Étude prospective dédiée aux métiers
Chef de partie & Chef de rang

Etude sur les métiers de la cuisine et de la salle de la branche HCR

IDCC 1979 – Hôtels, cafés, restaurants

AKTO

CPNE HCR
Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Hôtels - Cafés - Restaurants

KATALYSE
STRATÉGIE & DÉVELOPPEMENT

Janvier
2025

OBSERVATOIRE AKTO

SOMMAIRE

01 Introduction

02 Analyse du métier de Chef de partie

03 Analyse du métier de Chef de rang

04 Annexes

01 Introduction

02 Analyse du métier de Chef de partie

03 Analyse du métier de Chef de rang

04 Annexes

Objectifs de l'étude(1)

- Décrire la **situation actuelle relative aux 2 métiers** au sein de la branche HCR

- Mettre en lumière et analyser les **tendances prospectives pour les 2 métiers** dans le cadre de la branche HCR

- Caractériser les **besoins actuels et à court terme des établissements** de la branche HCR

- Traduire l'**évolution à 3/5 ans des activités en termes de métiers et de compétences** (analyse qualitative et quantitative)

(1) Une étude dédiée aux métiers de chef de rang et chef de parie intégrée au sein dune analyse plus vaste des métiers de la cuisine et de la salle dont le rapport complet, la synthèse et l'infographie sont disponibles sur le site de l'Observatoire des Métiers et des Compétences d'AKTO.

Moyens mis en œuvre

- Préparation et animation d'un Comité Technique de **lancement de la phase 2** auprès des membres du Comité de Pilotage (CT1) → *le 10/10/2024*
- **Recherche et analyse documentaires et statistiques** à partir de données accessibles aux membres du Comité de Pilotage et à Katalyse
- Réalisation de **38 entretiens qualitatifs individuels avec des établissements et des salariés concernés par les 2 métiers** → *Entretiens réalisés entre octobre 2024 et janvier 2025*

	ENTRETIENS RÉALISÉS
1 à 9 salariés	4
10 à 19 salariés	10
20 à 49 salariés	15
50 salariés et plus	9
TOTAL	**38**
Dont traiteur	1
Dont haut de gamme	6
Dont salariés chef de rang	2
Dont salarié chef de partie	3

Répartition géographique présentée en annexe

- **Analyse des offres d'emplois** en s'appuyant sur l'exploitation de l'outil Jobfeed de Textkernel
- Préparation et réalisation d'une **observation de terrain auprès de l'Ecole de Paris des Métiers de la Table** (EPMT) → *le 20/01/2025*
- Réalisation de **3 enquêtes en ligne** auprès des établissements de la branche et de salariés des 2 métiers → *enquête réalisée du 26/11/2024 au 19/12/2024*
- Préparation et animation d'une **réunion intermédiaire** avec le Comité de pilotage (CT2) → *le 03/12/2024*
- Préparation et animation d'une **réunion de présentation / discussion des résultats** de la phase 2 auprès du Comité de Pilotage (CP3) → *le 21/01/2025*

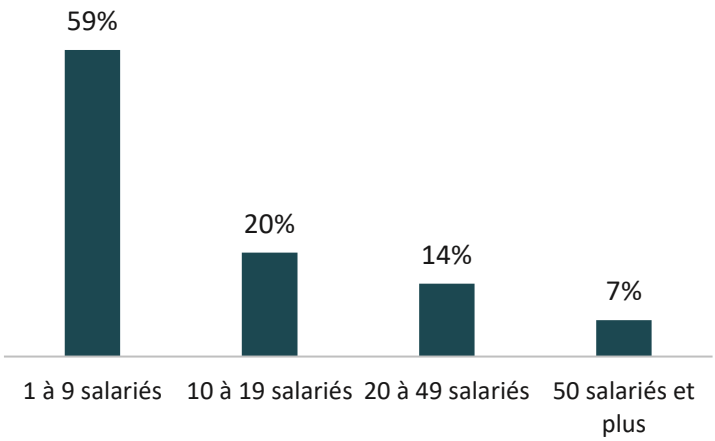
Profil des répondants de l'enquête en ligne
Enquête auprès des chefs d'établissement

Un total de **825 réponses**

Ayant répondu « oui » à leur appartenance à la branche HCR
63 % ayant déclaré avoir au moins 1 chef de partie (380 sur 598 ayant répondu à la question)
60 % ayant déclaré avoir au moins 1 chef de rang (252 sur 418 ayant répondu à la question)

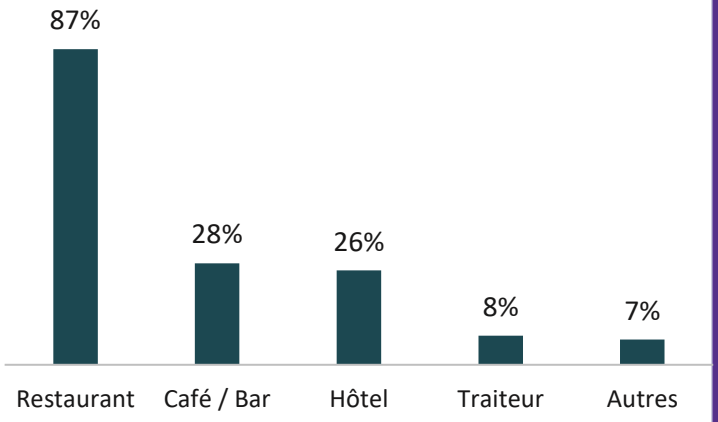
RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR TAILLE D'ÉTABLISSEMENT (SALARIÉS)

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse
666 répondants



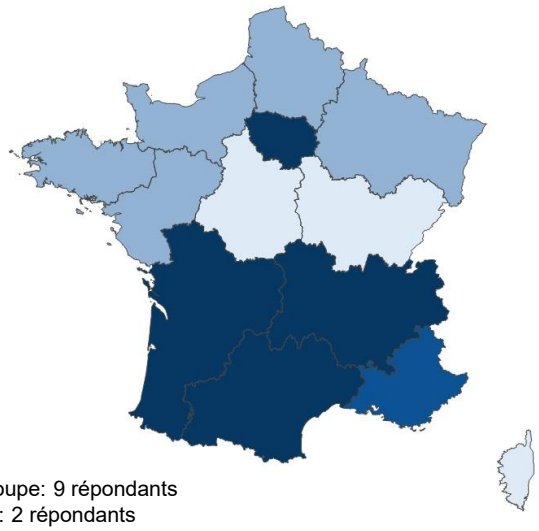
RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR ACTIVITE DE L'ÉTABLISSEMENT

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse
701 répondants, plusieurs réponses possibles

