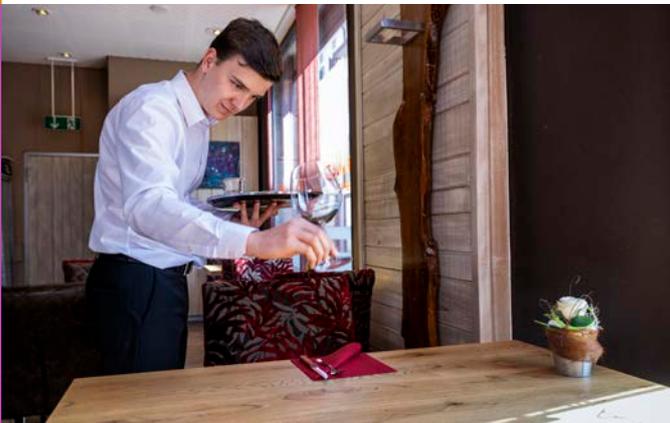




Domaine professionnel 3

Accueillir et informer les clients  
Préparer et servir  
des plats et des boissons  
Nettoyer et entretenir  
le linge et les locaux

# Restauration Hôtellerie Intendance Tourisme



Les cahiers du choix professionnel

# Restauration, hôtellerie, intendance, tourisme

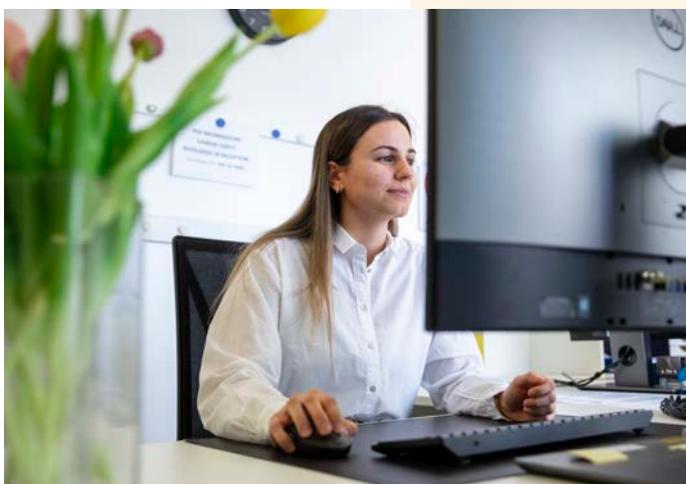
Accueillir les clients à la réception d'un hôtel, entretenir le linge, décorer une chambre, préparer des plats en cuisine, servir des menus à la table d'un restaurant, proposer une excursion, ou encore informer et conseiller les touristes: un large éventail de professionnels se rendent disponibles chaque jour pour répondre au confort et à la satisfaction des clients.



Dans le secteur de la **restauration**, les professionnels préparent les menus, les servent à table, recommandent des plats et des vins et aménagent les tables et les salles pour les repas ou les événements spéciaux tels que des mariages ou des fêtes d'anniversaire. De la cuisine à la salle à manger, le travail de chacun est essentiel pour que les clients soient satisfaits en quittant la table.



Les spécialistes de l'**hôtellerie** accueillent les clients à la réception, leur fournissent diverses informations et sont à leur disposition pour répondre à leurs besoins. Elles et ils enregistrent les réservations, accompagnent les clients jusqu'à leur chambre et planifient les nuitées. Elles et ils s'occupent également de la gestion de l'établissement, vérifient que tout fonctionne bien et que la propreté est irréprochable.



## *Abréviations des niveaux de formation*

**AFP:** Attestation fédérale de formation professionnelle  
**CFC:** Certificat fédéral de capacité  
**BF:** Brevet fédéral

**DF:** Diplôme fédéral  
**ES:** École supérieure  
**HES:** Haute école spécialisée

**UNI:** Université  
**EPF:** École polytechnique fédérale



## Sommaire

|  |    |
|--|----|
| Exigences, activités et environnement de travail | 4  |
| Secteurs d'activité                              | 6  |
| Catalogue des professions                        | 8  |
| Pour chaque objectif, le bon niveau de formation | 14 |
| En savoir plus                                   | 16 |



Les professionnels de l'**intendance** s'occupent de nettoyer les chambres, de laver et de repasser le linge, de faire les lits, de ranger les espaces communs et de les décorer selon l'occasion. Les spécialistes du **facility management**, quant à eux, assurent une gestion économique et durable des installations.



Dans le secteur du **tourisme**, les spécialistes organisent des voyages, recommandent des destinations, fournissent des informations détaillées, font la promotion de leur région et planifient des excursions ou des itinéraires à thème. Elles et ils veillent à ce que l'expérience des touristes soit agréable, pratique et se déroule en toute sécurité.



