



Vidéo sur la profession

Spécialiste en restauration de système

CFC



Préparer des repas à la fois rapides et raffinés, conseiller et servir les clients d'ici et d'ailleurs, garnir les buffets, planifier les processus de travail, acheter les marchandises, tenir la comptabilité ou encore diriger les équipes: voilà quelques-unes des activités quotidiennes des spécialistes en restauration de système. Ces professionnels travaillent dans des restaurants d'entreprises, de centres commerciaux, d'aéroports ou d'autoroutes, ainsi que dans des chaînes de fast-food ou de vente de plats à l'emporter.

Qualités requises

J'aime le contact avec les gens

Les spécialistes en restauration de système sont chaque jour en contact avec des personnes d'horizons différents. Ils se montrent aimables en toutes circonstances et veillent à proposer le meilleur service possible.

J'ai l'esprit d'équipe

Le travail dans les entreprises de restauration de système est une affaire d'équipe. La collaboration y est étroite. En raison de la variété des tâches, une certaine polyvalence est demandée.

Je sais résister au stress

Dans les fast-foods ou les restoroutes, les clients veulent être servis rapidement. Les spécialistes en restauration de système gardent la tête froide, même lors des heures de forte affluence.

Je m'intéresse à l'alimentation et à la cuisine

Ces professionnels savent comment est préparé tel ou tel plat. Ils veillent à la qualité des repas proposés et à la propreté de leur place de travail.

J'ai le sens de l'organisation

Les spécialistes en restauration de système assument aussi des tâches administratives: acheter les marchandises, établir les plannings de travail, gérer les stocks, tenir la caisse, etc. Il faut avoir le sens de l'organisation et aimer travailler avec les chiffres.

✓ Préparer les boissons, tenir la caisse, garnir les buffets: le métier demande une certaine polyvalence et un bon sens de l'organisation.



Environnement de travail

Les spécialistes en restauration de système travaillent dans des établissements dotés de processus standardisés: chaînes de fast-food ou de vente de plats à l'emporter, restaurants de centres commerciaux, d'aéroports, d'autoroutes ou d'entreprises, etc. La plupart de ces établissements sont situés dans les villes et leurs alentours, ainsi que le long des grands axes routiers. Les horaires de travail des spécialistes en restauration de système sont parfois variables et peuvent également s'étendre le week-end ou en soirée. Ces professionnels doivent pouvoir répondre spontanément aux besoins d'une clientèle très variée, ce qui exige de la flexibilité et des connaissances en langues étrangères, notamment en anglais.

Un travail diversifié

Au sein des entreprises de restauration de système, le travail d'équipe est particulièrement important. Chaque employé-e assume toutes sortes de tâches. Les spécialistes en restauration de système sont affectés aussi bien au service qu'au bureau ou à la cuisine.

Formation CFC



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée

3 ans



Entreprise formatrice

Entreprises de restauration de système



École professionnelle

Les apprentis romands suivent les cours théoriques 1 à 2 jours par semaine à l'école professionnelle de Montreux VD. Contenus de formation: planification et organisation des processus; approvisionnement et préparation des produits; présentation et vente des produits, conseil à la clientèle; développement durable et sécurité; utilisation de l'anglais. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale et du sport.



Cours interentreprises

Le programme prévoit 20 jours de cours interentreprises, répartis sur 3 ans. Thèmes abordés: hygiène et sécurité; connaissances des aliments et préparation des repas; conseil; vente; accueil des hôtes; gestion d'équipes.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité CFC de spécialiste en restauration de système



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.



◀ Camil Gaudard prépare le buffet de salades avant le rush de midi.

La polyvalence comme maître mot

Camil Gaudard accueille et sert chaque jour les étudiants, professeurs et collaborateurs de l'Université de Lausanne (UNIL) dans l'un des restaurants du campus. Entre service, planification et cuisine, l'apprenti en restauration de système a su développer une large palette de compétences.

En cette chaude journée de juin, Camil Gaudard prépare les buffets de la cafétéria de l'UNIL, en les garnissant de boissons, de sandwiches, de desserts et de salades. Intégré à une équipe d'une vingtaine de personnes, il veille à ce que rien ne manque et à ce que tout soit joliment présenté. Cela afin que les étudiants, occupés par les révisions d'examen, puissent profiter d'une pause bien méritée.

✓ L'apprenti effectue aussi des tâches administratives, comme l'établissement des plannings de travail.



De la cuisine au bureau

Parallèlement au réapprovisionnement des buffets et à l'encaissement des produits, Camil Gaudard soutient le personnel de cuisine en préparant certains mets, principalement froids, tels que sandwiches, desserts ou salades. Son cahier des charges comprend également le contrôle des caisses, la mise à jour des menus affichés sur les écrans, et le nettoyage des plateaux et du bar. Sans oublier les tâches administratives, qu'il effectue au bureau, telles que les commandes auprès des fournisseurs. «Ce que je préfère, c'est la gestion d'équipe», précise le jeune homme. «Je prépare les plannings, coordonne le travail des collaborateurs et contrôle que tout soit bien fait.» Alors que ses collègues sont spécialisés soit dans l'administration, soit dans le service ou la cuisine, l'apprenti passe d'un domaine à l'autre avec autant d'aisance que d'enthousiasme. «C'est un métier très complet, qui offre une grande variété de tâches et demande de la polyvalence. On ne s'ennuie jamais!», ajoute-t-il.