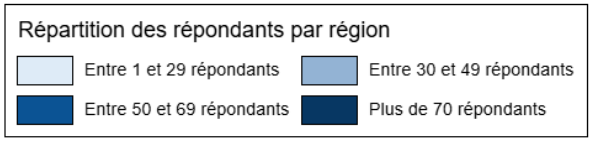


RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR RÉGION

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse
699 répondants



Guadeloupe: 9 répondants
Guyane: 2 répondants
La Réunion: 10 répondants



MOYENNE DE SALARIÉS EN CUISINE ET EN SALLE

Source : enquête en ligne
649 et 642 répondants

5,5
Salariés en cuisine

5,6
Salariés en salle

Représentativité de l'enquête : *825 réponses pour un total de 122 000 établissements dans la branche correspondant à un niveau de confiance (reflet des comportements) de 95 % et une marge d'erreur de 3 % (écart entre les réponses de l'échantillon et la population totale) – Calcul généré à partir de l'outil d'enquête Survey Monkey*

Remarque complémentaire *: une enquête menée auprès des salariés pour chacun des métiers ayant donné lieu à trop peu de réponses pour une exploitation statistique pertinente (des réponses exploitées de manière qualitative) → 9 réponses (toutes complètes) pour l'enquête auprès des chef de partie / 30 réponses dont 12 complètes pour l'enquête auprès des chefs de rang*

01 Introduction

02 Analyse du métier de Chef de partie

03 Analyse du métier de Chef de rang

04 Annexes

02 Analyse du métier de Chef de partie

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

C Vision prospective

D Besoins en formation

Périmètre-métier : données initiales

Définition du métier de Chef de partie par AKTO / « Ici c'est ma place »

Le chef de partie est un cuisinier qui est spécialisé dans un domaine précis comme les sauces, la rôtisserie, le poisson, la pâtisserie, la boulangerie, etc. Sous les ordres du chef cuisinier, il s'occupe de l'approvisionnement en produits de sa "partie" et gère les stocks. Il supervise et coordonne une section spécifique de la cuisine et réalise ses préparations avec l'aide d'un ou plusieurs commis de cuisine.

Périmètre PCS utilisé pour l'analyse des statistiques publiques (« périmètre-métier élargi »)

- La nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) sert à la codification des professions dans le recensement et les enquêtes que réalise l'INSEE, en particulier pour la base DSN (Déclaration sociale nominative).
- Cette dernière permet une analyse à l'échelle de la branche (IDCC 1979 ; base utilisée comme périmètre HCR dans la suite du document) mais ne donne pas accès à une précision allant jusqu'au métier de chef de partie. De ce fait, l'étude statistique qui suit portera sur 2 codes PCS, qui incluent dans leurs professions les plus typiques décrites par l'INSEE le métier de chef de partie :
  - « Maitrise de restauration : cuisine / production » (488A)
  - « Cuisiniers et commis du cuisine » (636D)
- Une **présence du second de cuisine et du cuisinier** dans le code 636D justifiant la sélection de ce code, le chef de partie étant un intermédiaire entre ces métiers.

CODES PCS SÉLECTIONNÉS, COMPRENANT LE MÉTIER DE CHEF DE PARTIE

Sources : Données DSN 2021, retraitements Katalyse

Codes PCS retenus	Libellé du code PCS	Effectifs estimés *(source : DSN)*	Part des effectifs de la branche	Professions les plus typiques *(Source : nomenclature INSEE)*	Catégorie Socio-Professionnelle
488A	Maîtrise de restauration : cuisine/production	20 500	2,6%	**Chef de partie** Chef de cuisine Chef pâtissier	Professions intermédiaires
636D	Cuisiniers et commis de cuisine	125 800	15,8%	Commis de cuisine Commis pâtissier Cuisinier Second de cuisine	Ouvriers / Ouvrières

Clé de lecture de la partie 2.A. « Profil socio-économique du métier »

Le périmètre-métier du Chef de partie est mal défini à ce jour, en particulier dans la statistique publique. Aussi, les données d'entrée permettant de caractériser le métier (définition AKTO / « Ici c'est ma place » et données INSEE PCS) ont servi de données de base, et ont été challengées et complétées dans la suite des analyses par le biais notamment de la mobilisation des professionnels de la branche, lors d'entretiens individuels et la réalisation d'une enquête en ligne. La partie 2.A. est ainsi organisée de la manière suivante :

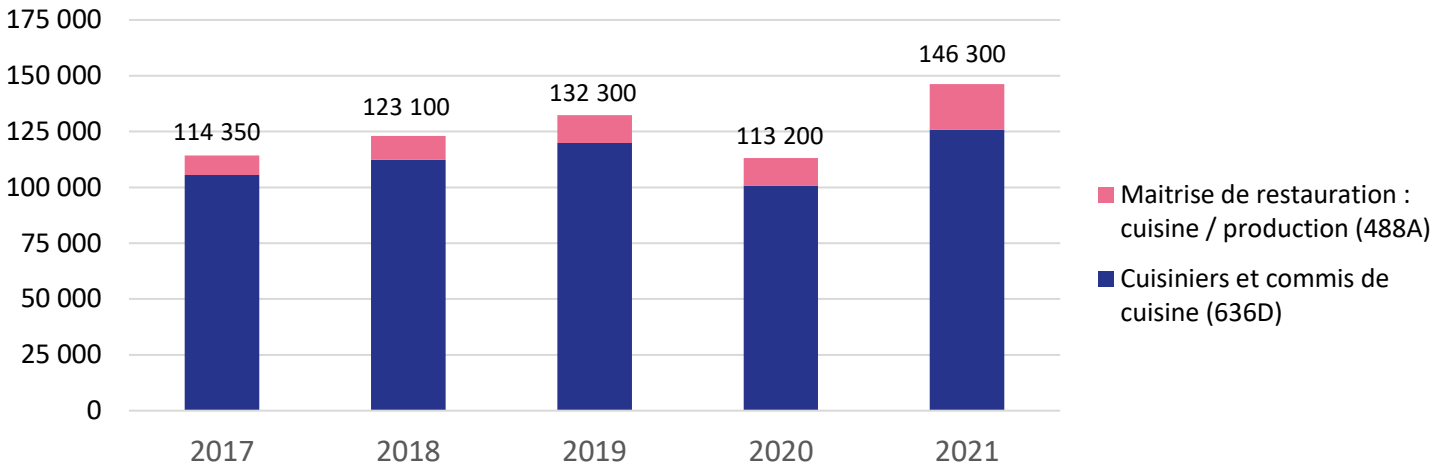
- Pages 9 à 11 = Exploitation de la donnée publique (DSN)
- Pages 12 et 13 = Exploitation de l'enquête en ligne
- Pages 14 à 20 = Synthèse issue des données DSN, de l'enquête en ligne et des entretiens menés

Exploitation de la donnée publique (DSN)

Des effectifs en croissance et un métier exercé principalement par des hommes

Évolution du nombre de salariés par code PCS retenu entre 2017 et 2021

Source : DSN 2021, retraitements Katalyse
Totaux en 2021 : 20 500 (488 A), 125 800 (636 A) et 797 400 (HCR) salariés

