comme de la pâte pour les fonds de tartes ou des pains pour les sandwiches.

Après la production viennent les nettoyages: il faut brosser les machines, laver les plans de

travail, balayer le sol, récurer. Il est 12h, la journée de Cédric Audergon est terminée. «Dans ce métier, il faut être prêt à travailler tôt le matin ainsi que les week-ends», souligne le jeune homme. «Personnellement, j'adore avoir tous mes après-midis de libre. J'en profite pour aller à la salle de sport ou pour faire des achats à des heures où il n'y a quasiment personne.»

Pain et chocolat

Après son apprentissage dans l'orientation boulangerie-pâtisserie, Cédric Audergon a décidé de suivre la formation complémentaire en pâtisserie-confiserie. «Je trouve intéressant de maîtriser les deux domaines, et j'apprécie le travail du chocolat», explique-t-il. Passionné, le jeune homme envisage de reprendre un jour la boulangerie-pâtisserie familiale. «D'ici deux ou trois ans, je pense faire le brevet fédéral de chef boulanger-pâtissier-confiseur, afin d'approfondir mes connaissances et d'acquérir des notions de gestion. Se mettre à son compte n'est pas de tout repos, mais j'aime l'idée d'être mon propre patron et, comme j'adore mon métier, le travail ne me fait pas peur.»





POUR DES ALIMENTS IRRÉPROCHABLES

SYBILLE RAUSIS-CERÉ

33 ans, responsable qualité et hygiène

«Bonjour, comment ça va? Vous avez eu des problèmes?» Combinaison de protection sur les vêtements, charlotte sur les cheveux et masque sur le visage, Sybille Rausis-Céré parcourt les halles de production et salue les collaborateurs occupés à garnir pizzas et sandwichs à la chaîne. Elle a l'œil à tout: les trancheuses à pain et les doseuses à sauce sont-elles bien réglées, les ingrédients correctement étiquetés et stockés, les prescriptions d'hygiène respectées?

Dans cette entreprise qui écoule ses produits frais dans toute la Suisse, la jeune ingénieure est responsable du département Qualité et Hygiène. «J'encadre vingt collaborateurs. Notre rôle est d'assurer la sécurité alimentaire des produits», explique Sybille Rausis-Céré. «La majorité de mes tâches s'effectue dans les bureaux, mais j'essaie de faire chaque jour une visite en production. Cela me permet de garder le contact avec les collaborateurs et de voir l'impact des décisions prises en amont.»

Coachier les collaborateurs

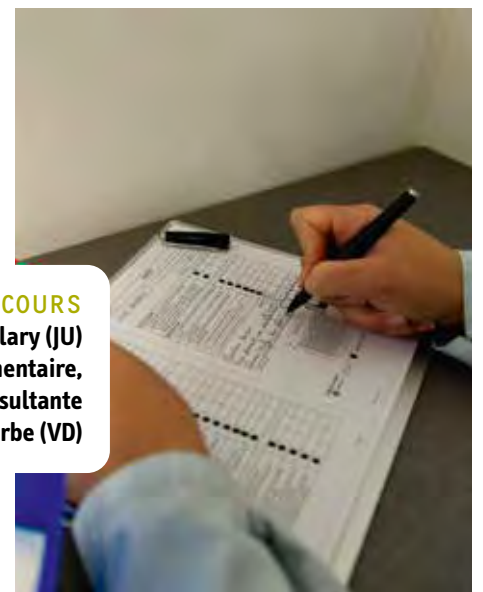
Côté Hygiène, quatorze employés procèdent chaque nuit au nettoyage complet des installations; la journée, en cours de production, le petit matériel (spatules, récipients, etc.) est régulièrement lavé en machine. «Un chef de service encadre cette équipe. Chaque semaine, je le rencontre pour faire le point de la situation: l'atteinte des objectifs, les difficultés rencontrées, les mesures à mettre en œuvre, etc. J'apporte mon aide en cas de problème et je conduis divers projets, comme l'achat d'un nouveau tunnel de lavage.»

Côté Qualité, cinq collaborateurs sont chargés de contrôles en tous genres: propreté de l'environnement de production, qualité des matières premières et des produits finis, respect des règles de fabrication, bon fonctionnement des outils de mesure, prévention contre les souris ou les insectes, gestion administrative des documents de production, etc. «Tous ont les compétences pour assurer seuls leur

travail», souligne Sybille Rausis-Céré. «Moi, je suis là pour les coacher: je fixe les objectifs, rappelle les délais, aide à trouver des solutions ou prends des décisions.»

Préparer les audits

L'entreprise est certifiée IFS, un référentiel qui garantit entre autres qu'elle respecte des normes de bonne fabrication. «Il y a près de 300 exigences, qui vont de «comment le directeur s'assure-t-il de ce qui se passe» à «les employés se lavent-ils les mains après être allés aux WC», explique l'ingénieure. «Chaque année, en vue de l'audit, j'effectue



PARCOURS

16-20 ans maturité gymnasiale **20-21 ans** stage chez Camille Bloch à Courtelary (JU)
21-24 ans bachelor d'ingénieure HES en technologies du vivant, orientation technologie alimentaire, HES-SO Valais **24-29 ans** emplois en tant que collaboratrice Qualité, auditrice et consultante
Dès 29 ans cheffe Quality Management & Hygiene chez Hilcona à Orbe (VD)



«Je gère
une équipe de
vingt personnes
et je suis
la personne
de contact pour
toute la sécurité
alimentaire.»

les vérifications selon la check-list et je répartis les mesures à mettre en œuvre au sein des divers services.»

Tous les mardis, Sybille Rausis-Céré participe au conseil de direction, où sont discutées des problématiques liées à toute l'usine, comme le personnel ou les finances. En parallèle, elle rencontre les responsables des autres départements lorsqu'il y a des projets en commun. «La Qualité constitue un garde-fou pour tous les domaines: logistique, production, planification, etc. Je suis là pour rappeler des points importants ou pour donner des conseils.»

En ce moment, des travaux sont en cours pour agrandir l'usine. On construit un deuxième bâtiment juste à côté du premier. Il est prévu de détruire le mur de séparation pour obtenir une seule grande halle. «Mon département a dû valider les plans: il a fallu vérifier par exemple que les lignes de production respectaient le principe de marche en avant, c'est-à-dire que les produits finis ne doivent pas repasser par des zones moins propres, comme la réception des marchandises. Lorsque le mur sera détruit, nous mettrons en place des mesures pour éviter toute contamination. Nous devons également sensibiliser les nouveaux collaborateurs aux questions d'hygiène

et les accompagner sur les lignes de production», relève la jeune ingénieure.

Réagir aux imprévus

Le reste du temps, Sybille Rausis-Céré gère les urgences. «Si un fournisseur n'a pas pu amener un pain dont nous avons besoin, nous devons nous adapter pour pouvoir livrer les commandes aux clients dans les temps, par exemple en utilisant un autre type de pain. Mais il faut mesurer l'impact de ce changement sur le consommateur et faire une série de vérifications, comme l'adéquation de l'étiquetage ou la présence d'allergènes dans la composition.»





DES MENUS ADAPTÉS AUX BESOINS DE CHACUN

ENRICO MISERERE

26 ans, cuisinier en diététique
dans un grand hôpital

Dès le début, Enrico Miserere savait qu'il voulait devenir cuisinier. Après son apprentissage, il a travaillé une année dans un hôtel cinq étoiles, avant d'opter pour une formation complémentaire en pâtisserie-confiserie. «En tant que cuisinier, j'avais appris les bases, mais je voulais affiner mes connaissances», précise le jeune homme. Il a ensuite travaillé quelques années pour différentes sociétés: «C'est le meilleur moyen pour acquérir de l'expérience.» Enrico Miserere s'est finalement intéressé à l'apprentissage complémentaire de cuisinier en diététique, une formation en un an destinée aux titulaires du CFC de cuisinier. «C'était un domaine de la restauration que je ne connaissais pas et, comme les questions de nutrition sont très actuelles, cela a titillé ma curiosité», explique-t-il. «Je souhaitais aussi avoir des horaires plus réguliers, car dans la restauration classique, on travaille quand la majorité des gens se repose.»

Des repas par milliers

De nombreux patients séjournent dans les différents sites des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), où est employé Enrico Miserere. En comptant les collaborateurs qui mangent sur place, cela représente environ 9000 repas par jour! Pour plus d'efficacité, une grande cuisine centrale prépare la plupart des éléments composant les menus: viandes en sauce, légumes, féculents... Cette marchandise est distribuée dans les différents sites, où elle est finalisée selon les menus servis.