Toutes les professions par domaine sont en ligne ici.



# Exigences, activités et environnement de travail

## Je m'intéresse:

- aux arts de la table
- à l'accueil et au service
- aux langues et à la communication
- au contact avec les personnes
- au patrimoine régional.

## Je suis capable de:

- répondre aux besoins de la clientèle
- travailler rapidement et avec précision
- m'adapter à diverses situations
- m'exprimer dans différentes langues
- travailler en équipe.

## Quelles sont les activités propres aux professions de ce domaine?

Les professionnels de la restauration, de l'hôtellerie, de l'intendance et du tourisme ont pour objectifs communs de:

- offrir des services personnalisés à la clientèle
- créer une atmosphère confortable et accueillante
- promouvoir leur région
- assurer l'hygiène et la sécurité.

Les tâches varient naturellement beaucoup d'une profession à l'autre, mais la caractéristique principale de ce secteur est le contact avec la clientèle: les professionnels répondent aux diverses demandes et veillent à ce que tout se passe bien, du séjour dans un hôtel au repas dans un restaurant, en passant par l'organisation d'excursions et d'événements. Les spé-

Julie McKay,  
spécialiste en communication hôtelière CFC

*«Ce que j'aime dans mon métier, c'est le côté touche-à-tout. Cela change tout le temps.»*



cialistes de la restauration, de l'hôtellerie, de l'intendance et du tourisme veillent au respect des normes d'hygiène et de sécurité. Il peut arriver que les clients aient des besoins particuliers: certaines personnes nécessitent de l'aide pour l'accessibilité, d'autres ont des allergies ou des intolérances alimentaires. Ces professionnels doivent donc être attentifs aux demandes spéciales.

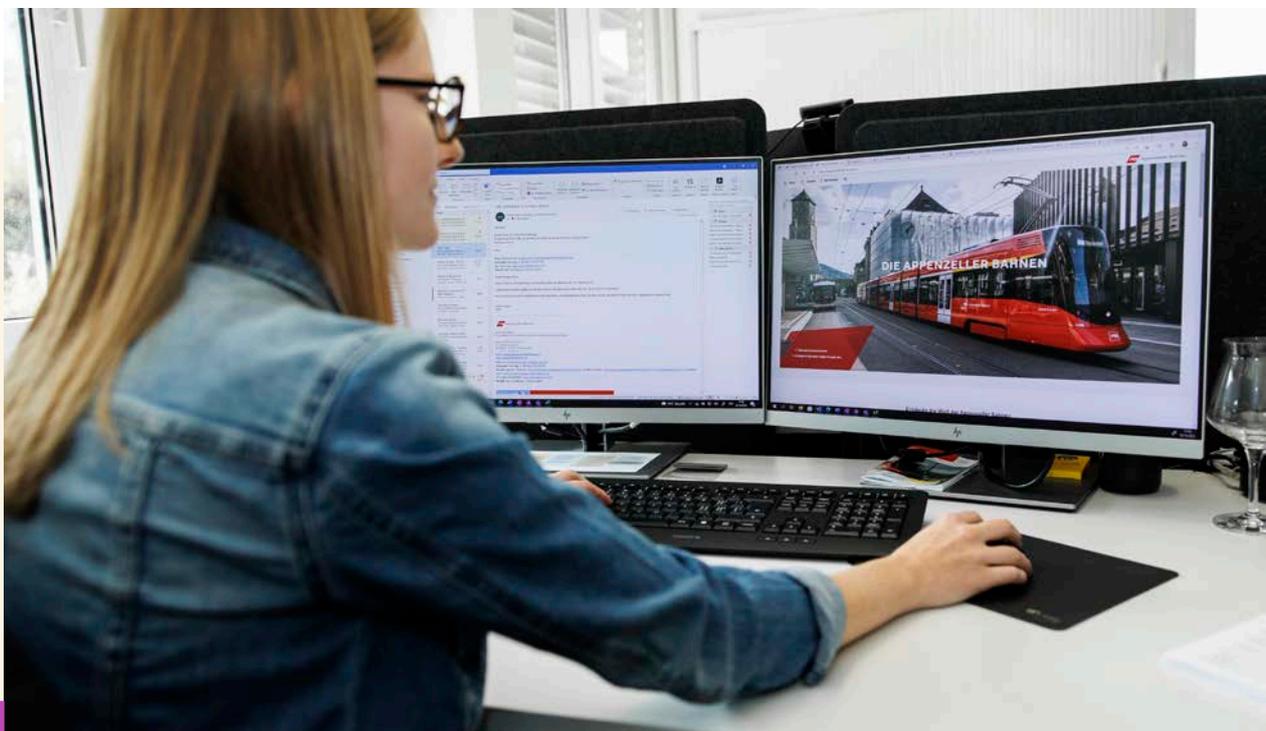
## Quel sera mon environnement de travail?

