



Vidéo sur la profession

# Spécialiste en restauration

CFC

# Employé, employée en restauration

AFP



Les spécialistes et employé-e-s en restauration sont en première ligne pour incarner l'image d'un restaurant. Ils accueillent les clients de manière courtoise et les informent sur la composition des menus. Ils servent les plats et les boissons, tout en s'assurant que la clientèle se sent à l'aise et vit un agréable moment. Ces professionnels veillent en outre à ce que le restaurant soit propre et bien aménagé.

# Qualités requises

## J'aime le contact avec les gens

Les spécialistes et employé-e-s en restauration sont chaque jour en contact avec des personnes d'horizons différents. Ils se montrent aimables en toutes circonstances et conseillent la clientèle avec compétence.

## J'ai le sens de l'accueil

Une présentation soignée et le respect des codes et des bonnes manières font partie du métier. Les clients doivent toujours se sentir les bienvenus.

## J'ai une bonne résistance au stress

Les restaurants peuvent connaître une grande affluence aux heures des repas et les clients sont parfois exigeants. Les spécialistes et employé-e-s en restauration savent garder la tête froide. Ils sont aussi disposés à travailler le soir ou le week-end.

## J'ai le sens de l'organisation

Ces professionnels sont capables d'assimiler rapidement un grand nombre d'informations. Ils arrivent à mémoriser les commandes des clients dans les moindres détails. D'entente avec la cuisine, ils veillent également à ce que les mets et les boissons soient prêts au bon moment.

## Je fais attention à l'ordre et à la propreté

Les restaurants doivent être irréprochables sur le plan de l'hygiène et de la présentation. Les professionnels de la restauration veillent à ce que leur établissement soit toujours accueillant.

✓ Les spécialistes en restauration intéressés par la mixologie peuvent se spécialiser en tant que barman ou barmaid.



# Environnement de travail

Les spécialistes et employé-e-s en restauration exercent leurs activités dans des restaurants, des hôtels et des bars, ainsi que dans des établissements de restauration de système ou de restauration collective (restaurants d'entreprise). Leurs horaires de travail sont variables et s'étendent fréquemment le soir ou le week-end. Le métier requiert une grande flexibilité.

La clientèle varie considérablement selon l'emplacement de l'établissement. Les professionnels de la restauration peuvent être en contact aussi bien avec des clients réguliers vivant dans la région, qu'avec des touristes provenant de pays et d'horizons culturels différents. La connaissance des langues étrangères, en particulier de l'anglais, est donc indispensable.

## Polyvalence et spécialisation

Dans les petits établissements, les spécialistes et employés en restauration sont polyvalents et s'occupent des clients dans toutes les situations. Dans les plus grands établissements, le personnel est davantage spécialisé et peut par exemple être amené à travailler uniquement au bar ou au restaurant. Le travail en équipe joue alors un rôle primordial. Dans les lieux touristiques, il arrive que les hôtels et les restaurants soient ouverts uniquement en saison.

# Formation CFC

## Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée

## Durée 3 ans

## Entreprise formatrice

Restaurants, hôtels, bars ou établissements de restauration collective. À l'issue de la 1<sup>re</sup> année, les apprentis choisissent l'une des 4 compétences complémentaires suivantes:

- barista (conseils et créations à base de café et de thé)
- barman-barmaid (préparation de cocktails et de spiritueux)
- sommelier-ère (conseils en matière de vins et de bières)
- chef-fe de rang (flambage, filetage, tranchage, etc.)

## École professionnelle

- Formation en entreprise: les cours théoriques ont lieu 1 jour par semaine dans une école professionnelle cantonale.
- Formation duale-mixte à Sion VS: les cours théoriques ont lieu en école à plein temps la 1<sup>re</sup> année, puis 1 jour par semaine durant les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> années.

Contenus de formation: opérations en tant qu'hôte ou hôtesse; conception du service

des boissons; conception du service des mets; mise en œuvre des procédures de gestion et de vente; garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur; conception d'offres spéciales de l'établissement. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, du sport, de l'anglais et d'une deuxième langue nationale.