«Dans la cuisine où je travaille, nous préparons les repas pour un bon millier de patients», indique le cuisinier en diététique. «Environ 600 d'entre eux peuvent manger le menu du jour; pour les 400 restants, nous devons adapter les mets à leurs besoins spécifiques.» Il existe plusieurs types de menus: mixé pour les personnes édentées, sans sel pour les patients en hypertension, léger suite



PARCOURS

14-15 ans stages de cuisinier dans un grand hôtel
15-18 ans apprentissage de cuisinier
18-19 ans emploi de cuisinier
19-21 ans apprentissage complémentaire de boulanger-pâtissier-confiseur, orientation pâtisserie-confiserie
21-24 ans emplois de cuisinier chez un traiteur et dans une société de catering
24-25 ans apprentissage complémentaire de cuisinier en diététique
Dès 25 ans emploi de cuisinier en diététique aux HUG



à une opération, etc. «Il y a parfois aussi des régimes personnalisés. En ce moment, par exemple, nous devons suivre des indications très précises pour une petite fille qui fait des crises d'épilepsie.»

Gestion informatisée

Les menus de la semaine sont arrêtés par la diététicienne responsable et le chef de cuisine. Toute la planification est gérée informatiquement: un système enregistre le régime suivi par chaque patient ainsi que la taille de ses portions, et calcule le nombre total de plats de chaque type.

Chaque semaine, Enrico Miserere est affecté à un poste différent. Au poste «froid», il s'occupe des petits déjeuners, des entrées et des cafés complets (assiettes de pain, fromage et charcuterie). Au poste «carte bleue», il prépare les variations du menu du jour, en fonction des divers régimes: omelettes sans sel, filets de poisson, carottes en purée, etc. «Mon préféré, c'est le poste «menu du jour», où nous régénérons les aliments et cuisinons tout ce qui doit être fait à la dernière minute.» Ici, les ragoûts chauffent au four à vapeur, les soupes bouillonnent dans d'énormes casseroles et la viande grille dans de grandes braisières.

Plus loin, des employés chargés de la distribution s'affairent à remplir les assiettes autour de deux tapis roulants. Chaque plateau-repas porte un carton indiquant le nom du patient, le type de menu ainsi que la taille de la portion. Au bout de chacune de ces deux chaînes, un cuisinier en diététique vérifie les plateaux. «Il faut être très attentif à ne pas faire d'erreurs. Ces contrôles nécessitent une grande concentration.»

Pathologies et alimentation

Enrico Miserere connaît les caractéristiques de chaque menu et peut renseigner les employés de la distribution en cas de doute. «A l'école professionnelle, nous passons en revue un grand nombre de pathologies et les types d'alimentation adaptés», précise-t-il. Ses connaissances lui permettent également de faire des propositions: «Je fais partie d'un groupe de travail chargé d'améliorer les menus mixés: leur apparence, leur goût, leur couleur... Ma formation me permet de proposer des idées adaptées aux besoins de la diététique et au fonctionnement de la cuisine.»

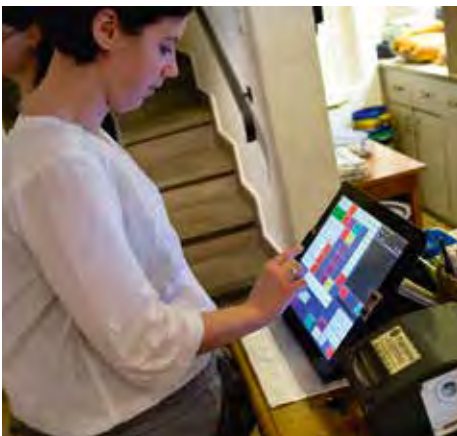
«Je fais
le lien entre
les propositions
des diététiciens
et l'assiette
des patients.»



LE SENS DE L'ACCUEIL

SOPHIE DAFFLON

25 ans, spécialiste en restauration dans un café-restaurant



Prendre la veste des clients, les conduire à leur table, leur proposer un apéritif, les conseiller sur le menu et les vins, s'assurer qu'ils n'aient besoin de rien pendant le repas... De nombreux gestes contribuent au confort de la clientèle, et Sophie Dafflon les maîtrise parfaitement. «J'aime accueillir les gens, prendre du temps pour eux. Mon activité ne se limite pas à porter des assiettes!»

C'est en travaillant comme serveuse certains week-ends pendant sa scolarité que la jeune femme a pris goût au métier. Elle a décroché sans peine une place d'apprentissage de spécialiste en restauration dans un hôtel-restaurant quatre étoiles. «Au début, j'étais assez timide et j'avais peur de renverser quelque chose, mais dès que j'ai pris de l'assurance, ça a été un vrai bonheur, je pouvais même plaisanter avec les gens.»

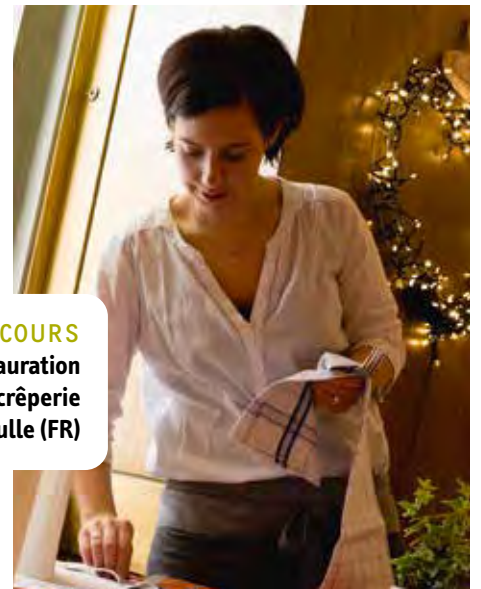
Horaires irréguliers

Sophie Dafflon est maintenant employée dans un café-restaurant. Comme souvent dans ce métier, ses horaires sont irréguliers: le planning, fixé trois semaines à l'avance, répartit les plages de travail entre les trois personnes chargées du service. «Evidemment, j'aimerais parfois moi aussi avoir congé en même temps que la plupart des gens, mais on s'habitue vite», assure la jeune femme.

Le matin, elle prépare des cafés et des collations, lave la vaisselle en machine, prend des

réservations au téléphone et dresse les tables pour le repas de midi. A 11 h, elle dîne rapidement sur place avec l'équipe de cuisine.

Dès 11 h 30, les premiers clients arrivent pour manger. C'est le coup de feu. Il peut y avoir jusqu'à soixante personnes à servir. La jeune spécialiste en restauration s'active avec un collègue venu en renfort. «A midi, les gens sont pressés, car ils doivent retourner au travail. Nous devons donc être rapides», explique Sophie Dafflon. «Le soir, l'ambiance est très différente, les clients aiment prendre leur temps. Nous pouvons davantage nous consacrer à l'accueil et au conseil.»



PARCOURS

16-19 ans apprentissage de spécialiste en restauration

19-22 ans emploi dans une crêperie

Dès 22 ans emploi au Restaurant des Halles à Bulle (FR)



L'après-midi, la jeune femme s'affaire à servir des boissons, à balayer et à récurer la salle, à faire divers nettoyages et à mettre en place les tables pour le repas du soir. Lorsqu'elle travaille depuis le matin, elle est alors relayée par un collègue pour le service du soir. «Mais dans mon métier, on ne peut pas dire «c'est 18 h, j'ai terminé». S'il y a du monde, je reste un peu plus longtemps pour donner un coup de main.»

Clientèle variée

Le café-restaurant accueille toutes sortes de clients: des ouvriers, des hommes et femmes d'affaires, des familles, des touristes, des retraités, etc. «Nous avons beaucoup d'habités, dont nous connaissons les préférences, par exemple la table où ils aiment s'asseoir», précise la spécialiste en restauration. «Nous avons aussi de plus en plus de clients avec des demandes spéciales, par exemple des personnes végétariennes ou intolérantes au gluten. Nous les renseignons sur la composition des plats et proposons des alternatives.» La carte du soir change tous les deux mois, celle de midi tous les mois. Lorsque le chef de cuisine choisit les nouveaux menus, les employés en reçoivent une liste. «Nous pou-

vons alors poser toutes nos questions et goûter les plats.»

La maison est aussi réputée pour les mariages. Elle dispose d'une grande salle dans laquelle sont régulièrement organisés des banquets. «Les tables doivent être dressées suffisamment tôt pour que les mariés puissent venir ajouter les éléments qu'ils désirent. Nous finissons souvent au petit matin, car après la fête, il faut encore débarrasser les tables, terminer la vaisselle et nettoyer les locaux.»

Le sourire toujours

Le lendemain d'un mariage, Sophie Dafflon a généralement un jour de congé pour se reposer. Mais parfois, il faut enchaîner une matinée de travail après un service en soirée. «Dans mon métier, je dois toujours être aimable et souriante, même si je suis stressée, fatiguée ou soucieuse», relève la jeune femme. «Mon apparence aussi doit être impeccable: cheveux attachés, tenue de travail propre, pas de chewing-gum...» Les clients semblent bien le lui rendre: «Ils sont sympathiques et aiment discuter, il y a vraiment une ambiance conviviale.»

«J'aime
ce petit stress
qui me donne
de l'adrénaline,
c'est une bouffée
d'énergie.»