Dans ce domaine, le travail s'effectue principalement dans les hôtels, les res-

taurants, les cantines, les hôpitaux, les maisons de retraite, et les lieux d'intérêt pour les touristes. Dans ces environnements différents, l'accent est mis sur le bien-être et les besoins des hôtes, des résidents ou des patients. Les horaires de travail peuvent être irréguliers, il faut donc faire preuve de flexibilité. Il est également important de soigner son apparence: dans certains endroits, il est nécessaire de porter un uniforme.

Dans les restaurants, les employé-e-s en cuisine aident à la préparation des plats, les barmen concoctent des cocktails derrière le comptoir, tandis que les spécia-

Gestionnaire  
en tourisme ES





Cuisinier, cuisinière CFC

listes en restauration alternent entre la cuisine et la salle, donnant des conseils sur le choix des plats ou des vins. Dans les cantines ou les lieux de restauration collective, elles et ils garnissent les buffets et assurent le service en caisse.

Dans les hôtels et autres lieux d'accueil, les employé-e-s en hôtellerie et en intendance sont principalement chargés de nettoyer les chambres, de laver et de repasser le linge, et d'aménager les espaces d'accueil en fonction des circonstances. Les spécialistes en communication hôtelière enregistrent les réservations et fournissent différentes informations aux clients de passage. Les concierges les accompagnent à leur chambre, tandis que les directrices et directeurs d'hôtel gèrent l'établissement et sont responsables de son bon fonctionnement.

Les employé-e-s des offices de tourisme fournissent des informations sur le patrimoine régional et en assurent la promotion, tandis que d'autres professionnels du tourisme planifient des itinéraires et organisent des voyages et des excursions. Dans les casinos, les croupiers animent les tables de jeu et vérifient que les règles sont respectées.

Dans toutes ces professions:

- vous ferez partie d'une équipe où chacun a un rôle à jouer
- vous devrez faire preuve de disponibilité et de flexibilité
- vous accorderez une attention particulière à chaque détail.

Thomas Gregolin,  
gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

*«J'adore discuter dans d'autres langues avec des personnes venues de divers coins du monde.»*



Anastasia Broggi,  
spécialiste en restauration CFC

*«Mon travail me laisse une bonne marge de créativité, par exemple pour dresser les tables ou préparer des cocktails.»*



# Secteurs d'activité

## Restauration

Dans ce secteur, chaque professionnel exerce des activités différentes dans les restaurants, les bars, les cantines scolaires, les maisons de retraite, etc. Certains préparent les aliments en cuisine et dressent soigneusement les assiettes, tandis que d'autres servent les clients en salle, préparent des cocktails au bar ou garnissent les buffets dans les cantines. Tous sont chargés de garantir des normes élevées d'hygiène et de qualité, en accordant une attention particulière aux demandes individuelles des clients, telles que des problèmes d'allergie ou d'intolérance à certains aliments. Les cadres de ce secteur sont responsables de la gestion du personnel et des finances de l'établissement.

### Exemples:

- Employé-e en cuisine AFP
- Gestionnaire en restauration de système CFC
- Responsable de la restauration BF
- Chef-fe de la restauration collective DF
- Barman, barmaid

## Hôtellerie

Les spécialistes de l'hôtellerie s'occupent de l'accueil des clients, de l'enregistrement des réservations et de la gestion globale de l'hôtel. Elles et ils planifient les

Camil Gaudard, gestionnaire en restauration de système CFC

*«Je prépare les plannings, coordonne le travail des collaborateurs et contrôle que tout soit bien fait.»*



nuitées, gèrent la caisse, vérifient le bon fonctionnement et la propreté de l'établissement. Si nécessaire, ces professionnels prodiguent des conseils pratiques sur la mobilité et les activités culturelles. La volonté de satisfaire la clientèle est essentielle, notamment en ce qui concerne les besoins en accessibilité.

### Exemples:

- Employé-e en hôtellerie-intendance AFP

- Spécialiste en communication hôtelière CFC
- Chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration BF
- Économiste d'entreprise en hôtellerie et professions de l'accueil HES
- Concierge d'hôtel

## Intendance, facility management

Dans le secteur de l'intendance, les professionnels nettoient et aménagent les chambres et les espaces communs, et



Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

### Spécialiste en restauration CFC



gèrent l'entretien du linge. Ils s'occupent de la décoration en fonction de l'occasion et veillent à ce que les clients des hôtels ou les résidents des maisons de retraite, des foyers ou des cliniques se sentent à l'aise.