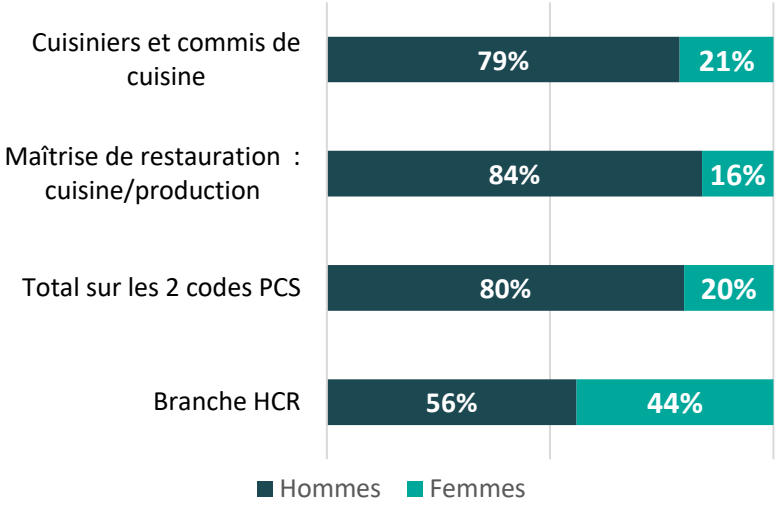


Une augmentation des effectifs pour les 2 codes PCS analysés, avec notamment une très forte croissance de la maitrise de restauration : + 133 % entre 2017 et 2021, soit plus 20 % de croissance par an, contre + 19,2 % pour les cuisiniers et commis de cuisine sur la même période, soit près de 5 % de croissance par an.

Une différence de résilience des 2 codes PCS face à la crise sanitaire :

- **Pas d'évolution** des effectifs pour la maitrise de restauration entre 2019 et 2020,
- **Une diminution de 16 %** des effectifs pour les cuisiniers et commis de cuisine entre 2019 et 2020.

Répartition hommes / femmes par Code PCS retenu en 2021 et comparaison avec la branche



Des métiers peu exercés par des femmes : 80 % d'hommes pour les 2 codes PCS contre seulement 56 % pour l'ensemble de la branche.

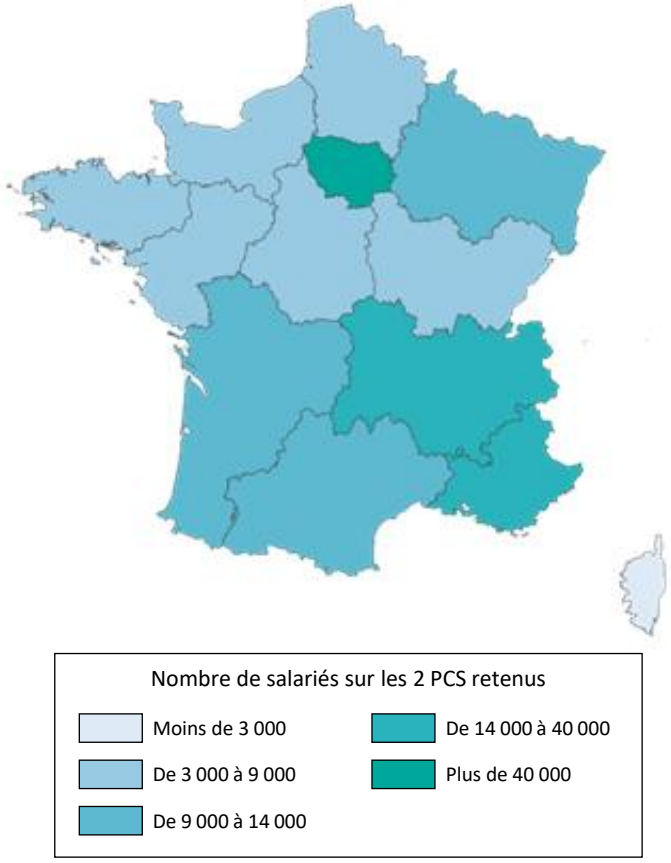
Source : DSN 2021, retraitements Katalyse
Totaux en 2021 : 20 500(488 A), 125 800 (636 A) et 797 400 (HCR) salariés

** « périmètre-métier élargi » = situation des 2 codes PCS cumulés*

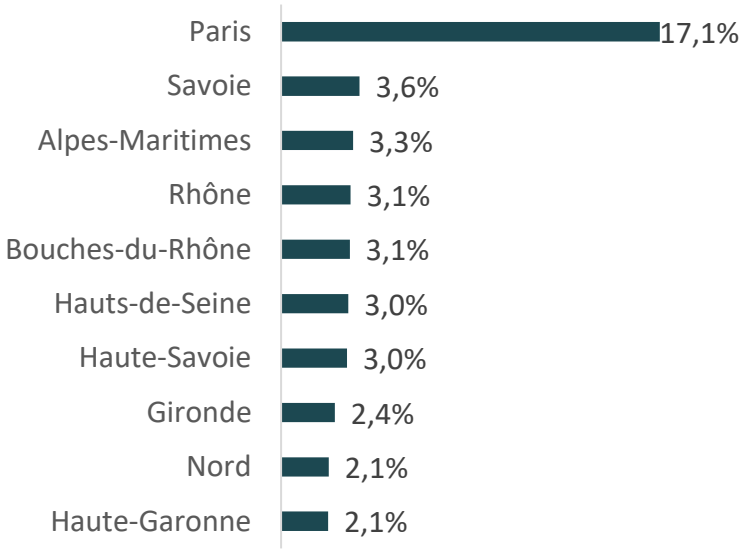
Exploitation de la donnée publique (DSN)

Poids important des régions Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes et PACA

Répartition des effectifs du périmètre élargi selon la région de travail



Top 10 des principaux départements employeurs sur le périmètre-métier élargi



Source : DSN 2021, retraitements Katalyse
Total : 146 300 salariés

Un poids très important de l'Ile de France avec près de 30 % des effectifs du périmètre-métier élargi, chiffre légèrement supérieur à la répartition de l'effectif total de la branche sur le territoire (28,9 %)

Une forte représentation des département alpins, notamment la Savoie, deuxième département employeur avec 3,6 % des effectifs contre 3,0 % à l'échelle de la branche.

Peu d'emplois relatifs au périmètre-métier élargi **dans le nord-ouest du territoire national**, avec notamment aucun département appartenant aux régions Bretagne, Pays de la Loire et Normandie parmi le top 10.