LE CLIENT AVANT TOUT

CHRISTOF HUBER

31 ans, chef de réception dans un hôtel quatre étoiles

Christof Huber rêvait de devenir pilote de ligne. Mais une fois sa maturité gymnasiale en poche, il traverse une période de remise en question. Disposant de temps libre avant et après son école de recrues, il travaille dans le restaurant d'un hôtel. «Cet environnement m'a plu et je me suis intéressé aux écoles

hôtelières», raconte le jeune homme. «Le bachelor proposé à Lausanne m'a convaincu, car il ouvre beaucoup de portes, pas uniquement dans l'hôtellerie, et permet aussi de poursuivre de plus longues études. Comme je n'étais pas encore à 100% sûr de vouloir travailler dans l'hôtellerie, c'était idéal.»

Le jeune homme cherche alors à multiplier ses expériences dans l'hôtellerie. Il reprend au pied levé le poste d'un chef de réception dans un hôtel cinq étoiles à Gstaad, puis travaille comme assistant de direction dans un établissement aux Grisons. Depuis quelques mois, il est de retour à Gstaad, en tant que chef de réception dans un hôtel quatre étoiles de 64 chambres.



De la finance à l'hôtellerie

Durant sa formation, Christof Huber a non seulement suivi des cours de management, de finance et de langues, mais il s'est également entraîné à la pratique, dans les cuisines et restaurants de l'école ainsi qu'en stage. C'est dans la finance que Christof Huber a trouvé sa première place. «Je voulais voir autre chose pour confirmer mon choix», explique-t-il. «J'ai travaillé deux ans et demi dans l'expertise comptable, ce qui m'a permis d'approfondir mes connaissances en finance. Mais cette activité était trop monotone pour moi.»

Avoir l'œil à tout

«Je dirige une petite équipe de trois réceptionnistes et une apprentie», indique le jeune homme. Au menu de ses activités: faire la



PARCOURS

16-19 ans maturité gymnasiale **21-25 ans** bachelor HES en hôtellerie et professions de l'accueil, Ecole hôtelière de Lausanne **25-28 ans** emploi dans une grande compagnie d'audit et d'expertise comptable **28-29 ans** chef de réception dans un hôtel cinq étoiles **29-30 ans** assistant de direction dans un hôtel quatre étoiles **Dès 30 ans** chef de réception et membre de la direction à l'hôtel quatre étoiles Gstaaderhof à Gstaad (BE)

ÉCONOMISTE D'ENTREPRISE HES EN HÔTELLERIE ET PROFESSIONS DE L'ACCUEIL |



« Il faut être
un peu
psychologue
pour sentir
et comprendre
les besoins
des clients. »

comptabilité quotidienne, contrôler les factures des clients sur le départ et encaisser les sommes dues, gérer les réservations, répondre aux demandes par téléphone ou par courriel, vérifier les arrivées et départs du lendemain dans le système informatisé, effectuer la facturation et assurer son suivi, planifier le travail de l'équipe, recruter des collaborateurs... tout cela en prenant le temps de servir les gens se présentant à la réception.

« Le plus important, dans ce métier, c'est le client. Il doit sentir qu'on l'a remarqué et qu'on lui accorde toute notre attention », souligne Christof Huber. « Au début, ce n'est pas évident quand on est occupé à l'ordinateur ou au téléphone: il faut avoir un œil partout et être capable de mener plusieurs tâches de front. A cela s'ajoute la difficulté de devoir maîtriser plusieurs langues, car nous recevons des gens de toute la Suisse et de l'étranger! »

La clientèle est composée à 70% d'habituels; on y trouve des randonneurs, des skieurs, des familles, des gens d'affaires ou encore des personnes se déplaçant pour une manifestation particulière. Lorsque les hôtes arrivent, ils sont accueillis à leur voiture ou au guichet, enregistrés à la réception et conduits jusqu'à leur chambre. « Nous sommes réputés pour

notre accueil familial », précise le chef de réception.

Une fonction touche-à-tout

« La réception constitue le cœur de l'hôtel, nous renseignons autant les clients que les employés », relève Christof Huber. « Nous devons être prêts à répondre à toutes les questions: quel est le menu du soir, comment sera la météo le lendemain, où se trouve le cinéma, combien coûte un trajet en train pour Genève, etc. » L'hôtel se mue par ailleurs volontiers en office du tourisme, proposant des offres incluant des forfaits de ski, des billets pour les remontées mécaniques, des randonnées guidées ou des petits-déjeuners à l'alpage.

La fréquentation de l'hôtel varie beaucoup selon les dates des vacances, la météo ou encore les événements culturels agendés dans la région. La saison d'hiver s'étend de la mi-décembre à la mi-avril, celle d'été de la mi-mai à la mi-octobre. « Entre-deux, il ne faut pas croire qu'on ne fait rien », sourit Christof Huber. « Oui, on prend nos vacances sur ces périodes, mais c'est aussi là qu'on enregistre le plus de réservations et qu'on s'occupe de tout ce qui n'a pas pu être fait en saison, comme l'archivage ou le marketing. »



VEILLER AU CONFORT DES ÂÎNÉS

CAROLE DELACOMBAZ

21 ans, gestionnaire en intendance dans un home pour personnes âgées

Il est 7 h du matin. Carole Delacombaz commence sa journée en nettoyant la cafétéria avec deux collègues: elle passe l'aspirateur, récuré les sols, donne un coup de chiffon sur les tables, fait briller les toilettes... Lorsque les résidents viendront prendre leur petit-déjeuner, dès 8 h, tout sera immaculé. Il sera alors temps de monter dans les étages pour s'occuper des 44 chambres individuelles du home. Chaque collaboratrice, munie de son chariot de nettoyage chargé de bidons, de balais et de produits d'entretien, parcourt les couloirs et repère les chambres dont les occupants sont déjà levés.

Proximité avec les résidents

«J'ai toujours été attirée par le travail en hôpital ou en home, mais les soins ne m'intéressaient pas du tout. Je me suis donc dirigée vers l'intendance, qui m'a tout de suite plu», raconte Carole Delacombaz. «J'aime le contact avec les personnes âgées. Certaines nous racontent leur vie ou leurs petits ennuis pen-

dant que nous nettoyons. Elles ne reçoivent pas forcément beaucoup de visites, alors notre passage leur offre de la compagnie.»

Chaque jour, les chambres sont balayées et récurées, les toilettes nettoyées. S'ajoutent à cela, dans le courant de la semaine, des tâches spécifiques comme le détartrage des sanitaires, l'arrosage des fleurs ou le passage de l'aspirateur sur les tapis. Une fois par an, des nettoyages à fond sont prévus dans tous les locaux du home: sols, plafonds, fenêtres, meubles, lampes, prises, plinthes, tout y passe. Et si une maladie court parmi les pensionnaires, tout est désinfecté pour éviter la propagation des virus.

La chambre de chaque résident constitue cependant une zone privée qu'il s'agit de respecter: «Les personnes âgées amènent souvent leurs propres meubles. Pour protéger le bois, nous évitons les produits trop agressifs», explique Carole Delacombaz. «Par ailleurs, certains résidents ne veulent pas qu'on touche à leurs objets, ne souhaitent pas faire laver



PARCOURS

15-16 ans stages d'assistante socio-éducative, de droguiste, de gestionnaire en intendance et d'assistante en médecine vétérinaire **16-19 ans** apprentissage de gestionnaire en intendance **Dès 19 ans** emploi de gestionnaire en intendance au Home de l'Intyamont à Villars-sous-Mont (FR)



leurs lainages à la lingerie ou désirent arroser eux-mêmes leurs fleurs. Nous respectons ces vœux.»

Machine à laver géante

Le home possède sa propre lingerie, ouverte trois jours par semaine. Les textiles sales sont déposés par le personnel soignant dans des sacs différents selon qu'il s'agit de linges éponge, de vêtements des résidents ou encore de draps, housses et linges de cuisine. Revêtue de gants et d'un tablier en plastique, Carole Delacombaz ou une collègue trie chaque catégorie de textile en fonction de la température de lavage et de la couleur, et effectue une lessive après l'autre dans une machine à laver géante.

Une fois que le linge est lavé, il est séché à l'air ou au tumbler. Les draps, encore humides, sont passés à la calandre, une sorte de grande presse qui sèche et repasse dans un même mouvement. Les vêtements sont repassés à la main. «Selon les périodes de l'année, il peut y avoir beaucoup à faire», souligne la gestionnaire en intendance. «La semaine prochaine, par exemple, il y aura un dîner des familles. Les personnes âgées sont coquettes: nous aurons une bonne trentaine de chemises à repasser.»

Une à deux fois par mois, Carole Delacombaz ou ses collègues se mettent à la couture. Il y a toujours des boutons à repriser ou des pantalons déchirés à raccommoder... Là aussi, le respect est de mise: «Les résidents sont très attachés à leurs habits. Même une chemisette pleine de trous, hors de question pour eux de la jeter!»