Les spécialistes du facility management gèrent les établissements d'un point de vue économique et technique, en veillant à leur durabilité. Elles et ils s'occupent de la gestion immobilière, de l'entretien des bâtiments et des installations techniques, de l'organisation des espaces de travail et de la gestion des services liés à la logistique, à la sécurité et à l'élimination des déchets.

#### Exemples:

- Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC
- Responsable du secteur hôtelier-intendance BF
- Dirigeant-e en facility management et maintenance DF
- Responsable d'exploitation en facility management ES
- Économiste d'entreprise en facility management HES

### Tourisme

Les professionnels du tourisme exercent un large éventail d'activités, notamment dans la planification de voyages, l'organisation d'activités culturelles, la promotion de leur région et le divertissement. L'encaissement du transport des touristes relève également de leur compétence.

Dans des agences de voyage ou dans la promotion du territoire, les spécialistes

Nicole Binkert,  
guide touristique

*«Je m'occupe de contacter les auberges, les restaurants, les compagnies de transports publics et j'effectue les pré-réservations.»*



informent les touristes sur les opportunités et les activités culturelles ou organisent des visites et des événements propres à enrichir le passage des visiteurs.

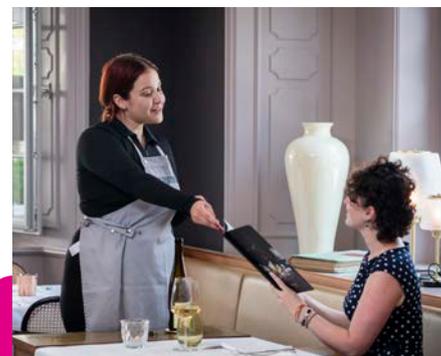
#### Exemples:

- Employé-e de commerce CFC, branches Hôtellerie-gastronomie-tourisme et Voyages
- Gestionnaire en tourisme ES
- Manager en tourisme HES
- Guide-interprète du patrimoine
- Organisateur-trice d'événements

Pour une description brève de toutes les professions accessibles par la voie de l'apprentissage ou de la formation supérieure, voir le *catalogue* dans les pages suivantes.

# Catalogue des professions

## Attestation fédérale de formation professionnelle AFP



### Employé, employée en cuisine AFP

Les employés en cuisine secondent les cuisiniers et préparent des mets simples, chauds ou froids: entremets, garnitures, salades, desserts. Ils composent des menus ordinaires, dressent des plats destinés à la clientèle dans divers établissements: restaurants, hôpitaux, homes, hôtels, etc. Dans un petit restaurant, ils participent à la plupart des activités, alors que dans un grand établissement, ils se spécialisent dans un secteur.

### Employé, employée en hôtellerie-intendance AFP

Les employés en hôtellerie-intendance sont chargés des activités d'entretien, d'accueil et de service dans les ménages collectifs: hôtels, foyers, crèches, homes, hôpitaux, etc. Ils entretiennent les locaux, nettoient le linge et servent des plats ainsi que des boissons. Ces professionnels contribuent au bien-être des hôtes et des clients en créant une atmosphère agréable dans l'établissement.

### Employé, employée en restauration AFP

Les employés en restauration assurent le service dans un restaurant, une brasserie ou un bar. Ils préparent les tables, garnissent les buffets, reçoivent les clients, prennent la commande et servent les boissons et les mets. À la fin du service, ils débarrassent les tables, changent les nappes et remettent la salle en ordre. Ils s'occupent aussi de réceptionner la marchandise et de la stocker en respectant les règles d'hygiène.

## Certificat fédéral de capacité CFC



### Employé/e en restauration de système AFP

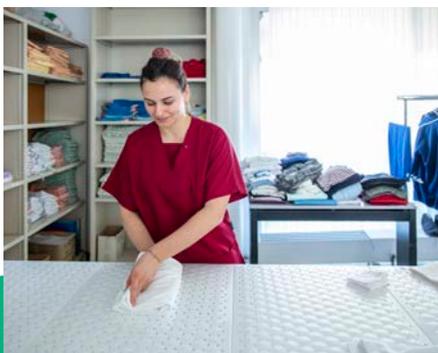
Les employés en restauration de système travaillent dans des entreprises qui gèrent plusieurs restaurants selon un même concept: chaînes de magasins, restaurants d'entreprises, de centres commerciaux ou d'aéroports, cafétérias d'établissements scolaires, etc. En suivant des instructions précises, ils préparent des plats et des boissons à consommer sur place ou à emporter qu'ils présentent sur un comptoir.