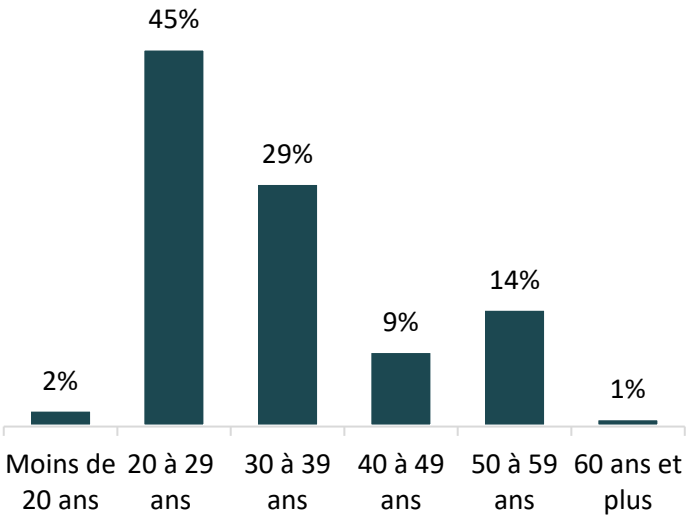
** « périmètre-métier élargi » = situation des 2 codes PCS cumulés*

Exploitation de l'enquête en ligne
Des profils plutôt jeunes exerçant en CDI

RÉPARTITION DES CHEFS DE PARTIE PAR TRANCHE D'ÂGE

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse

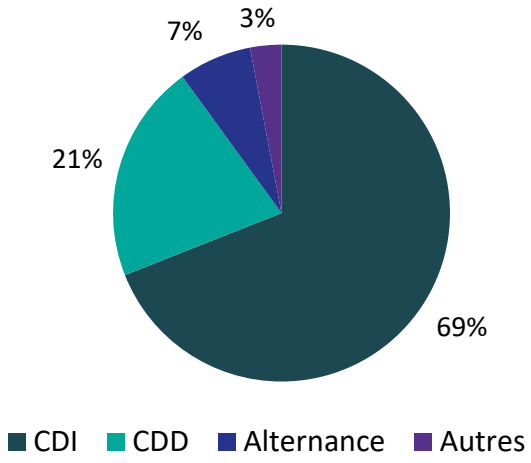
246 répondants



RÉPARTITION DES CHEFS DE PARTIE PAR TYPE DE CONTRAT

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse

244 répondants



Un **métier exercé notamment par des profils de moins de 30 ans** suite à plusieurs années d'expérience (45 % des chefs de partie ayant entre 20 et 29 ans parmi les établissements ayant répondu à l'enquête).

Le niveau et l'échelon occupés par le chef de partie figurant sur le bulletin de salaire variant suivant les établissements avec une **concentration de près de 70 % des cas sur 3 positions** (246 réponses à la question lors de l'enquête, dont 58 % déclarant connaitre la position) :

- Niveau III, échelon 1 : 35 % des réponses
- Niveau II, échelon 3 : 17 % des réponses
- Niveau III, échelon 2 : 16 % des réponses

Des postes majoritairement proposés en CDI (69 %, résultat de l'enquête en ligne) ce qui correspond aux statistiques de la branche HCR dans sa globalité (71 % de CDI au sein de la branche HCR, données PCS 2021) ; dans le cas d'autres formes de contrats hors CDI, CDD ou alternance, des contrats proposés notamment en tant que saisonnier ou en intérim.

Exploitation de l'enquête en ligne

Le Chef de partie présent au sein de toutes les catégories d'établissements

PART DE L'ENSEMBLE DES ÉTABLISSEMENTS AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE AYANT AU MOINS UN CHEF DE PARTIE

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 584 répondants

Taille d'établissement	Part de répondants à l'enquête ayant au moins un Chef de partie
1 à 3 salariés	28 %
4 à 6 salariés	56 %
7 à 9 salariés	75 %
10 à 19 salariés	78 %
20 à 49 salariés	85 %
50 salariés et plus	95 %

Type d'établissement	Part de répondants à l'enquête ayant au moins un Chef de partie
Restaurant	64 %
Café / Bar exclusif	18 %
Traiteur exclusif	70 %
Hôtel	43 %

COMPOSITION MOYENNE DES ÉQUIPES EN CUISINE SELON LA TAILLE DES ÉTABLISSEMENTS DANS LE CAS OÙ L'ÉTABLISSEMENT POSSÈDE A MINIMA UN CHEF DE PARTIE

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 309 répondants

- Dans le cas d'un établissement de **1 à 9 salariés** qui possède a minima 1 chef de partie, l'équipe en cuisine se compose en moyenne de la manière suivante : 1 commis de cuisine ou cuisinier + 1 chef de partie + 1 chef de cuisine
- Dans le cas d'un établissement de **10 à 19 salariés** qui possède a minima 1 chef de partie, l'équipe en cuisine se décompose en moyenne de la manière suivante : 2 commis de cuisine ou cuisinier + 2 chefs de partie + 1 chef de cuisine + 1 autre salarié
- Dans le cas d'un établissement de **20 à 49 salariés** qui possède a minima 1 chef de partie, l'équipe en cuisine se décompose en moyenne de la manière suivante : 4 commis de cuisine ou cuisinier + 3 chefs de partie + 1 chef de cuisine + 2 autres salariés
- Dans le cas d'un établissement de **50 salariés et plus** qui possède a minima 1 chef de partie, l'équipe en cuisine se décompose en moyenne de la manière suivante : 6 commis de cuisine ou cuisinier + 6 chefs de partie + 2 chefs de cuisine + 4 autres salariés

L'appellation « Cuisinier » recouvre une diversité de situations et de métiers potentiels. Plutôt apparenté au Commis de cuisine dans les établissements ayant une organisation comportant différents grades (cf. pages 14 à 16), il constitue par ailleurs une appellation générique dans des plus petits établissements, au sein desquels ses activités peuvent dépasser celle du Commis de cuisine.

Synthèse : organisation des établissements
Présence du métier et dénomination

Présence du métier de Chef de partie selon les établissements

L'appellation Chef de partie existe dans des établissements :
- de tout type d'activité : restaurant et hôtel-restaurant, traiteur, café / bar de manière plus marginale ;
- de toute gamme : des établissements traditionnels aux établissements gastronomiques ;
- de toute taille : des établissements de moins de 10 salariés (notamment à partir de 5 ou 6 salariés) à ceux de plus de 50 salariés.

Toutefois l'acception complète du métier de Chef de partie, tenant compte de la supervision de Commis parmi les responsabilités cœur-de-métier, n'apparait, dans la plupart des cas, que dans les établissements à partir de 15 à 20 salariés (cf. typologie des établissements élaborée en phase 1). Pour les établissements de plus petite taille, l'appellation de Chef de partie peut correspondre à l'affectation d'une partie de la cuisine (ex. : chaud, froid, sauce…) et/ou à des fins de valorisation des cuisiniers les plus expérimentés, d'après les entretiens conduits.