Travail physique

«Ce travail est assez éprouvant, parce que nous sommes toujours debout», précise la gestionnaire en intendance. «Mais nous apprenons des techniques qui nous permettent d'aller plus vite en nous fatiguant moins, par exemple pour le balayage ou le repassage.»

Enthousiaste, la jeune femme a commencé la préparation au brevet fédéral de responsable du secteur hôtelier-intendance. Se former en cours d'emploi nécessite une certaine organisation: «J'étudie deux heures par jour. Au début je pataugeais un peu, mais maintenant j'ai pris le rythme», sourit-elle. «J'aime organiser et planifier, je souhaiterais pouvoir encadrer une équipe. J'assiste déjà notre concierge dans la gestion administrative, par exemple en réalisant des plannings.»

«Cela me fait
plaisir de voir
nos locaux beaux
et propres, et
d'entendre dire
que notre home
est très bien
tenu.»



ÉTUDIER SOUS D'AUTRES LATITUDES

NADINE WICK

29 ans, responsable de succursale pour une agence de séjours linguistiques

Nadine Wick est une férue de voyages. «Dès que j'ai du temps libre, je pars. Mon objectif est de visiter tous les pays du monde», sourit-elle. A la fin du gymnase, la jeune femme entreprend des études en lettres et effectue des remplacements au niveau secondaire, sans vraiment savoir dans quel domaine elle souhaiterait travailler. Lorsqu'elle entend parler des études en tourisme à Sierre (VS), c'est le déclic: «D'un mois à l'autre, j'ai arrêté l'université et trouvé une place de stage pour acquérir l'expérience professionnelle nécessaire à l'admission dans l'école.»

Lancement d'une agence

Son diplôme en poche, Nadine Wick est engagée par un tour-opérateur, puis elle trouve un poste dans une agence spécialisée dans les séjours linguistiques. «Plusieurs de mes anciens camarades travaillent dans des offices de tourisme, mais je suis davantage attirée

par l'outgoing, c'est-à-dire les voyages à l'étranger», relève-t-elle.

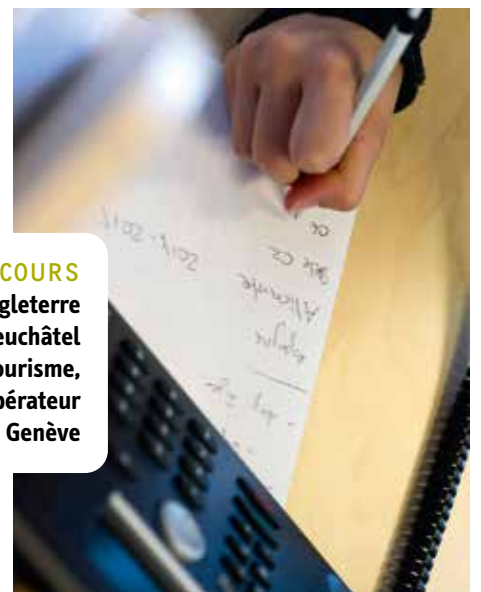
Responsable d'une nouvelle succursale, la gestionnaire en tourisme a dû tout mettre en place: «Il n'y avait que les locaux, il a fallu trouver des meubles, demander un raccordement téléphonique, engager une employée, se faire connaître par des publicités... C'était extrêmement motivant», se souvient-elle.

Cerner les désirs du client

L'agence pour laquelle travaille Nadine Wick propose des séjours linguistiques pour l'apprentissage d'une dizaine de langues. «Quand un client me contacte, j'essaie d'en savoir le plus possible», explique la jeune femme. «Quelle langue il souhaite apprendre, dans quel but, s'il préfère vivre dans une grande ville ou à la campagne, s'il a des centres d'intérêt particuliers, quel est son budget, etc. Je dois cerner au mieux ses désirs.»

L'agence dispose d'un réseau de 300 partenaires dans une quarantaine de pays, parmi lesquels Nadine Wick cherche l'offre la plus adaptée à chacun. «Une grande partie de notre clientèle est composée d'adolescents, qui viennent parfois à l'agence avec leurs parents. Leurs désirs ne s'accordent pas toujours et je dois alors jouer le rôle de modératrice pour trouver un compromis.»

Pour s'assurer que ses clients sont satisfaits, Nadine Wick les contacte pendant ou après leur séjour et leur fait parvenir un questionnaire de satisfaction. «Une à deux fois par an, je fais également des visites sur place»,



PARCOURS

16-18 ans maturité gymnasiale 19 ans séjour linguistique de six mois en Angleterre

19-22 ans bachelor en lettres et sciences humaines, Université de Neuchâtel

22-23 ans stage commercial dans une agence de traduction 23-26 ans bachelor HES en tourisme,

Haute école de gestion et tourisme à Sierre (VS) 27 ans emploi chez un tour-opérateur

Dès 27 ans responsable de succursale et conseillère à la clientèle pour Pro Linguis à Genève



ajoute-t-elle. «Je vois plusieurs écoles en quelques jours, c'est très intensif. Cela me permet de me rendre compte de la réalité et de mieux conseiller les intéressés.»

Administration et marketing

Le quotidien de Nadine Wick comporte une grande part de tâches administratives, comme le calcul d'offres, l'établissement des factures ainsi que leur suivi. Chaque année, il faut également traduire le catalogue de l'agence – réalisé au siège social à Zurich – et adapter les offres pour la Suisse romande.

En tant que responsable de succursale, la jeune femme doit également s'assurer que les objectifs annuels sont tenus et adapter si nécessaire les mesures marketing. Pour gagner de nouveaux clients, Nadine Wick démarque chaque semaine des écoles, des universités ou des entreprises de la région. Elle collabore également avec l'autre succursale romande de l'agence pour les campagnes publicitaires: «En ce moment, nous lançons un produit «Business», destiné aux professionnels qui disposent de peu de temps.»

Régulièrement, la responsable rencontre sa direction à Zurich pour être informée des nouveautés et fixer des objectifs. Elle transmet



ensuite les informations à son employée. «J'ai deux entretiens par an avec elle pour l'évaluer et planifier le travail; sinon, comme nous partageons le même bureau, nous nous coordonnons très naturellement», précise-t-elle. «Dans nos tâches quotidiennes, nous sommes vraiment très indépendantes et gérons chacune nos clients.»

Souvent, Nadine Wick reçoit la visite de responsables marketing des différentes écoles de langues, venus présenter leurs offres. «Je rencontre des gens de partout, des Etats-Unis, de Nouvelle-Zélande, etc. C'est quelque chose que j'apprécie énormément.»

«Je suis en contact avec des partenaires dans le monde entier et j'ai l'occasion de mettre en pratique mes connaissances linguistiques.»



PROMOUVOIR UNE RÉGION

STÉPHANE MORET

33 ans, directeur d'un office de tourisme

Des remparts médiévaux, des terrasses nichées sous de belles arcades, un lac invitant à la flânerie, des cultures maraîchères propices aux balades à vélo, des vins de production locale et un gâteau à la crème moelleux à souhait... Les excursions dans la petite ville de Morat (FR) font de nombreux adeptes en Suisse. Une équipe de six personnes est chargée d'attirer et d'accueillir les visiteurs dans la région: c'est le bureau de Morat Tourisme, dirigé par Stéphane Moret.

Travailler dans le tourisme n'a pas toujours été une évidence pour le jeune homme, qui avait choisi l'option sciences au gymnase, puis étudié la communication à l'université. Deux échanges à l'étranger pendant ses études le marqueront particulièrement: «Ces périodes m'ont ouvert l'esprit et appris la débrouillardise. Elles ont également développé mon goût pour les contacts humains», précise Stéphane Moret. Après une première expérience professionnelle dans le marketing en ligne pour une

union touristique, il se porte candidat pour le poste vacant de directeur de Morat Tourisme. «C'était un choix du cœur. J'ai grandi à Morat et je suis très attaché à la région», explique-t-il. «Cela a joué en ma faveur, tout comme le fait que je suis bilingue.»

Une fonction-clé

Morat Tourisme, c'est une association de 380 membres (prestataires de l'hôtellerie et de la restauration, entreprises locales, privés), unis dans le but de promouvoir la région. Cette mission passe par l'information aux visiteurs, le développement d'offres et le soutien aux événements. «Je suis la personne qui crée des ponts entre les différents acteurs: le comité de l'association, l'équipe de l'office du tourisme, les partenaires, les communes, les organisations touristiques au niveau régional et national, etc.», explique Stéphane Moret. «Je dois également, de manière proactive, nouer des contacts et chercher de nouvelles opportunités.»



PARCOURS

16-20 ans maturité gymnasiale, dont un an aux Etats-Unis **20-25 ans** master en sciences économiques et sociales, Université de Fribourg, dont un semestre au Brésil
25 ans séjour de six mois au Brésil **25-28 ans** chef de projet web pour l'Union fribourgeoise du Tourisme **Dès 28 ans** directeur de Morat Tourisme à Morat (FR)



«Notre rôle est de faire passer le plus beau séjour possible à nos hôtes.»