De nombreuses possibilités d'évolution

C'est en travaillant dans un fast-food, après sa scolarité obligatoire, que

Camil Gaudard

21 ans, spécialiste en restauration de système CFC en 3^e année de formation dans un restaurant self-service d'une université



Camil Gaudard a découvert le monde de la restauration, qui l'a tout de suite intéressé. «J'ai toujours aimé la cuisine, la pâtisserie, etc. Mais le rythme de vie des métiers de la restauration ne me convenait pas», explique-t-il. Son conseiller en orientation lui a alors parlé de la restauration de système et de ses horaires moins contraignants. Le jeune homme a tout d'abord effectué un stage dans un restaurant appartenant à un grand groupe spécialisé dans la restauration collective et la gestion hôtelière en Suisse, en Allemagne et en Autriche. Le groupe l'a ensuite engagé dans le restaurant de l'UNIL. Une fois son CFC en poche, Camil Gaudard compte découvrir d'autres domaines de la restauration, en travaillant par exemple dans un établissement traditionnel ou dans un bar, afin d'explorer les nombreuses autres facettes du secteur et d'acquérir de nouvelles compétences.

Plus de 1000 clients en une seule journée

Cameron Weisskopf a effectué un apprentissage de spécialiste en restauration de système dans un grand restaurant d'entreprise. Elle travaille actuellement à la réception d'un hôtel renommé.

«Depuis mon enfance, j'ai toujours voulu travailler dans un hôtel ou un restaurant», confie Cameron Weisskopf. «Mon père exerçait déjà dans la restauration. Il m'a transmis sa passion.» La jeune femme se souvient bien de son apprentissage, qu'elle a effectué dans un grand restaurant d'entreprise géré par un groupe de restauration collective: «En tant que spécialiste en restauration de système, j'ai été amenée à découvrir les différents secteurs d'un restaurant. Que ce soit en cuisine, au service, à la caisse ou au bureau, les tâches sont très variées.»

Du restaurant d'entreprise...

Cameron Weisskopf et ses collègues servaient plus de 1000 clients chaque midi. «Au début de mon apprentissage, cela m'a impressionnée d'avoir affaire à autant de personnes tous les jours», explique-t-elle. «Mais je m'y suis vite habituée.»

Les matinées étaient consacrées aux préparatifs avant le coup de feu de midi: décorer les tables, élaborer puis dresser les plats, etc. «Je me suis découvert un intérêt pour la cuisine», relève la jeune femme. «Je savais dès

le départ que j'étais faite pour le service, mais ce n'est que durant mon apprentissage que j'ai réalisé que j'aimais aussi cuisiner.»

Après le service, Cameron Weisskopf s'occupait du nettoyage. En fonction de son planning, elle pouvait encore travailler à la cafétéria du restaurant. «J'ai beaucoup apprécié le fait d'être en contact avec des personnes provenant d'horizons très différents», souligne-t-elle. «Dans un restaurant d'entreprise, les clients sont en général des habitués. On se connaît, alors on discute ou on plaisante ensemble.»

... à l'hôtel

Aujourd'hui, Cameron Weisskopf travaille toujours pour le même groupe, lequel possède aussi des hôtels. Après son apprentissage, elle a été embauchée à la réception d'un établissement comprenant 300 chambres. «Grâce à



^ Que ce soit pendant ou après l'apprentissage, il est important de se montrer aimable et serviable avec la clientèle.

ma formation, je sais comment fonctionnent les différents secteurs de l'hôtel et je peux donc répondre immédiatement aux demandes des clients.»

En plus de l'allemand, la jeune femme parle le français, l'anglais ainsi que l'indonésien, la langue de sa mère. «C'est important de maîtriser plusieurs langues, même si parfois, il suffit d'un regard pour se comprendre.»



^ C'est lors de son apprentissage que Cameron Weisskopf s'est découvert un intérêt pour la cuisine.

Cameron Weisskopf
21 ans, spécialiste en
restauration de système CFC,
travaille dans un hôtel
appartenant à une chaîne

Actuellement, Cameron Weisskopf suit une formation à temps partiel d'hôtelière-restauratrice dans une école supérieure. Elle compte ensuite partir à la découverte du monde. «De préférence en Asie, d'où sont issues une partie de mes racines», précise-t-elle.





^ **Préparer les repas et les boissons** Les spécialistes en restauration de système maîtrisent la préparation rapide et efficace de tous types de plats et de boissons.



^ **Mettre en valeur les plats** Pour ouvrir l'appétit des clients, les plats et les boissons doivent être joliment présentés sur les buffets ou dans les vitrines.