« Dans nos établissements, nous avons une organisation traditionnelle avec des chefs de partie qui coordonnent les commis et cuisiniers. Ils sont spécialistes de leur partie à savoir des pâtes, des sauces ou de la cuisson de la viande. »

Responsable RH, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

« Nous sommes un tout petit établissement avec seulement 4 personnes. Nous n'avons qu'un chef cuisinier qui assure l'intégralité de la cuisine. »

Gérante, Restaurant traditionnel de 1 à 9 salariés

Principales dénominations utilisées au sein des établissements

- Interrogés sur les appellations utilisées pour désigner le périmètre du métier de Chef de partie, les répondants à l'enquête sont :
  - 84 % à effectivement utiliser l'appellation de « chef de partie » pour ce métier ;
  - 8 % à utiliser des appellations telles que cuisinier / leader de cuisine / chef de cuisine confirmé ;
  - Les 8 % restants utilisant des appellations variées et somme toute isolées : employé polyvalent, responsable de production, manager de production… reflétant la porosité des métiers.
- Par ailleurs, des spécialisations au sein même du métier de chef de partie existent sans pour autant que la dénomination du métier soit explicitée en tant que tel : spécialisation sur le chaud, le froid, les entrées, les sauces… (un périmètre de spécialisation pouvant évoluer dans le temps)

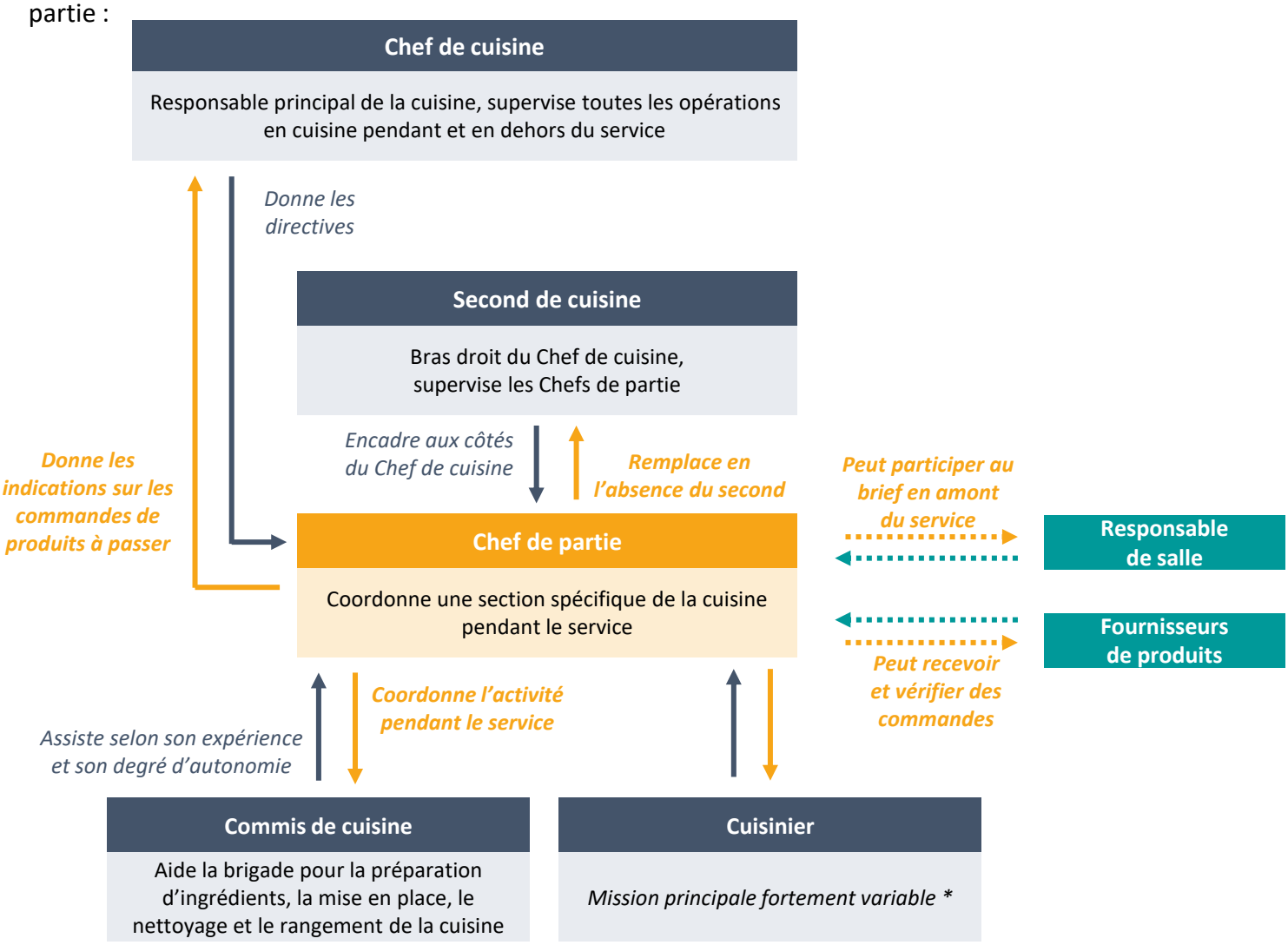
« Nos chefs de partie sont réellement spécialistes de leur partie telles que les viandes, les poissons, les entrées. Leur évolution dans notre établissement dépend de leur spécialisation au fur et à mesure de chacune des parties »

Responsable RH, Restaurant gastronomique de 50 salariés et plus

Synthèse : organisation des établissements

Organisation fonctionnelle et place du métier

Le schéma ci-dessous identifie les parties prenantes (PP) internes et externes à la cuisine du Chef de partie :



* Focus sur le métier de **Cuisinier** :

- dans le cas d'un établissement structuré disposant d'un organigramme fonctionnel clair, le Cuisinier est apparenté au demi-chef de partie→ nature de la relation identifiée dans le schéma ;
- dans le cas contraire, le métier de Cuisinier constitue une appellation générique d'un membre de l'équipe en cuisine → relation directe avec le Chef de cuisine.

NB : Des **grades** peuvent co-exister au sein des établissements de plus de 50 salariés : Demi-chef de partie, Chef de partie, Chef de partie confirmé. S'il s'agit du même métier, les différents grades distinguent le niveau d'expérience et l'autonomie (ainsi que la reconnaissance salariale).

« Nos Chefs de partie sont chefs de leur partie (chaud ou froid) mais ils doivent être capables de basculer d'une spécialité à une autre, d'un jour à l'autre.»

Directeur, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

« Aujourd'hui, nous avons seulement un 1er chef de partie qui dépend du chef directement et coordonne deux commis.»