A titre d'exemple, le jeune homme évoque le lancement d'une nouvelle offre dans la région: un parcours à vélo autour du lac de Morat, ponctué de 18 trous de golf. «Pour développer ce projet, il a fallu prendre contact avec les communes concernées, trouver des sponsors et mettre en relation les différents offices de tourisme autour du lac», explique-t-il. «Le grand défi, c'est de réussir à fédérer les partenaires et de faire en sorte qu'ils portent ce projet comme si c'était le leur.»

Planification et supervision

Chaque année, le directeur établit un programme d'activités en fonction du budget et le soumet au comité de l'association Morat Tourisme. Il répartit ensuite les tâches entre les collaboratrices de l'office du tourisme. Celles-ci gèrent leurs projets de A à Z, des contacts avec la clientèle à la facturation, en passant par la coordination des partenaires et la promotion. «C'est un domaine où il faut être multifonctionnel», souligne Stéphane Moret.

Chaque semaine, le jeune homme organise une séance d'équipe pour échanger des informations et discute avec chaque collaboratrice de l'avancement de ses projets. Une fois par mois, il réévalue le programme d'activités et

les objectifs fixés pour chaque membre de l'équipe. «Au début, je n'avais aucune expérience en management des ressources humaines, en comptabilité et en gestion d'entreprise», relève-t-il. «La première année a été difficile, j'ai dû tout apprendre sur le tas.»

Pas de routine

Sollicité de toutes parts, Stéphane Moret ne connaît ni la routine ni l'ennui: «Je peux par exemple commencer la journée avec une réclamation à gérer et des invitations à envoyer d'urgence pour un événement spécifique, enchaîner avec une interview à propos d'une nouvelle offre, passer au bureau relever mes mails et faire quelques téléphones, visiter des hôtels avec les nouveaux collaborateurs, effectuer des tâches administratives à l'ordinateur, puis le soir assister à l'assemblée générale du comité d'organisation d'un festival», énumère-t-il.

La saison touristique s'étendant principalement sur les mois d'été, c'est au printemps que la charge de travail est la plus importante, lorsque toutes les offres touristiques se mettent en place. «En été, je suis moins occupé car tout tourne de façon autonome», précise Stéphane Moret. «Je donne un coup de

main au guichet d'accueil, fais des rangements et profite de cette période pour mener des réflexions stratégiques.»

«Les attentes des partenaires sont élevées, et nous avons de grandes responsabilités», souligne encore le jeune homme. «Mais il y a également beaucoup de reconnaissance, et c'est très valorisant.»

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





© Accès Nature

Accompagnateur, accompagnatrice en montagne BF

Les accompagnateurs en montagne organisent et encadrent des activités en moyenne montagne, en plaine, à la campagne ou en ville: randonnée, raquettes à neige, visite de sites, trekking, etc. Ils guident des particuliers ou des groupes et leur apportent des informations sur la nature, la culture, l'histoire et l'économie locales. Ils veillent à la sécurité des clients et savent réagir en cas d'accident. ■

Agent, agente de voyages

L'agent ou l'agente de voyages conseillent les clients en matière de voyages d'agrément ou d'affaires et leur proposent des produits touristiques (vacances balnéaires, croisières, etc.), des visites de villes, des circuits ou des séjours sportifs. Ils tiennent compte des goûts et du budget des intéressés et se chargent, pour les clients, d'une partie ou de la totalité des formalités et des réservations. ■



Aromaticien, aromaticienne

A partir d'épices, d'essences ou de produits synthétiques, ces professionnels composent des arômes qui améliorent le goût, la saveur, l'odeur de certains produits alimentaires ou pharmaceutiques (yogourts, biscuits, plats précuisinés, sirops, médicaments, etc.). Ils travaillent dans des laboratoires en collaboration avec des chimistes, des laborantins et des responsables de production. ■



Boucher-charcutier, bouchère-charcutière AFP

Sous la supervision de bouchers-charcutiers CFC, ces professionnels s'occupent de la production, de la transformation, de la préparation ou de la vente de produits carnés. Ils abattent le bétail, dépècent l'animal et désossent les carcasses. Ils découpent et préparent les morceaux de viande pour la vente. Ils apprêtent et vendent des salaisons, des saucisses ou encore des charcuteries. ■



Barman, barmaid

Le barman ou la barmaid préparent et servent des cocktails et d'autres boissons au comptoir de différents types de débits de boissons: bar d'un hôtel, d'un restaurant, d'un casino, d'un pub, d'un club privé, etc. Ils prennent les commandes des clients et des serveurs, encaissent les montants dus et approvisionnent le bar. Ils participent à l'animation et à la création d'une ambiance propre à l'établissement. ■



Boucher-charcutier, bouchère-charcutière CFC

Le boucher-charcutier ou la bouchère-charcutière s'occupent de la production, de la transformation ou de la vente de produits carnés. Ils acquièrent et abattent le bétail, dépècent l'animal et désossent les carcasses. Ils coupent, hachent, préparent, présentent et vendent des produits carnés prêts à être consommés crus ou cuits: viande, saucisses, saucissons, charcuteries, etc. ■



Boulangier-pâtissier-confiseur, boulangère-pâtissière-confiseuse AFP

Les boulangers-pâtissiers-confiseurs AFP préparent différents types de pains (mi-blanc, complet, etc.), des produits de petite boulangerie (croissants, brioches, etc.) et des pâtisseries (tourtes, cakes, etc.). Ils participent aussi à la confection d'articles de confiserie et de produits traiteur. Ils travaillent sous la responsabilité de boulangers-pâtissiers-confiseurs CFC. ■



Cafetier-restaurateur et hôtelier, cafetière-restauratrice et hôtelière

Ces professionnels gèrent l'exploitation commerciale d'un café, d'un restaurant ou d'un hôtel. Ils planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités de l'établissement: gestion du personnel, accueil des clients, achats, calcul des prix, offres et promotions, etc., en vue de satisfaire la clientèle et d'assurer la rentabilité de leur affaire. ■



Chef boulanger-pâtissier-confiseur, cheffe boulangère-pâtissière-confiseuse BF

Ces professionnels assument des fonctions dirigeantes dans une boulangerie-pâtisserie-confiserie ou dans un département d'une industrie. Ils organisent et optimisent les processus, dirigent et forment les collaborateurs et les apprentis. Ils adaptent l'assortiment aux tendances du marché et veillent à la qualité des produits. ■

Boulangier-pâtissier-confiseur, boulangère-pâtissière-confiseuse CFC

Les boulangers-pâtissiers-confiseurs CFC préparent, à la main ou à l'aide d'appareils, différents types de pains, des produits de petite boulangerie, des pâtisseries, des articles de confiserie et des produits traiteur. Ils gèrent les stocks, calculent les prix, conseillent les clients lors de commandes spéciales et organisent les livraisons. ■



Caviste CFC

Les cavistes interviennent à tous les stades de l'élaboration des vins, de la réception des vendanges à l'expédition des bouteilles. Ils vinifient les raisins, élèvent les vins en cave, puis vendent leur production à des grossistes ou à des particuliers. Leur activité requiert un goût et un odorat développés, des compétences techniques et une bonne connaissance du travail de la vigne (sélection des cépages, soins aux cultures et récolte des raisins). ■



Chef cuisinier, cheffe cuisinière BF

Les chefs cuisiniers disposent de connaissances approfondies en cuisine de production et de finition. Ils planifient l'offre de mets, préparent des plats et veillent au bon fonctionnement de l'activité en cuisine. Ils organisent les processus de travail, dirigent les collaborateurs et forment les apprentis. Ils représentent la cuisine auprès des fournisseurs, des clients ou des autorités. ■





Chef, cheffe d'entreprise de l'hôtellerie et de la restauration DF

Ces professionnels gèrent des entreprises dans les secteurs de la restauration individuelle, collective, de marque, d'affaire et de système, ainsi que dans l'hébergement. Ce sont des entrepreneurs indépendants qui dirigent généralement l'entreprise pour leur propre compte. Ils élaborent, développent et adaptent des stratégies globales de gestion. ■



Chef, cheffe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration BF

Ces professionnels dirigent de petits ou moyens établissements d'hôtellerie-restauration. Leurs tâches, généralistes, englobent autant des questions de finance et de droit que d'organisation. Ils élaborent une offre attrayante, définissent les prix, mettent en place des mesures de marketing, assurent le suivi de la qualité et gèrent le personnel. ■



Chef, cheffe d'exploitation économie carnée BF

Ces professionnels exercent des fonctions de planification et de direction dans leur boucherie ou dans le département d'une industrie. Ils gèrent les collaborateurs, calculent les prix, vendent et commercialisent les produits et services, et contribuent au développement des prestations de l'entreprise. Ils organisent et collaborent à la transformation et la production de produits carnés. ■