### Cuisinier, cuisinière CFC

Les cuisiniers apprennent des mets chauds ou froids destinés à la clientèle de divers établissements: restaurants, hôpitaux, homes, hôtels, etc. Ils commandent les denrées alimentaires, les réceptionnent, en contrôlent la qualité et la quantité, puis les transforment ou les entreposent en respectant les règles d'hygiène. Ils composent les menus, décorent et présentent les plats avec goût. Ils veillent au bon déroulement du service entre la cuisine et le restaurant.

### Employé, employée de commerce CFC, (Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme, Voyages)

Ces employés 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 dans une agence de voyages.



### Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance sont chargés de l'accueil, du service et de l'entretien dans les hôtels, foyers, crèches, homes, hôpitaux, etc. Afin de créer une atmosphère accueillante et d'assurer un séjour agréable aux hôtes et clients, ils planifient, exécutent ou supervisent diverses tâches: entretien des locaux, du linge et des équipements, préparation d'aliments et de boissons, décoration des chambres, travaux administratifs, etc.



### Gestionnaire 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, cafétérias, etc. Ils préparent tous types de plats à consommer sur place ou à emporter: menu du jour, buffet de salades, petite restauration, soupes, desserts, etc. Ils présentent ces plats sur un comptoir ou dans des vitrines.



### Spécialiste en communication hôtelière CFC

Les spécialistes en communication hôtelière 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.

## Brevet fédéral BF



### Spécialiste en restauration CFC

Les spécialistes en restauration assurent le service de table dans un restaurant. Ils préparent et décorent les tables, réceptionnent la marchandise et la stockent. Ils accueillent les clients, les conseillent sur le choix d'un menu et prennent leur commande. Ils servent les boissons et les mets. Ils amènent l'addition et encaissent le paiement. À la fin du service, ils s'occupent aussi de la remise en ordre et du nettoyage des installations.



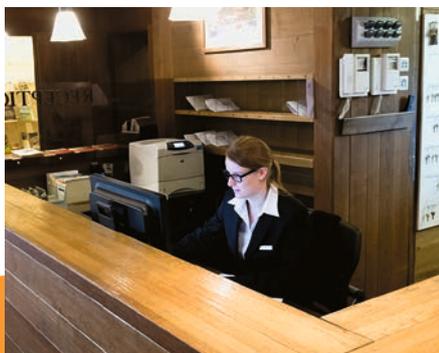
### Chef cuisinier, cheffe cuisinière BF

Les chefs cuisiniers travaillent dans les cuisines d'hôtels, de restaurants, de gastronomie, de restauration collective ou de sociétés de catering. Ils planifient les menus, s'occupent de l'achat des produits et du matériel, préparent des plats et veillent au bon fonctionnement de l'activité en cuisine. Ils recrutent et dirigent les collaborateurs et veillent au respect des règles d'hygiène et à la bonne gestion du stock.



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

Ces professionnels dirigent un établissement hôtelier 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 ou encore à recruter et diriger les collaborateurs. Ils mettent aussi en place des mesures de promotion et de marketing et assurent le suivi de la qualité.



### Chef, cheffe de réception BF

Les chefs de réception sont responsables de l'accueil dans les établissements hôteliers. Ils dirigent le personnel de la réception et de la conciergerie, organisent les tâches et veillent au bon déroulement des activités liées à l'accueil: traitement des réservations, planification de l'occupation des chambres, coordination avec le restaurant et le service d'entretien, etc. Ils s'occupent aussi de la comptabilité, de la communication et du marketing de l'hôtel.



### Cuisinier, cuisinière en diététique BF

Les cuisiniers en diététique préparent des menus équilibrés et variés, selon les régimes alimentaires prescrits par les médecins ou les diététiciens. Ils composent et adaptent des plats spécifiques selon les besoins nutritionnels des clients ou des pensionnaires des établissements où ils travaillent: hôpitaux, homes pour personnes âgées, crèches, restaurants scolaires, centres sportifs, etc.



### Responsable de la restauration BF

Les responsables de la restauration assurent des tâches de direction et de formation dans des établissements hôteliers 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 que dans la planification des tâches et la gestion des collaborateurs.



### Responsable du secteur hôtelier-intendance BF

Les responsables du secteur hôtelier-intendance organisent et planifient différentes tâches au sein d'un ménage collectif (hôpital, home, restaurant du personnel, foyer d'étudiants, hôtel, etc.). Selon la taille de l'établissement, ils assument la responsabilité d'un ou de plusieurs secteurs: organisation du nettoyage et de l'entretien du linge et des locaux, gestion des équipements et des marchandises, planification du personnel, etc.



### Sommelier, sommelière BF

Dans un restaurant ou un commerce de vins, les sommeliers conseillent la clientèle sur l'offre de vins et de boissons alcoolisées ainsi que sur les accords mets et vins. Dans un restaurant, ils sont responsables de la conception de la carte des vins et des spiritueux, de l'achat de ces boissons ainsi que de la gestion de la cave. Lors des repas, ils présentent les bouteilles aux clients, leur font goûter le vin et le servent dans les règles de l'art.