Gérant, Restaurant gastronomique de 10 à 19 salariés

Synthèse : organisation des établissements
Évolution du métier de chef de partie

- Le Chef de partie a généralement débuté en tant que Commis de cuisine (~40 % des salariés d'après l'enquête en ligne) ou Cuisinier (~40 % également) avant d'évoluer vers le métier de Chef de partie.
- Il peut évoluer vers le métier de Second de cuisine voire de Chef de cuisine dans les établissements ne disposant pas de Second.
- Il peut également faire évoluer sa carrière en se dirigeant vers des établissements de plus grand standing, afin d'accéder aux différents échelons du Chef de partie précités.
- S'il exerce dans un grand groupe, il peut enfin accéder à des postes de Formateurs pour le compte de l'enseigne.

« J'ai 23 ans et cela va faire deux ans que je suis Chef de partie. J'ai démarré Commis pendant deux ans au sein de ce même restaurant. Tout le monde a l'opportunité d'évoluer, mais tout le monde n'a pas non plus vocation à passer Second, certains resteront Chef de partie pendant longtemps. »

Salarié Chef de partie, Restaurant traditionnel de plus de 50 salariés

« J'ai 60 ans et avant, j'ai beaucoup travaillé en tant que barman. J'ai ensuite évolué vers le poste de chef de partie. J'ai refusé le rôle de chef cuisinier qu'on m'a proposé ensuite car je ne me sentais pas de faire du management. »

Salarié Chef de partie, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

« Il y a une crise de vocation actuellement sur le poste de Second. Pour ce qu'il y a à gagner en plus au regard des responsabilités, les salariés préfèrent rester Chef de partie. »

Dirigeant, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

« Il m'arrive souvent de recruter des personnes en situation compliquée en tant que plongeur. C'est l'expérience qui leur permet d'évoluer ensuite vers le poste de chef de partie, au bout de 2 ou 3 ans généralement. »

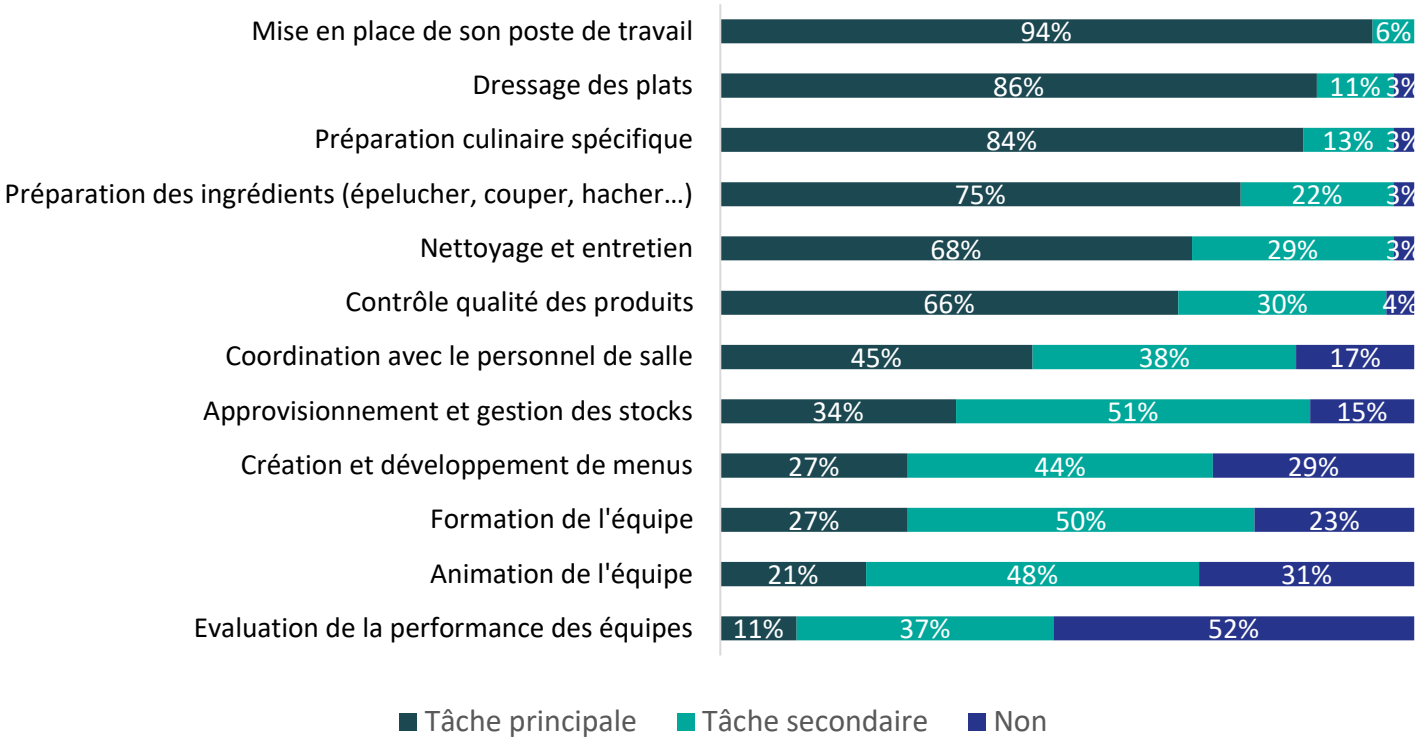
Gérant, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

Exploitation de l'enquête en ligne : le métier aujourd'hui

Tâches effectuées

TÂCHES EFFECTUÉES PAR LES CHEFS DE PARTIE

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 246 répondants



Une diversité des tâches attendue plus élevée dans les établissements de moins de 10 salariés

- Une diversité des activités au sein des établissements de 1 à 9 salariés se traduisant par des réponses assez élevées sur l'ensemble des tâches principales et secondaires proposées ci-dessus. Seules des tâches comme la formation, l'animation et l'évaluation des équipes sont très peu fréquentes
- A contrario des tâches comme « Approvisionnement et gestion des stocks », « Création et développement de menus » et « Coordination avec le personnel de salle » beaucoup moins présentes au sein de grands établissements (50 salariés et plus)

Plusieurs tâches qualifiées de principales de manière plus importante au sein des établissements de moins de 10 salariés

- Préparation d'ingrédients : tâche principale dans 83 % des cas dans les établissements de 1 à 9 salariés contre 73 % dans les établissements de 10 à 49 salariés et 52 % dans les établissements de 50 salariés et plus
- Approvisionnement et gestion des stocks : tâche principale dans 38 % des cas dans les établissements de 1 à 9 salariés contre 33 % dans les établissements de 10 à 19 salariés, 27 % dans les établissements de 20 à 49 salariés et 28 % dans les établissements de 50 salariés et plus
- Nettoyage et entretien : tâche principale dans 75 % des cas dans les établissements de 1 à 19 salariés contre 58 % dans les établissements de 20 à 49 salariés et 52 % dans les établissements de 50 salariés et plus

A contrario, certaines tâches prenant de l'importance dans les établissements de plus grande taille :

- Formation des équipes : tâche principale dans 36 % des établissements de 50 salariés et plus contre 28 % dans les établissements de 10 à 49 salariés et 20 % des établissements de 1 à 9 salariés

Synthèse : le métier aujourd'hui
Les missions / activités actuelles

Description générale

- Le Chef de partie est un cuisinier qui coordonne une section spécifique de la cuisine pendant le service, comme les sauces, la rôtisserie, le poisson, les entrées, la pâtisserie, etc.
- Il réalise ses préparations avec l'aide d'un ou plusieurs Commis de cuisine.
- Il agit sous les ordres du Chef de cuisine, il est autonome pendant le service.
- Il s'assure au quotidien de la disponibilité et de la qualité des produits sur la section de cuisine qui le concerne, et transmet au Chef les indications sur les commandes à réaliser.