Chef, cheffe d'entreprise en boulangerie-pâtisserie-confiserie DF

Ces professionnels dirigent une entreprise de boulangerie-pâtisserie-confiserie. Ils élaborent des produits et services innovants, développent des concepts marketing et optimisent les points de vente. Ils encadrent le personnel, mettent sur pied des formations et organisent les processus de travail. Ils supervisent aussi la comptabilité et veillent à la rentabilité de l'entreprise. ■



Chef, cheffe d'exploitation caviste BF

Ces professionnels assument des responsabilités dans des entreprises viticoles. Ils disposent de connaissances approfondies dans tout le processus d'élaboration des vins, de la réception des vendanges à la mise en bouteilles; ils sont également formés aux techniques de laboratoire, à la gestion des coûts, à la conduite du personnel ou encore au cadre législatif viti-vinicole. ■



Chef, cheffe de cuisine DF

Les chefs et cheffes de cuisine travaillent dans les grandes cuisines des hôtels, des restaurants, de la gastronomie, de la restauration collective, des hôpitaux, des homes et des sociétés de catering. Ils occupent des fonctions de supérieurs hiérarchiques et assument la responsabilité globale des prestations dans le domaine de la cuisine: planification, direction, conduite, communication, information, techniques de cuisine. ■



Chef, cheffe de la restauration DF

Les chefs et cheffes de la restauration occupent des postes de cadres supérieurs dans de grandes entreprises de l'hôtellerie, de la restauration, de la gastronomie système et commerciale, des hôpitaux ou des homes. Leurs activités consistent notamment à définir l'offre de la restauration, à élaborer des concepts marketing, à diriger les collaborateurs, à assumer des tâches de management et à établir le budget. ■



Chef, cheffe de réception BF

Les chefs et cheffes de réception travaillent dans des établissements hôteliers de taille moyenne à grande. Ils traitent les réservations, accueillent les clients, procèdent au check-in et au check-out, et vendent des offres de l'hôtellerie et du tourisme. Ils sont aussi chargés de l'organisation de manifestations (séminaires, banquets, etc.), du marketing, du recrutement de collaborateurs et de la comptabilité de leur domaine. ■



Conciergerie d'hôtel

Les concierges d'hôtel travaillent dans des établissements de standing élevé (palaces, hôtels 4 ou 5 étoiles). Ils accueillent les clients, les accompagnent à la réception, font porter leurs bagages et les guident jusqu'à leur chambre. Ils veillent à leur bien-être en leur fournissant divers services (conseils touristiques, réservations, etc.) et en assurant le contact avec les services internes ou externes (restaurants, théâtres, taxis, etc.). ■



Chef, cheffe de la restauration collective DF

Ces cadres supérieurs travaillent dans les grandes entreprises de la restauration collective ou de la restauration des hôpitaux et des homes. Ils assument la responsabilité globale des prestations: achats, élaboration de l'offre de restauration, optimisation des processus, établissement du budget, communication avec les clients, hôtes, collaborateurs, fournisseurs et pouvoirs publics. ■

Chef, cheffe du secteur hôtelier-intendance DF

Ces cadres supérieurs dirigent le secteur d'intendance de grandes entreprises du domaine de l'hôtellerie et de la gastronomie ou de collectivités (p. ex. homes, hôpitaux). Ils développent des concepts de gestion, optimisent les procédures de travail, procèdent à des analyses de marché, encadrent les collaborateurs et assurent la planification financière ainsi que les questions de droit. ■



Conseiller, conseillère en tourisme BF

Les conseillers et conseillères en tourisme travaillent à l'accueil des offices du tourisme, des hôtels, des tour-opérateurs, des remontées mécaniques, etc. Ils conseillent les clients et leur vendent des offres et des services en tenant compte de leurs besoins. Ils créent et organisent des prestations touristiques et en assurent la promotion par différents canaux de communication. ■



Croupier, croupière

Le croupier ou la croupière tiennent une table de jeu (roulette, black-jack, poker, etc.) dans un casino. Ils gèrent les parties de jeu en veillant au respect des règles, surveillent les joueurs pour détecter toute tricherie, ramassent les jetons misés et distribuent les gains. Ils travaillent selon un horaire irrégulier, essentiellement la nuit. ■



Cuisinier, cuisinière en diététique CFC

Le cuisinier ou la cuisinière en diététique préparent des repas équilibrés et variés en tenant compte de régimes alimentaires particuliers prescrits par le personnel soignant ou par des diététiciens. Ils composent et adaptent des plats spécifiques selon les besoins nutritionnels des clients ou pensionnaires des établissements où ils travaillent: hôpitaux, EMS, crèches, centres sportifs, etc. ■



Dirigeant, dirigeante en facility management DF

Ces professionnels occupent des fonctions dirigeantes au sein d'une organisation de facility management, c'est-à-dire de gestion et d'entretien de bâtiments, d'installations et d'équipements. Ils planifient et contrôlent l'intervention des collaborateurs. Ils gèrent les coûts ainsi que les investissements. Ils supervisent les services offerts aux occupants, comme le nettoyage ou la restauration. ■



Cuisinier, cuisinière CFC

Le cuisinier ou la cuisinière apprennent des mets chauds ou froids destinés à la clientèle de divers établissements: restaurants, hôpitaux, homes, hôtels, etc. Ils commandent les denrées alimentaires, en contrôlent la qualité et la quantité, les transforment ou les entreposent en respectant les règles d'hygiène. Ils composent les menus, décorent et présentent les plats avec goût. ■



Diététicien, diététicienne HES

En prônant une alimentation saine et équilibrée, ces spécialistes jouent un rôle important dans la prévention et le traitement des maladies. Ils donnent des conseils et proposent aux personnes ayant des besoins particuliers (sportifs, enfants, femmes enceintes, malades, etc.) une meilleure gestion de leur alimentation. Ils informent le public, à travers les médias ou par des conférences, sur la nécessité d'adopter une hygiène de vie équilibrée. ■

Disc-jockey

Les disc-jockeys (ou DJ) se chargent de l'animation musicale d'événements: soirées en boîtes de nuit, fêtes privées, mariages, etc. Ils travaillent de nuit, souvent jusqu'au matin. Si certains enchaînent les morceaux de musique en fonction des envies du public, de nombreux DJ créent leurs propres arrangements, voire leurs propres compositions, en modifiant et en superposant divers sons et morceaux selon différentes techniques. ■

Economiste d'entreprise HES en facility management

Ces professionnels sont responsables de la gestion globale des locaux, des équipements et des services d'une entreprise. Selon leur spécialisation, ils supervisent des services tels que l'organisation d'événements, le catering, le nettoyage, l'aménagement de locaux, la technique du bâtiment, etc. Ils cherchent des solutions en tenant compte de critères techniques, sociaux, écologiques et économiques. ■



Economiste d'entreprise HES en hôtellerie et professions de l'accueil

Ces professionnels sont des spécialistes du secteur hôtelier et du tourisme. Ils gèrent, organisent et développent différents établissements destinés à l'accueil, à l'hébergement ou à la restauration de vacanciers, festivaliers, congressistes, etc. Cette fonction à multiples facettes varie selon le poste occupé et selon la taille et la structure de l'entreprise. ■



Employé, employée en cuisine AFP

Les employés et employées en cuisine secondent les cuisiniers et préparent des mets simples, chauds ou froids: entremets, garnitures, salades, desserts. Travaillant dans divers établissements (restaurants, hôpitaux, homes, hôtels, etc.), ils composent des menus ordinaires et dressent les plats destinés à la clientèle. ■



Employé, employée en industrie laitière AFP

Les employés et employées en industrie laitière exécutent divers travaux liés à la transformation du lait en fromage, crème, beurre et autres produits laitiers. Ils veillent à la propreté et à l'hygiène des infrastructures et des installations de l'exploitation. Ils sont employés dans de grandes centrales industrielles, parfois aussi dans de petites fromageries ou laiteries artisanales. ■



Employé, employée de commerce CFC, branche Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme

Ces employés et employées de commerce peuvent travailler à la réception d'un hôtel, où ils accueillent les clients. Le plus souvent, ils sont actifs au secrétariat, où ils gèrent l'administration de l'établissement: liste des clients, factures, achats, réservations, etc. Dans le domaine du tourisme, ils s'occupent du marketing et de la vente de voyages ou d'excursions. ■



Employé, employée en hôtellerie AFP

Les employés et employées en hôtellerie nettoient les chambres, les halls et les salons de l'hôtel. Ils sont également chargés de travaux à la buanderie, au buffet, à l'économat et à l'office. Ils participent à la création d'une atmosphère accueillante par la propreté de l'établissement et par une préparation minutieuse des chambres. ■



Employé, employée en intendance AFP

Les employés et employées en intendance sont chargés de l'entretien d'un ménage collectif (home ou institution, établissement hospitalier ou hôtelier, crèche, exploitation agrotouristique). Ils exécutent diverses tâches en collaboration avec les gestionnaires en intendance: entretien des locaux et du linge, préparation des aliments et des boissons, accueil et travaux administratifs. ■