## Cours interentreprises

Les 20 jours de cours interentreprises sont divisés en 5 blocs de 4 jours chacun répartis sur les 3 années d'apprentissage. Ils permettent d'approfondir et de mettre en pratique des sujets étudiés lors des cours théoriques à l'école professionnelle.

## Titre délivré

Certificat fédéral de capacité CFC de spécialiste en restauration

## Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée en principe sans examen, selon la filière choisie.



◀ Pour préparer des cocktails, Anastasia Broggi suit des recettes, mais elle en crée aussi de nouvelles.

# «Offrir des moments uniques»

Que ce soit en matière de vins, de plats ou de relation avec la clientèle, Anastasia Broggi acquiert chaque jour de nouvelles connaissances grâce à son travail. La jeune apprentie spécialiste en restauration envisage de devenir plus tard formatrice afin de transmettre à son tour ce qu'elle a appris.

L'hôtel où travaille Anastasia Broggi est situé dans un cadre idyllique, au bord du lac Majeur. La jeune apprentie y sert les clients, dresse les tables et prépare le buffet du petit-déjeuner.

«J'avais commencé un apprentissage d'opticienne après l'école obligatoire, mais j'ai très vite réalisé que ce n'était pas pour moi», précise-t-elle. «Je ne suis pas faite pour passer mes journées assise derrière un bureau. J'ai donc cherché un métier qui me permette de bouger et je l'ai trouvé!»

▼ Un environnement bien aménagé contribue à la création de moments agréables pour les clients.



## Des moments uniques

La profession de spécialiste en restauration est exigeante, tant pour le corps que pour la tête. «On est debout toute la journée, à courir d'un coin à l'autre», explique Anastasia Broggi. «C'est fatigant physiquement, mais aussi mentalement, car il faut penser à beaucoup de choses et tout contrôler. Rien ne doit nous échapper.»

La récompense n'est cependant jamais loin: «Nous faisons en sorte de rendre uniques les moments passés chez nous, par exemple en permettant à un couple ou une famille de vivre une soirée spéciale. L'hôtel a une tourelle que les clients peuvent réserver pour des demandes en mariage. C'est très beau de pouvoir participer à de tels moments lorsque nous sommes choisis pour organiser ce genre d'événements.»

## Une part de créativité

«Je trouve que mon travail laisse une bonne marge de créativité, par exemple lorsqu'il s'agit de dresser les tables ou de préparer des cocktails», souligne l'apprentie. «Dans le cadre de ma formation, j'ai choisi de me spécialiser en tant que barmaid, car l'expérimentation y a une place importante.»

La jeune professionnelle a notamment eu l'occasion d'inventer un cocktail

**Anastasia Broggi**  
22 ans, spécialiste en  
restauration CFC en 3<sup>e</sup> année  
de formation dans un hôtel



dans le cadre d'un examen: «Je l'ai créé en utilisant des pétales de roses, sur la base d'un souvenir avec ma mère. J'ai beaucoup apprécié de chercher le bon équilibre entre les ingrédients.»

## Un travail d'équipe

«Cela peut paraître évident, mais l'aspect qui me plaît le plus dans ce métier est le service», précise la jeune femme. «Je tiens à ce que les clients se sentent bien et repartent satisfaits. Nous avons d'ailleurs beaucoup d'habités qui reviennent saison après saison, ce qui confirme que nous faisons du bon travail. J'en suis très contente!»

Impossible toutefois de satisfaire les attentes de la clientèle sans pouvoir compter sur une équipe soudée: «Pour que tout fonctionne, il faut savoir collaborer», souligne Anastasia Broggi. «La communication et le travail d'équipe sont essentiels. Nous devons toujours nous entraider. Une table satisfaite, c'est une équipe qui a su collaborer.»