Activités principales

Organiser et préparer le service sur sa partie	• Préparation des ustensiles et équipements, mise en place du poste de travail • Préparation des produits nécessaires à la production de sa partie • Contrôle qualité et hygiène des produits, vérification des dates limites de consommation (DLC)
Coordonner sa partie pendant le service	• Production culinaire en fonction de la partie attribuée (rôtisserie, poisson, sauces, entrées…) • Dressage et envoi des plats • Organisation et vérification des tâches du Commis
Clôturer le service sur sa partie	• Conditionnement des produits • Nettoyage des espaces de travail • Préparation du service suivant (prémices de l'activité « organiser et préparer le service »)

Activités secondaires / spécifiques

Participer aux approvisionnements en marchandises	• Suivi des stocks sur sa partie • Remontée d'information au Chef ou au Second de cuisine sur les marchandises à commander sur sa partie
Participer à l'amélioration continue	• Participation à la transmission des savoirs auprès des commis et à leur intégration • Suggestion de recettes à mettre à la carte, de produits à travailler… • Contribution à l'amélioration des techniques de cuisine, de la démarche de durabilité…
Remplacer le Second de cuisine	• Bras-droit du Chef de cuisine : supervision des préparations culinaires, gestion des stocks, réception et vérification des livraisons de marchandises, contrôle du respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire

Non concerné = activités relevant de la responsabilité d'autres métiers

- Supervision complète de la cuisine → rôle du Chef de cuisine
- Management RH → pas de responsabilité hiérarchique vis-à-vis des Commis de cuisine (rôle du Chef de cuisine)

Synthèse : le métier aujourd'hui
Les compétences actuelles

Savoir
Connaissances

- Vocabulaire de techniques culinaires
- Produits alimentaires (origine des ingrédients, saisonnalité, utilisation…)
- Recettes « de base » ou spécifiques sur sa partie
- Equipements et ustensiles de production culinaire
- Outils de suivi de l'hygiène, de la traçabilité, d'inventaire
- Matériels et produits d'entretien
- Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Procédures de traçabilité
- Chaîne du froid
- Règles de tri des déchets
- Bonnes pratiques pour économiser l'eau et l'énergie, éviter le gaspillage alimentaire

Savoir-faire
Compétences opérationnelles

- Techniques de production culinaires (cuisson, dressage des plats…)
- Lecture de fiches techniques et mode d'emploi de produits ou équipements
- Préparation des ingrédients
- Préparation des plats
- Dressage et envoi des plats
- Organisation du poste de travail
- Evaluation de la fraicheur des marchandises
- Mise en marche et utilisation de matériels de cuisine
- Gestion des quantités produites et des stocks de marchandises
- Conditionnement des marchandises
- Complétude des outils et supports de la démarche qualité / traçabilité
- Distribution des tâches au(x) commis rattaché(s) pendant le service
- Communication avec le reste de la brigade et avec les fournisseurs

Savoir-être
Compétences comportementales

- Rigueur, précision dans les gestes, sens du détail
- Rapidité, efficacité dans l'exécution
- Gestion du temps
- Organisation du travail
- Adaptabilité face aux imprévus
- Créativité
- Esprit d'équipe
- Résistance au stress
- Pédagogie / sens de la transmission

NB : plus la brigade en cuisine est réduite, plus la capacité à maitriser une large palette de tâches est élevée pour le Chef de partie
→ pour autant pas de compétence spécifique identifiée pour les établissements de moins de 10 salariés

Synthèse : quantification

58 000 à 60 000 Chefs de partie estimés en 2022

Précisions méthodologiques :

- Les estimations suivantes ont été réalisées à partir des données de la Dares, de l'analyse des résultats de l'enquête en ligne et des entretiens qualitatifs conduits avec des établissements de la branche.
- Le nombre d'établissements par type a été déterminé à partir de la répartition des établissements de la branche selon les activités APE *(source : Panorama statistique de la branche HCR, 2022 – données Dares)*. En ce qui concerne les hôtels, l'hypothèse posée est que 60 % des établissements proposent une offre de restauration allant au-delà du petit déjeuner ou snack *(source : Bilan hôtelier MKG Consulting)*
- Le nombre moyen de Chefs de partie a été établi à partir des résultats de l'enquête en ligne, dont les données brutes ont été retravaillées à la lumière des entretiens conduits.

Type d'établissement	Taille	Nombre d'établissements	Nombre moyen de Chefs de partie	Total Chefs de partie	Répartition des Chefs de partie
Restaurant	1 à 9 salariés	67 501	0,25	16 875	29 %
	10 à 19 salariés	9 938	1,5	14 907	25 %
	20 à 49 salariés	3 577	2,5	8 942	15 %
	50 salariés et plus	724	6	4 343	7 %
Café / Bar exclusif (1)	Toute taille	20 740	0,1	2 074	4 %
Traiteur exclusif (2)	Toute taille	2 440	1,5	3 660	6 %
Hôtel-Restaurant (3)	Toute taille	10 248	0,8	8 198	14 %
Hôtel exclusif (3)	Toute taille	6 832	0	Ø	Ø
TOTAL		**122 000**	**/**	**58 999**	**100 %**

→ Un total estimé de **58 000 à 60 000 Chefs de partie** au sein des établissements de la branche HCR en 2022, soit environ **7 % des salariés de la branche** et environ **1/5ème des effectifs en cuisine**

→ **54 %** des Chefs de partie exerçant dans des **restaurants de moins de 20 salariés**

(1) Taille moyenne des établissements relevant du code APE « Débit de boisson » = 6,1 salariés (source : Urssaf 2022)
(2) Taille moyenne des établissements relevant du code APE « Services des traiteur » = 3,7 salariés (source : Urssaf 2022)
(3) Taille moyenne des établissements relevant du code APE « Hôtels et hébergements similaires » = 11,2 salariés (source : Urssaf 2022)

02 Analyse du métier de Chef de partie

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

C Vision prospective

D Besoins en formation

Projection des besoins en recrutement
Méthodologie et résultat final

Objectif et principe :
Les pages 22 et 23 proposent un chiffrage des besoins en recrutement de Chefs de partie dans la branche entre 2024 et 2027. Ce chiffrage est réalisé à partir des données DSN 2022, permettant par un jeu d'hypothèses explicité page suivante, de déterminer l'état actuel de la branche (salariés et établissements) en 2024. La projection en 2027 est construite par un autre jeu d'hypothèses, évaluant les impacts de l'évolution du volume d'activité, des départs en retraite et de la mobilité des salariés sur les besoins en recrutement.