Employé, employée en restauration AFP

Les employés et employées en restauration assurent le service de table dans un restaurant, une brasserie ou un bar. Ils préparent les tables, garnissent les buffets, reçoivent les clients, servent les boissons et les mets. Ils participent à l'accueil du client et à l'instauration d'une atmosphère agréable et détendue. ■



Gestionnaire en tourisme ES

Les gestionnaires en tourisme créent, organisent et commercialisent des produits touristiques dans les domaines du tourisme sportif ou culturel, du bien-être et des affaires. Ils travaillent dans des offices de tourisme, des agences de voyages, des centres de loisirs et de wellness, des centres de congrès, etc. Ils sont en relation avec les milieux du tourisme, de l'économie et du commerce. ■



Guide-interprète du patrimoine

Les guides-interprètes du patrimoine assurent l'organisation et le déroulement de visites à but culturel et touristique. Ils présentent à différents types de groupes (touristes, écoles, entreprises, etc.) les richesses du patrimoine d'un site ou d'une région, au niveau de la nature, des activités humaines et de l'interprétation du paysage. Ils connaissent parfaitement le lieu présenté et répondent, souvent en plusieurs langues, aux questions des visiteurs. ■



Gestionnaire en intendance CFC

Les gestionnaires en intendance remplissent des tâches d'entretien et de gestion dans un ménage collectif (home ou institution, établissement hospitalier ou hôtelier, crèche, exploitation agrotouristique). Ils planifient, exécutent ou supervisent divers travaux: entretien des locaux et du linge, préparation des aliments et des boissons, travaux administratifs. Leur but est d'assurer le confort et le bien-être des employés, des clients et des visiteurs. ■



Guide de montagne BF

Ces guides accompagnent des clients dans des excursions ou des ascensions en montagne: alpinisme, ski hors-piste, randonnée et trekking, escalade, cascade de glace, canyoning, raquettes à neige, etc. Responsables de la préparation et du déroulement de la sortie, ils transmettent à leurs clients une expérience intense de la montagne et de la nature, en tenant compte de tous les aspects liés à la sécurité. ■

Guide touristique BF

Les guides touristiques planifient et organisent des visites guidées en ville ou des excursions en mobilité douce. Ils accompagnent des groupes de touristes, attirent l'attention des participants sur les sites et les monuments intéressants et les informent sur l'histoire des lieux, la culture locale, etc. Ils veillent au bon déroulement du programme prévu, à la sécurité et au confort des touristes (groupes, familles, entreprises, institutions, etc.). ■

Hôte, hôtesse d'accueil

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil accueillent et orientent les visiteurs d'une entreprise, d'un site ou d'une manifestation. Ils reçoivent les arrivants attendus à l'aéroport ou dans un hôtel, les informent et les guident, distribuent de la documentation et répondent aux questions qu'on leur adresse. ■



Hôtelier-restaurateur, hôtelière-restauratrice ES

Ces professionnels disposent de connaissances approfondies dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et de la gestion d'entreprise. Ils peuvent occuper diverses fonctions de cadres: assistants ou chefs de départements, membres de la direction ou patrons, responsables de la restauration, etc. Ils sont, entre autres, chargés de l'établissement de l'offre et de la gestion des finances. ■



Ingénieur, ingénieure HES en viticulture et œnologie

Les ingénieurs en viticulture et œnologie (ou œnologues) suivent tout le processus de la vinification, de la réception du raisin à la mise en bouteille. Ils appliquent les techniques de l'élevage des vins et de leur conservation, effectuent des analyses et font appel à leur mémoire gustative, à leur odorat, à leur goût et à leur sens de l'observation. Ils gèrent une ou plusieurs caves et tiennent la comptabilité. ■



Inspecteur, inspectrice des denrées alimentaires

Les inspecteurs des denrées alimentaires assurent la protection des consommateurs en veillant au respect des règles d'hygiène et de salubrité prescrites pour la préparation, la transformation, la conservation, la manipulation et la vente des aliments. Ils déterminent si les produits sont propres à la consommation et si les lieux de fabrication ou de distribution remplissent les conditions d'hygiène. ■

Ingénieur, ingénieure en sciences alimentaires EPF

Les ingénieurs et ingénieures en sciences alimentaires sont chargés du traitement des produits alimentaires, de leur transformation industrielle, de leur mise en valeur et de leur conservation. Spécialistes de la recherche et des nouvelles technologies dans le domaine alimentaire, ils s'attachent à mettre sur le marché des produits qui répondent aux attentes et aux besoins des consommateurs. ■



Ingénieur, ingénieure HES en technologie alimentaire

Les ingénieurs en technologie alimentaire créent de nouveaux aliments ou améliorent ceux qui existent en tenant compte des aspects nutritionnels, gustatifs, économiques et écologiques. Ils mettent au point des procédés de fabrication et de conservation. Par des analyses régulières, ils assurent la qualité des produits et le respect des règles d'hygiène. ■



Maître boucher-charcutier, maître bouchère-charcutière DF

Les maîtres bouchers-charcutiers gèrent des exploitations de l'économie carnée. Ils tiennent leur propre boucherie ou sont responsables d'un secteur dans l'industrie. Ils veillent à fidéliser ou à élargir leur clientèle, planifient la production, assurent le contact avec les fournisseurs, tiennent une comptabilité et dirigent les employés. ■





Maître caviste DF

Les maîtres cavistes sont les propriétaires ou les employés d'une entreprise vinicole où ils assument des fonctions dirigeantes. Ils sont responsables de l'organisation, de l'administration, de la conduite du personnel et de la gestion économique. Selon la taille et la structure de l'entreprise, ils peuvent également s'occuper du vignoble et de l'élevage des vins. ■



Meunier, meunière CFC

Le meunier ou la meunière surveillent le processus de transformation des céréales en farine et des produits pour animaux en granulés. Pour accomplir leurs tâches, ils se servent de machines et d'appareils électroniques ou assistés en partie par ordinateur. Ils maîtrisent toutes les opérations de transformation en réglant la pression des cylindres ou des pierres meulières selon la grosseur et la dureté du grain. ■



Praticien, praticienne en denrées alimentaires AFP

Les praticiens et praticiennes en denrées alimentaires mettent en marche, approvisionnent, règlent et surveillent les installations de production ou d'emballage de produits alimentaires (boissons, soupes, biscuits, pain, chocolat, etc.). Ils contrôlent les ingrédients de base et les produits finis selon les normes de qualité propres à l'entreprise. ■



Manager en tourisme HES

Les managers en tourisme créent, développent et commercialisent des produits spécifiques au tourisme de loisirs (vacances, festivals, cures, etc.) ou à celui des affaires (congrès, conférences, etc.). Selon leurs fonctions, ils élaborent, planifient ou gèrent différents projets. Ils encadrent une équipe commerciale et sont en relation non seulement avec différentes entreprises actives dans le tourisme, mais aussi avec les milieux économiques. ■



Négociant, négociante de vins

Ces connaisseurs achètent, importent, stockent, mettent en bouteilles et vendent toutes sortes de vins. Ils sont en contact direct avec les producteurs, qu'ils rencontrent pour déguster les vins et négocier les prix. Ils connaissent les spécificités de chaque produit et les tendances de consommation. Leurs tâches sont aussi administratives: établir des factures, organiser des livraisons, développer la clientèle, régler les formalités douanières, etc. ■



Responsable d'exploitation en facility management ES

Ces professionnels exercent des fonctions dirigeantes dans le domaine du nettoyage, de l'entretien du linge et de la restauration. Ils travaillent dans des hôpitaux, des homes, des restaurants d'entreprise, des centres de formation ou des blanchisseries. Ils peuvent aussi être engagés par des entreprises offrant des services de facility management pour des clients externes. ■



Responsable de la restauration BF

Les responsables de la restauration organisent le travail des collaborateurs dans les restaurants, les hôtels-restaurants, les établissements de cure, etc. Ils assument la gestion de tous les secteurs de restauration (salles à manger, bars, room-service, banquets, etc.) et travaillent en collaboration avec les responsables des départements (chef-fe de cuisine, intendant-e, etc.). ■



Sommelier, sommelière BF

Dans un restaurant ou un commerce, les sommeliers et sommelières conseillent la clientèle sur l'offre de vins et de boissons alcoolisées ainsi que sur les accords mets et vins. Ils sont responsables de la conception de la carte des vins, de l'achat de ceux-ci ainsi que de la gestion de la cave. Ils déterminent également la gamme des spiritueux. ■



Spécialiste en hôtellerie CFC

Les spécialistes en hôtellerie accueillent les clients d'un hôtel, préparent les chambres, les halls et les salons de l'établissement. Ils sont également chargés de tâches à la buanderie, au buffet, à l'économat et à l'office. Ils contribuent à créer une atmosphère accueillante par la propreté des lieux, la préparation minutieuse des chambres et une décoration de bon goût. ■