# Une année pleine de succès et de découvertes

Fasciné par le monde de la gastronomie, Marc Gay a effectué un apprentissage de spécialiste en restauration. Vainqueur des SwissSkills, ce jeune professionnel s'est lancé dans de nouvelles expériences à l'étranger pour découvrir d'autres cultures et méthodes de travail.

Le service de midi est terminé. Marc Gay profite d'un moment de calme pour ranger et préparer le restaurant dans lequel il travaille en renfort. Dresser les tables, contrôler les stocks ou encore nettoyer le sol: tout doit être prêt pour le service du soir, afin que les clients puissent passer un agréable moment. «À côté du service, l'entretien du restaurant constitue une partie importante de mon travail», souligne-t-il. C'est toutefois au contact de la clientèle que le jeune spécialiste en restauration s'épanouit le plus. «Je trouve que l'aspect relationnel est ce qu'il y a de plus intéressant dans la profession», relève-t-il.

## Un métier de passion

Marc Gay a développé son intérêt pour la restauration durant l'école obligatoire. C'est en allant manger au restaurant que la gastronomie s'est imposée comme une évidence. «Nous avons passé un super moment en famille grâce à un vrai professionnel, et c'est là que ça a fait tilt.»

Le jeune homme a ensuite rapidement trouvé un apprentissage dans la brasserie d'un hôtel, où il a appris à travailler au contact d'une clientèle particulière. «C'était très intéressant de pouvoir suivre le client pendant son séjour, de lui conseiller une promenade le matin et d'en discuter avec lui le soir, au restaurant.»

Durant sa formation, Marc Gay a développé les compétences nécessaires aux métiers de la restauration, telles que la patience, la capacité à travailler en équipe et la curiosité. «C'est important de connaître les plats et les vins que l'on sert, pour pouvoir conseiller au mieux les clients», précise-t-il.



^ Pour peler une orange à vif, il faut faire preuve d'une certaine habileté.

## Vers de nouveaux horizons

Sa passion pour le métier lui a permis d'atteindre la première place du Championnat de Service organisé par Hôtel & Gastro Union. Un succès qui l'a ensuite encouragé à participer aux SwissSkills la même année, où il a obtenu la médaille d'or. Grâce à cette victoire, Marc Gay détient désormais son ticket pour les prochains WorldSkills qui se tiendront en France. Afin de s'y préparer, le jeune spécialiste en restauration a effectué un stage de six mois en Irlande, où il a découvert et mis en pratique les méthodes et gestes



^ Anticiper les besoins des hôtes et les conseiller de manière compétente: c'est tout l'art de la profession.



---

**Marc Gay**  
20 ans, spécialiste en restauration CFC, travaille dans un restaurant proposant une cuisine régionale

techniques de la haute gastronomie. «J'ai toujours aimé apprendre des autres cultures. Je suis reparti de Dublin avec un bagage bien rempli, qui me servira tout au long de mon parcours professionnel», se réjouit-il. Il effectuera un second stage de trois mois à New York pour perfectionner son anglais et encore élargir ses connaissances du domaine.



Employé, employée en restauration AFP:  
la formation professionnelle initiale en 2 ans

**«J'aime être constamment en mouvement»**

**Pamela Ann Rubin**  
21 ans, employée  
en restauration  
AFP, travaille dans  
un restaurant  
haut de gamme

### **Pourquoi avez-vous choisi de suivre une formation AFP?**

Je possède les nationalités suisse et dominicaine. J'ai grandi en Suisse, mais j'ai passé ces dernières années en République dominicaine. Mon niveau d'allemand n'était donc pas assez bon pour commencer directement avec un CFC. Entre-temps, mes connaissances linguistiques se sont nettement améliorées et je poursuis actuellement ma formation avec un CFC.

### **Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement dans votre métier?**

J'aime apporter de la joie aux clients. Être constamment en mouvement est également très important pour moi. Ce qui me plaît aussi, c'est l'étroite collaboration avec mes collègues. On apprend à bien se connaître, nous formons une famille.