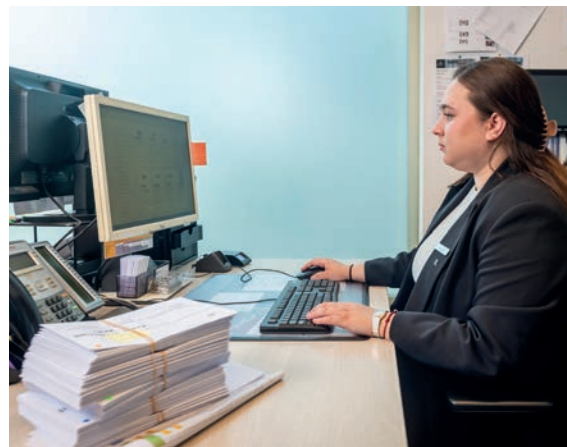
> **Conseiller les clients** Les spécialistes en restauration de système répondent avec amabilité et professionnalisme aux questions des clients et s'efforcent de satisfaire les demandes particulières.



^ **Procéder à la vente et à l'encaissement** Ces professionnels servent les clients au buffet ou à la caisse. Ils vendent les produits et encaissent les paiements.



^ **Planifier les menus et les processus de travail** Les menus sont définis pour toute une semaine, tout comme la manière de préparer les plats avec rapidité et dans les normes de qualité.



< **Gérer les coûts** Les spécialistes en restauration de système veillent à la maîtrise des coûts lorsqu'ils achètent les marchandises et calculent les prix de vente.

> **Assurer le contrôle qualité** Les aliments, tout comme les équipements, doivent être contrôlés régulièrement. Les spécialistes en restauration de système veillent ainsi à la qualité des plats, ainsi qu'à la propreté du restaurant.



^ **Diriger les équipes** Ces professionnels assument une fonction d'encadrement dans les entreprises. Ils planifient notamment les horaires de travail de leurs collaborateurs.



Marché du travail

Entre 60 et 70 spécialistes en restauration de système décrochent chaque année leur CFC. Celles et ceux qui postulent pour une place d'apprentissage ont de bonnes chances de l'obtenir. Les professionnels qualifiés sont très recherchés sur le marché du travail.

De nombreuses possibilités d'évolution

Il existe de nombreuses possibilités de formation continue et de belles perspectives d'évolution au sein des entreprises. Souvent, les spécialistes en restauration de système assument des tâches de gestion dès la fin de leur apprentissage.

Beaucoup d'entreprises de restauration de système exploitent plusieurs établissements. Les professionnels qualifiés ont donc souvent l'occasion d'assumer de nouvelles tâches ou de travailler dans une autre enseigne, tout en restant chez le même employeur.

✓ Les professionnels qualifiés peuvent rapidement assumer davantage de responsabilités, par exemple dans la planification des menus.



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

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

Apprentissage raccourci: gestionnaire en hôtellerie-intendance, spécialiste en restauration, cuisinier-ière

Brevet fédéral BF: chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration, responsable de la restauration, spécialiste de la conduite d'équipe

Diplôme fédéral DF: chef-fe de la restauration, chef-fe de la restauration collective, chef-fe d'entreprise de l'hôtellerie et de la restauration

École supérieure ES: hôtelier-restaureur/hôtelière-restauratrice

Haute école spécialisée HES: bachelor en Hospitality Management, en technologie alimentaire



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

Ces professionnels dirigent une entreprise hôtelière ou de restauration de petite ou moyenne taille. Leurs tâches consistent à accueillir les clients, à organiser les processus de travail, à établir les offres et les prix de vente, à gérer les finances ainsi qu'à diriger les collaborateurs. Cet examen professionnel est accessible aux titulaires d'un CFC qui disposent d'au moins deux ans d'expérience professionnelle en tant que cadres dans l'hôtellerie ou la restauration. La préparation à l'examen dure environ un an et peut être suivie en cours d'emploi.

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

Ces professionnels sont à la tête d'une entreprise hôtelière ou de restauration. Ils élaborent des modèles d'affaires, traitent avec les clients, assurent la conduite du personnel, gèrent les finances et le marketing et entretiennent des contacts avec des entreprises partenaires. Cet examen professionnel supérieur est accessible aux titulaires du brevet fédéral de chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration; ces derniers doivent aussi être au bénéfice d'au moins deux ans d'expérience dans une fonction de direction. La formation dure environ huit mois et peut être suivie en cours d'emploi.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.metiershotelresto.ch, informations sur les métiers de la branche de l'hôtellerie et de la restauration

www.carrierehotelresto.ch, vue d'ensemble des formations initiales et continues dans l'hôtellerie-restauration

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

Impressum

1^{re} édition 2023
© 2023 CSFO, Berne. Tous droits réservés.
ISBN 978-3-03753-184-6

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 **Relecture:** Nicolas Devaud, HotellerieSuisse; Mike Bürkli, GastroSuisse; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice

Grünig, Zurich; Thierry Porchet, Chavornay; Dominique Meienberg, Zurich **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Réalisation:** Roland Müller, CSFO **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: FE2-3198 (1 exemplaire), FB2-3198 (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.