### Diplôme fédéral DF Sélection



### Chef, cheffe de cuisine DF

Les chefs de cuisine sont responsables de toutes les prestations dans des cuisines d'hôtels, de restaurants, de gastronomie, de restauration collective ou de sociétés de catering. Ils planifient les besoins en personnel, établissent les budgets et prévoient les investissements nécessaires à la rentabilité de l'entreprise. Ils veillent à la qualité des prestations et s'occupent de la communication d'entreprise.



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

Propriétaires ou gérants, ces chefs d'entreprise sont à la tête d'un établissement hôtelier ou de restauration. Ils élaborent et développent la stratégie d'entreprise, traitent avec les clients et les fournisseurs, assurent la conduite du personnel, gèrent les finances, s'occupent de la promotion et du marketing de l'établissement et entretiennent des contacts avec les entreprises partenaires.



### Chef, cheffe de la restauration collective DF

Ces cadres supérieurs dirigent des établissements de restauration collective, d'hôpitaux ou de homes. Ils assument des tâches de gestion et d'organisation dans les domaines de l'accueil des clients, du service et de la vente. Ils élaborent les offres de restauration, sont responsables des achats, optimisent l'utilisation de l'espace, dirigent les collaborateurs et gèrent les finances et le marketing.



### Chef, cheffe du secteur hôtelier-intendance DF

Ces cadres supérieurs dirigent le secteur d'intendance de grandes entreprises du domaine de l'hôtellerie, de la restauration ou de collectivités, comme des établissements médico-sociaux, des hôpitaux et des centres de formation. Ils assument la responsabilité globale des prestations: planification et gestion du personnel et du matériel, optimisation des procédures de travail, analyses de marché, finances et investissements, développement de la qualité.

## École supérieure ES



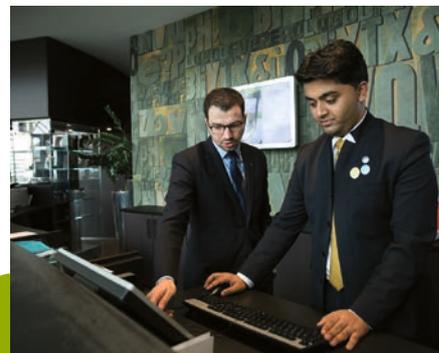
### Dirigeant, dirigeante en facility management et maintenance DF

Ces professionnels sont responsables de l'exploitation de bâtiments, d'installations et d'équipements pour des entreprises de services, commerciales, industrielles, de l'artisanat ou de la santé. Ils gèrent l'ensemble des prestations de maintenance d'un point de vue technique, logistique et sécuritaire. Ils organisent les processus de travail et la planification des équipes pour le nettoyage, la restauration et l'entretien du linge d'entreprise.



### Gestionnaire en tourisme ES

Les gestionnaires en tourisme planifient et commercialisent des produits touristiques dans les domaines du sport, de la culture, du bien-être et des affaires. Dans les offices du tourisme, ils élaborent des offres touristiques, planifient des modèles de séjours, développent des projets d'activités récréatives ou des excursions. Dans un complexe de vacances ou un centre de congrès, ils participent à la gestion de l'établissement et organisent des visites, des séminaires ou le séjour des clients.



### Hôtelier-restaurateur, hôtelière-restauratrice ES

Les hôteliers-restaurateurs dirigent des établissements du secteur de l'hôtellerie et de la restauration: hôtels, restaurants, cafés, etc. En tant que cadres, ils veillent à satisfaire la clientèle et à assurer la rentabilité de leur établissement. Ils s'occupent notamment des aspects liés à la gestion du personnel, à la qualité de la restauration, à l'intendance, à l'accueil ou encore à la comptabilité.

Hautes écoles HES



**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.



**Économiste d'entreprise en Facility Management HES**

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 tenant compte de critères techniques, sociaux, écologiques et économiques.



**Économiste d'entreprise en hôtellerie et professions de l'accueil HES**

Ces économistes d'entreprise sont spécialisés dans les secteurs hôteliers et touristiques. Ils gèrent différents établissements destinés à l'accueil, à l'hébergement ou à la restauration. Ils organisent les différents services de l'établissement, s'occupent de la gestion du personnel et des finances, définissent la politique marketing, les offres de séjour et les projets d'investissement.