### **Quel a été votre plus grand défi?**

Lorsque on travaille dans un restaurant, on est souvent en service quand les amis ou la famille ont congé. C'est parfois difficile à vivre quand on est jeune. En revanche, j'ai noué de nombreuses amitiés dans le cadre de mon travail.

### **Comment voyez-vous votre avenir?**

J'ai commencé un apprentissage complémentaire d'employée de commerce CFC dans le domaine alimentaire. J'aimerais ensuite retourner dans la gastronomie. Je me verrais bien assumer une fonction d'encadrement dans un restaurant ou un hôtel, et peut-être ouvrir un jour mon propre établissement.



^ Pour décorer les tables, les serviettes sont joliment pliées en éventail.

## L'AFP c'est quoi?

La formation professionnelle initiale en deux ans d'employé ou d'employée en restauration s'adresse à des personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ou dont les connaissances scolaires ne leur permettent pas de commencer un CFC. Les exigences au niveau de la pratique sont à peu près les mêmes que pour le CFC, mais les cours professionnels sont plus simples. L'attestation fédérale de formation professionnelle AFP permet d'entrer dans le monde du travail ou de poursuivre sa formation pour obtenir le CFC de spécialiste en restauration, moyennant en principe deux années de formation supplémentaires.

### Employé, employée en restauration AFP

 **Durée** 2 ans

 **Entreprise formatrice**

Tâches pratiques correspondant en partie à celles des spécialistes en restauration CFC

 **École professionnelle**

- 1 jour par semaine
- Contenu: opérations en tant qu'hôte; mise en œuvre des procédures de gestion et de vente; garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur; conception du service des boissons; conception du service des mets

 **Cours interentreprises**


- 4 cours-blocs de 4 jours
- Contenu: approfondissement des thèmes étudiés à l'école professionnelle

### Spécialiste en restauration CFC

 **Durée** 3 ans

 **Entreprise formatrice**

Utilisation fréquente de langues étrangères et choix d'une compétence complémentaire (voir rubrique Formation)

 **École professionnelle**

- 1 jour par semaine
- Contenu: opérations en tant qu'hôte ou hôtesse; conception du service des boissons; conception du service des mets; conception d'offres spéciales de l'établissement; mise en œuvre des procédures de gestion et de vente; garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur

 **Cours interentreprises**

- 5 cours-blocs de 4 jours
- Contenu: approfondissement des thèmes étudiés à l'école professionnelle

### > Préparer et décorer les tables

Les professionnels de la restauration préparent les tables pour les clients. Ils s'occupent aussi de la décoration et du nettoyage.



### < Planifier le travail

Pour que tout se déroule sans problème, les tâches du jour sont planifiées avec les chefs de service et de cuisine.

### > Accueillir les clients

Les spécialistes en restauration accueillent les clients avec amabilité, les accompagnent à leur table et leur présentent la carte.



^ Conseiller et vendre Ces professionnels conseillent les clients dans le choix d'un met ou d'une boisson et prennent leur commande.

### > Servir

Les spécialistes et employé-e-s en restauration apportent les plats, les mettent en place et servent correctement le vin et les autres boissons.



^ Préparer des plats simples Les professionnels de la restauration préparent eux-mêmes des plats simples et apprêtent certains mets devant les clients.

### > Amener l'addition

Les spécialistes en restauration préparent l'addition, encaissent le paiement et prennent congé des clients.



^ Nettoyer, entretenir et stocker L'entretien et le nettoyage des équipements, machines et appareils, le maintien de la propreté du restaurant ainsi que le stockage des produits relèvent aussi de leurs compétences.



## Marché du travail

Chaque année en Suisse, environ 400 jeunes obtiennent le CFC de spécialiste en restauration et une centaine l'AFP d'employé-e en restauration. Celles et ceux qui postulent pour une place d'apprentissage ont de bonnes chances de l'obtenir car la branche manque de main d'œuvre qualifiée.