Responsable du secteur hôtelier-intendance BF

Les responsables du secteur hôtelier-intendance organisent les différentes tâches qu'exige un ménage collectif tel qu'un hôpital, un home, un restaurant de personnel, un foyer d'étudiants, un hôtel, etc. Selon la taille et le type de l'institution qui les emploie, ils assument les responsabilités d'un ou de plusieurs secteurs: nettoyage, hébergement des hôtes et du personnel, entretien du linge, restauration. ■



Spécialiste en communication hôtelière CFC

Ces professionnels accueillent, conseillent et encadrent la clientèle d'un hôtel. Ils assurent le suivi de celle-ci dans tous les secteurs de l'hôtel et sont en contact avec les différents partenaires de l'établissement. Ils collaborent aux actions de promotion de l'hôtel, gèrent le travail administratif lié à leur secteur, sont responsables des stocks de marchandises et assurent la coordination entre les services. ■



Spécialiste en restauration CFC

Les spécialistes en restauration assurent le service de table dans un restaurant, une brasserie ou un bar. Ils préparent les tables, garnissent les buffets, accueillent et conseillent les clients, servent les boissons et les mets. Ils jouent un rôle important par l'accueil et le conseil à la clientèle, la promotion des ventes et la gestion des marchandises. ■



Spécialiste en restauration de système CFC

Ces professionnels travaillent dans des entreprises qui gèrent plusieurs restaurants selon un même concept: chaînes de magasins, restaurants d'entreprises, de centres commerciaux ou d'aéroports, restoroutes, take-away. Ils préparent tous types de plats à consommer sur place ou à emporter, qu'ils présentent sur un comptoir ou dans des vitrines. ■



Technologue du lait CFC

Les technologues du lait transforment le lait en fromages, sésés, boissons lactées, yaourts, desserts et autres produits laitiers frais ou destinés à une plus longue conservation. Afin de mettre sur le marché des produits irréprochables, ils prélèvent chaque jour des échantillons et contrôlent leur qualité. Ils travaillent autant dans de petites fromageries artisanales que dans de grandes industries. ■



Technologue en denrées alimentaires CFC

Ces professionnels transforment les denrées alimentaires et les boissons en produits intermédiaires ou prêts à la consommation (produits de boulangerie, bière, conserves, surgelés, produits glacés, plats précuisinés, chocolat, etc.). Ils conduisent de grandes installations automatiques qui servent à mélanger, broyer, chauffer ou concentrer, et interviennent au moindre incident sur la chaîne. ■



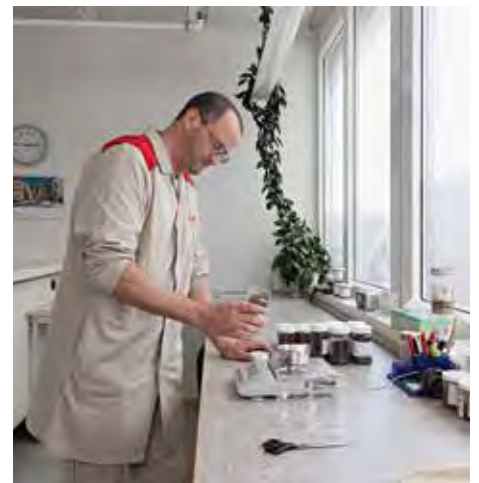
Technicien, technicienne ES en agroalimentaire

Par des procédés industriels, ces professionnels transforment des biens agricoles (céréales, légumes, fruits, lait, viande, etc.) en produits destinés à la consommation. Ils exercent généralement des fonctions de cadres, que ce soit en production, en laboratoire de développement, dans l'assurance qualité, dans le choix des matières premières, dans la gestion des stocks ou dans la vente et le conseil à la clientèle. ■



Technologue en denrées alimentaires BF

Les titulaires de ce brevet fédéral exercent, en tant que chefs d'équipe ou de groupe, des fonctions de gestion dans l'ensemble de la fabrication industrielle de denrées alimentaires. Ils contrôlent notamment la qualité des matières premières, veillent au respect de la sécurité et de l'hygiène, optimisent les processus et recherchent les causes des pannes. Ils peuvent également former des apprentis. ■



Technologue en denrées alimentaires DF

Les titulaires de ce diplôme fédéral sont actifs en tant que chefs de secteur ou de département dans l'industrie. Ils achètent et évaluent les matières premières, collaborent à l'achat de nouvelles installations, assument la responsabilité technologique et économique des processus de production, gèrent le personnel, développent des produits et mettent en œuvre des concepts de marketing. ■



Technologue en industrie laitière BF

Les technologues en industrie laitière avec brevet fédéral assument, en tant que responsables, des tâches de production et de conduite dans tout le processus de transformation du lait. Ils peuvent diriger une équipe dans la production, effectuer des contrôles en laboratoire, instruire les collaborateurs, développer de nouveaux produits, ou encore améliorer les processus de production. ■



Technologue en meunerie

Cette formation permet aux meuniers CFC de conduire et de diriger en tant qu'indépendants la production de farines et de semoules de blé dur dans une minoterie selon des principes de gestion d'entreprise et d'écologie. Les technologues en meunerie peuvent aussi endosser des fonctions dirigeantes dans de grandes minoteries. Ils forment également les apprentis. ■

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.



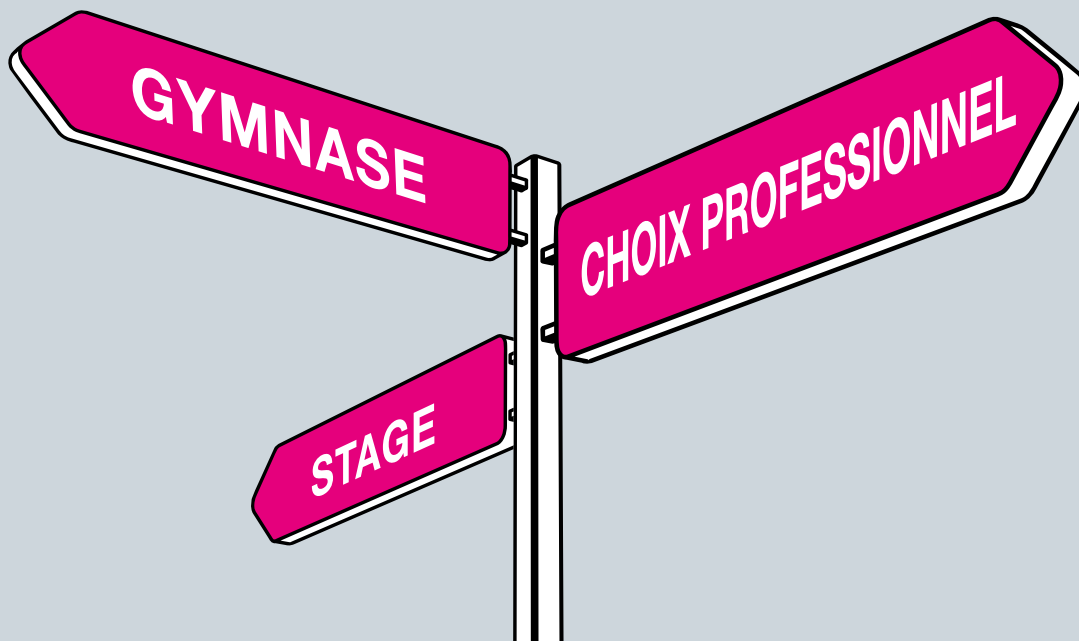
Technologue en industrie laitière DF

Ces professionnels disposent de connaissances approfondies en gestion d'entreprise, en finance, en marketing et en conduite du personnel. Ils travaillent en tant que dirigeants ou cadres supérieurs dans des entreprises de transformation du lait, où ils encadrent la production. La planification, l'organisation et les contrôles de qualité constituent leurs tâches principales. ■



Traiteur, traiteuse

Le traiteur ou la traiteuse cuisinent des plats, chauds ou froids, qu'ils vendent à l'emporter ou livrent à domicile. Lors de manifestations particulières (fête, assemblée, congrès, etc.), ils sont chargés de l'organisation de repas ou de collations; ils établissent le menu, apprennent les mets et assurent le service. Travaillant seuls ou à la tête d'une brigade de traiteurs, ils exercent des activités proches de celles des cuisiniers. ■



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 domaine de l'alimentation, de l'hôtellerie et du tourisme 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.

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!



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

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 2018 (retravaillée)
© CSFO 2018, 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: Fanny Mülhauser, Jean-Noël Cornaz, CSFO

Relecture: Marianne Gättiker; Gaëlle Favre, CSFO Photos: Thierry Porchet,
Thierry Parel, Dominic Büttner, Maurice Grünig, Reto Klink, Susi Lindig, Dominique
Meienberg, Alessandra Rime, Reto Schlatter, Dieter Seeger, Niklaus Spoerri,
Fabian Stamm, Shutterstock Graphisme et mise en page: La Ligne

Impression: Imprimerie Saint-Paul

Diffusion et commande:

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

N° d'article: LB2-2006

Remerciements:

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