Fonctions  
*Sélection*



**Manager en tourisme HES**

Les managers en tourisme développent et commercialisent des produits spécifiques au tourisme de loisirs (vacances, festivals, cures, etc.) ou à celui des affaires (congrès, conférences, etc.). Ils élaborent, planifient ou gèrent différents projets comme des offres de séjours, des activités récréatives, des excursions ou des manifestations dont ils font la promotion. Ils encadrent les équipes et établissent les budgets.



**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: hôtel, restaurant, casino, pub, 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.



**Cafetier-restaurateur, cafetière-restauratrice**

Les cafetiers-restaurateurs gèrent l'exploitation commerciale d'un café ou d'un restaurant. Ils planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités de l'établissement: gestion du personnel, accueil des clients, achats des marchandises, calcul des prix, offres et promotions, etc. Leur objectif est de satisfaire la clientèle et d'assurer la rentabilité de leur affaire.



### Concierge d'hôtel

Les concierges d'hôtel travaillent dans des établissements hôteliers de haut standing (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 au bien-être des hôtes en leur fournissant divers services: réservations de restaurants, de taxis ou de spectacles, conseils touristiques, etc.



### Croupier, croupière

Les croupiers animent 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, calculent et distribuent les gains. Ils travaillent selon un horaire irrégulier, essentiellement la nuit.



### 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 groupes (touristes, écoles, entreprises, etc.) les richesses du patrimoine d'un site ou d'une région, du point de vue 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.



### Guide touristique

Les guides touristiques planifient et organisent des visites guidées en ville ou des excursions. 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.).



### Organisateur, organisatrice d'événements

Les organisateurs d'événements s'occupent de la préparation de manifestations dans les domaines de la culture ou du tourisme: vernissages, expositions, concerts, festivals, etc. Ils planifient le calendrier, définissent le matériel nécessaire, organisent le transport et le montage des installations, dirigent les collaborateurs et veillent au respect des normes de sécurité. Ils s'occupent aussi de la recherche de financement et de la promotion de la manifestation.



### Traiteur, traiteuse

Les traiteurs 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, apprêtent 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.

# Pour chaque objectif, le bon niveau de formation

## Attestation fédérale de formation professionnelle AFP

Formation professionnelle initiale de 2 ans (*apprentissage*) conduisant à un certificat reconnu au niveau fédéral (AFP), pour celles et ceux qui ont besoin d'un peu plus de temps pour apprendre: formation pratique en entreprise, formation théorique à l'école professionnelle, mise en pratique des compétences de base dans les cours interentreprises (CIE).

[www.orientation.ch/afp](http://www.orientation.ch/afp)

## Certificat fédéral de capacité CFC

Formation professionnelle initiale de 3 ou 4 ans (*apprentissage*) conduisant à un certificat reconnu au niveau fédéral (CFC). Formation pratique en entreprise, formation théorique à l'école professionnelle, mise en pratique des compétences de base dans les cours interentreprises (CIE). Dans certaines professions, il est également possible de se former en école à temps plein. Large éventail de possibilités de formation continue.

[www.orientation.ch/cfc](http://www.orientation.ch/cfc)

## Maturités

La *maturité professionnelle* est un titre reconnu par la Confédération qui s'acquiert pendant ou après le certificat fédéral de capacité (CFC). Elle est une condition préalable à l'admission dans une haute école spécialisée (HES).

L'école de culture générale délivre un certificat de culture générale et conduit – avec une formation complémentaire d'un an – à la *maturité spécialisée*, qui donne accès aux écoles supérieures (ES) et à certaines filières des hautes écoles spécialisées (HES) et des hautes écoles pédagogiques (HEP). La *maturité gymnasiale* permet d'accéder aux filières d'études des hautes écoles universitaires (UNI-EPF) ainsi qu'à certaines filières des hautes écoles pédagogiques (HEP). Un stage est en principe nécessaire pour l'admission dans les hautes écoles spécialisées (HES).

[www.orientation.ch/maturites](http://www.orientation.ch/maturites)

## Brevet fédéral (BF)

L'*examen professionnel* menant au brevet fédéral représente la première étape de spécialisation après un certificat fédéral de capacité (CFC) et permet d'occuper un poste de cadre intermédiaire. La condition préalable est généralement une qualification CFC et une expérience professionnelle.

[www.orientation.ch/bf-df](http://www.orientation.ch/bf-df)

## Diplôme fédéral (DF)

L'*examen professionnel supérieur* menant au diplôme fédéral représente une étape de spécialisation avancée. Il permet d'accéder à des postes de direction et de gérer une entreprise. La condition préalable est généralement un brevet fédéral et une expérience professionnelle de plusieurs années.

[www.orientation.ch/bf-df](http://www.orientation.ch/bf-df)

## École supérieure (ES)

Formation de 2 à 3 ans à plein temps ou en emploi menant à un *diplôme d'école supérieure*. Elle dispense les connaissances spécialisées d'un domaine et développe des compétences techniques et de gestion. En règle générale, la condition préalable est un CFC et/ou plusieurs années d'expérience professionnelle.