### De nombreuses possibilités de carrière

Il existe de nombreuses possibilités de formation continue et de bonnes perspectives d'évolution au sein des entreprises. Souvent, les spécialistes et employé-e-s en restauration assument des tâches de direction et de gestion dès la fin de leur apprentissage. Dans ce cadre, ils sont amenés à diriger une équipe. Les professionnels qualifiés sont très recherchés sur le marché du travail et trouvent en général facilement un emploi. Les places de travail se situent non seulement dans les villes et les zones touristiques, mais également dans les autres régions du pays, ainsi qu'à l'étranger.

✓ Les spécialistes en restauration peuvent se spécialiser dans de nombreux domaines, par exemple en tant que sommelier ou sommelière.



## Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

**Cours:** offres proposées par les institutions de formation et les associations professionnelles GastroSuisse et HotellerieSuisse

**Apprentissage complémentaire:** gestionnaire en hôtellerie-intendance, spécialiste en communication hôtelière, cuisinier-ière

**Brevet fédéral BF:** chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration, responsable de la restauration, responsable du secteur hôtelier-intendance, chef-fe de réception, sommelier-ère, spécialiste de la conduite d'équipe

**Diplôme fédéral DF:** chef-fe de la restauration, chef-fe de la restauration collective, chef-fe du secteur hôtelier-intendance, chef-fe d'entreprise de l'hôtellerie et de la restauration

**École supérieure ES:** hôtelier/ère-restaurateur/trice

**Haute école spécialisée HES:** bachelor en Hospitality Management



© HotellerieSuisse

### Responsable de la restauration BF

Ces professionnels assument des tâches de direction et de formation dans des entreprises d'hôtellerie et de restauration. Ils sont responsables de l'aménagement des espaces de restauration, de l'accueil des clients et du bon déroulement du service. Ils travaillent aussi bien au contact de la clientèle qu'en arrièr-plan, en réalisant des tâches de planification. Cette formation est accessible aux personnes disposant d'au moins trois ans d'expérience dans la restauration. La préparation à l'examen dure environ un an et peut être suivie en cours d'emploi.

### Cheffe, chef de la restauration DF

Ces professionnels dirigent des établissements hôteliers ou de restauration de moyenne ou de grande taille. Ils assument des tâches de gestion et d'organisation dans les domaines de l'accueil des clients, du service et de la vente. Ils planifient l'offre, dirigent les collaborateurs et gèrent le marketing. L'examen professionnel supérieur de chef-fe de la restauration est accessible aux titulaires du brevet fédéral de responsable de la restauration au bénéfice d'au moins trois ans d'expérience dans une fonction de direction. La formation dure environ un an et demi et peut être suivie en cours d'emploi.

### Impressum

1<sup>re</sup> édition 2024  
© 2024 CSFO, Berne. Tous droits réservés.  
ISBN 978-3-03753-182-2

#### Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO  
CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch  
Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

**Enquête et rédaction:** Michael Spahr, Berne; Emilie Chassot, Sara Artaria, CSFO **Traduction:** Quentin Meier, Lausanne; Nadine Cuennet Perbellini, Sion **Relecture:** Nicolas Dévaud, HotellerieSuisse; Mike Bürkli, GastroSuisse; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice Grünig, Zurich; Thierry Porchet, Chavornay; Dominique Meienberg, Zurich;

Viola Barberis, Claro; Matthias Jurt, Hotel & Gastro formation Suisse, Weggis; HotellerieSuisse, Berne **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Mise en page et impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

#### Diffusion, service client:

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

#### N° d'article:

FE2-3017 (1 exemplaire), FB2-3017 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

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



## Adresses utiles

[www.orientation.ch](http://www.orientation.ch), pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

[www.metiershotelresto.ch](http://www.metiershotelresto.ch), informations sur les métiers de la branche de l'hôtellerie et de la restauration

[www.carrierehotelresto.ch](http://www.carrierehotelresto.ch), vue d'ensemble des formations initiales et continues dans l'hôtellerie-restauration

[www.orientation.ch/salaire](http://www.orientation.ch/salaire), informations sur les salaires