[www.orientation.ch/ecoles-superieures](http://www.orientation.ch/ecoles-superieures)

## Haute école spécialisée (HES)

Programmes universitaires axés sur la pratique menant aux diplômes de *bachelor* et de *master*. Il faut être titulaire d'une maturité professionnelle, spécialisée ou gymnasiale pour y entrer. Selon la filière, d'autres conditions préalables (tests ou procédure d'admission) peuvent être mises en place. Ces formations permettent d'occuper des postes techniques et de gestion exigeants.

[www.orientation.ch/hes](http://www.orientation.ch/hes)

## Université (UNI) et École polytechnique fédérale (EPF)

Programmes universitaires axés sur la théorie et la recherche, qui délivrent des titres de *bachelor*, de *master* et de *doctorat*. En règle générale, la condition préalable est une maturité gymnasiale.

[www.orientation.ch/uni](http://www.orientation.ch/uni)

## Passerelle

Il est également possible d'étudier à l'université ou dans une EPF avec un CFC complété par une maturité professionnelle ou une maturité spécialisée. Un examen complémentaire passerelle est nécessaire pour accéder à ces études.

[www.orientation.ch/passerelle](http://www.orientation.ch/passerelle)



# Le système suisse de formation



## Différents chemins mènent au but

Tous ces niveaux de formation ne se suivent pas strictement. Il existe de nombreuses manières de passer d'un niveau à un autre. Toutes les possibilités sont expliquées dans le schéma interactif du système suisse de formation.



Schéma interactif  
[www.orientation.ch/schema](http://www.orientation.ch/schema)



# En savoir plus

Ces différents médias peuvent vous aider à obtenir des informations complémentaires:

## Dépliants, brochures

Des images, des portraits, 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 d'un domaine professionnel. Toutes ces informations, ainsi que les différentes possibilités de formation continue, sont offertes par les médias du CSFO. Ceux-ci sont disponibles dans les centres d'information des offices d'orientation ou sur [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch).

## [orientation.ch](http://www.orientation.ch)

Vous trouverez ici de plus amples informations sur les domaines professionnels:



[www.orientation.ch/choix](http://www.orientation.ch/choix)

Informations détaillées sur les différentes étapes du choix professionnel.

[www.orientation.ch/explorateur](http://www.orientation.ch/explorateur)

Découverte des professions par le biais de photos, et d'informations sur les domaines professionnels.



[www.orientation.ch/professions](http://www.orientation.ch/professions)

Description des professions.

[www.orientation.ch/video](http://www.orientation.ch/video)

Collection de vidéos d'information sur les professions, à visionner en ligne.



## Conseils en orientation

De la consultation de documents au centre d'information à l'orientation personnalisée avec un conseiller ou une conseillère en orientation professionnelle: l'office d'orientation de votre région vous offre de nombreuses possibilités de vous renseigner sur les professions et le monde du travail.

Adresses et sites des offices: [www.orientation.ch/offices](http://www.orientation.ch/offices)

## Manifestations, séances d'information, salons des métiers, stages

L'orientation professionnelle, l'école, les parents: tous vous aident à trouver la profession qui vous convient. Mais cela ne remplacera jamais l'expérience vécue lors d'un stage ou d'une visite. Vous trouverez ici les possibilités de vous immerger dans le monde du travail et des professions:

[www.orientation.ch/manifestations](http://www.orientation.ch/manifestations)

[www.orientation.ch/stages](http://www.orientation.ch/stages)



## IMPRESSUM

1<sup>re</sup> édition 2024

© 2024 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

ISBN 978-3-03753-354-3

**Édition:** Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO  
CSFO Éditions, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [info@csfo.ch](mailto:info@csfo.ch)  
Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

**Enquête et rédaction:** Roger Bieri, Nadja Bruno, Corinne Vuitel, CSFO

**Recteur:** Thomas Nussbaum, CSFO

**Direction de projet:** Corinne Vuitel, CSFO

**Photos:** Viola Barberis, Romina Berri, Dominic Büttner, Maurice Grünig, Dominique Meienberg, Frederic Meyer, Francesca Palazzi, Thierry Parel, Thierry Porchet, Alessandra Rime, Dieter Seeger, Fabian Stamm, [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)/Belish

**Graphisme:** Andrea Lüthi, CSFO

**Mise en page et impression:** Cavelti SA, Gossau

**Diffusion, service client:**

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen

Tél. 0848 999 002, [distribution@csfo.ch](mailto:distribution@csfo.ch), [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

**N° d'article:** LB2-5011

Cette brochure 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.