Situation en 2022

↓

Situation en 2024

↓

Besoins en recrutement du fait de l'évolution du volume d'activité [A]

Besoins en recrutement du fait des départs en retraite [B]

Besoins en recrutement du fait de la mobilité des salariés [C]

Besoins en recrutement à horizon 2027 [A] + [B] + [C]

Un besoin de recrutement / renouvellement du nombre de salariés exerçant le métier de Chef de partie s'élevant à 21 000 à 23 000 personnes entre 2024 et 2027 soit ~ 13 % de l'effectif actuel à recruter chaque année.

Remarque : un vivier annuel issu de la formation nettement insuffisant au regard du besoin évalué ci-dessus (cf. estimation en annexes)

Projection des besoins en recrutement
Détail de la projection et hypothèses retenues

Situation en 2022	
Nombre d'établissements	122 000
Nombre de salariés exerçant le métier	59 000
Nombre de salarié / établissement	0,48

Situation en 2024	
TCAM 2022 – 2024 (1)	1,4 %
Nombre d'établissements	125 440
Nombre de salariés exerçant le métier	60 663

(A) Besoin en recrutement d'ici 2027… pour compenser les départs en retraite *Départ en retraite à 63 ans*	
Nombre de salariés de 57 ans et plus en 2021 > départ en retraite entre 2024 et 2027 *Source : Fichier DSN*	4 130

(B) Besoin en recrutement d'ici 2027… pour répondre à la hausse d'activité *Croissance du nombre d'établissements*	
TCAM 2024 – 2027 (1)	2,5 %
Nombre d'établissements 2027	135 085
Nombre de salariés exerçant le métier	65 328
Besoin en recrutement entre 2024 et 2027	4 664

(C) Besoin en recrutement d'ici 2027… pour compenser les autres départs *Ex. : reconversion, évolution professionnelle*	
Taux de départ annuel (2)	7 %
Besoin en recrutement entre 2024 et 2027	13 387

(1) TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen | Sources : Données Dares et Oxford Economics, retraitement et hypothèses Katalyse

(2) Hypothèse Katalyse (exploitation entretiens et enquêtes en ligne)

Analyse des offres d'emploi
Dynamique du marché de l'emploi

Précisions méthodologiques pour l'analyse des offres d'emploi

- *Outil utilisé pour l'analyse : Jobfeed (Textkernel) qui scanne automatiquement les offres d'emploi en ligne des principaux canaux (France Travail, Indeed, sites de grandes entreprises…) et permettant d'en extraire des données.*
- *Périmètre d'activité pris en compte : NAF 5610A (Restauration traditionnelle), NAF5510Z (Hôtels et hébergement similaire), 5630Z (Débits de boissons), 5621Z (Services des traiteurs) représentant 89 % de l'IDCC 1979 d'après les données issues de la Dares. Au sein des 3 premiers codes NAF, le poids de l'IDCC 1979 est de 96 à 98 %.*

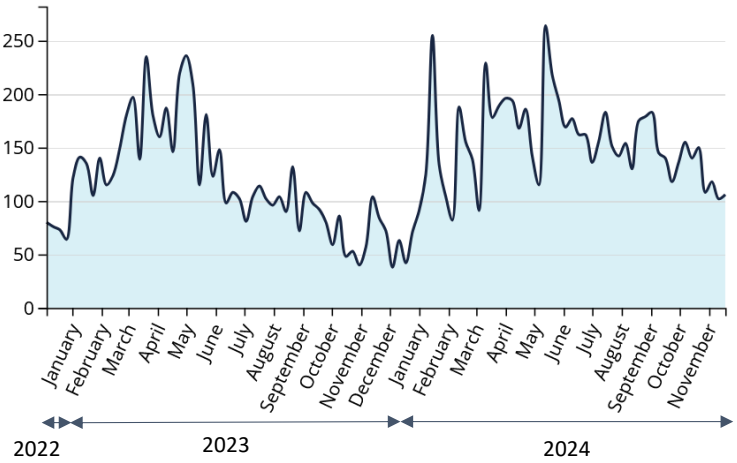
13 800 offres d'emploi en 2 ans

Près de 14 000 offres d'emplois publiées pour le métier de chef de partie au cours des 2 dernières années, soit une moyenne de **133 offres par semaine.**

Une très faible période de recrutement, de juin 2023 à janvier 2024, contrastant avec **une année 2024 plutôt haute** en matière d'offres passées**.**

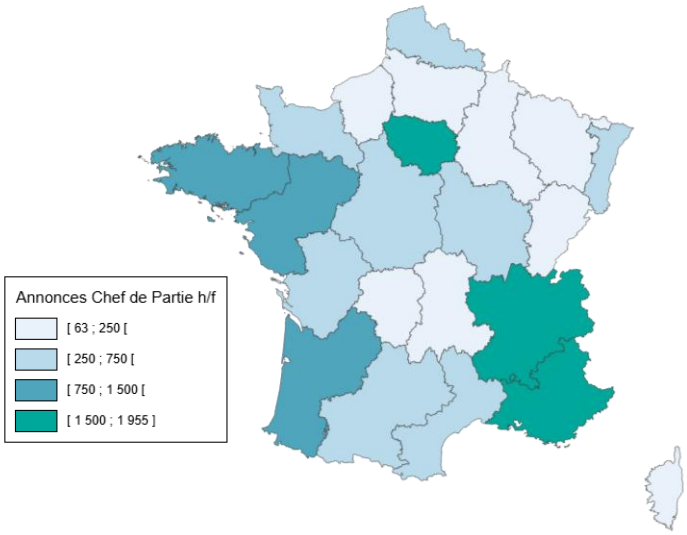
Nombre d'offres d'emplois publiées chaque semaine pour le métier de chef de partie au sein de la branche entre le 27/11/2022 le 26/11/2024

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Répartition régionale des offres d'emplois passées pour le métier de chef de partie au sein de la branche entre le 27/11/2022 le 26/11/2024

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



3 anciennes régions regroupant à elles-seuls près de 45 % des offres d'emplois : Rhône-Alpes (15,1 %), Ile-de-France (14,7 %) et Provence-Alpes-Côte-d'Azur (13,7 %) ; un volume légèrement plus élevé que le poids de ces régions dans les offres d'emploi de la branche de manière générale même si l'ordre diffère : Ile-de-France (16,9 %), Rhône-Alpes (12,7 %), PACA (10,3 %)

→ **Une densité de population et un potentiel touristique expliquant le poids majeur de ces territoires.**

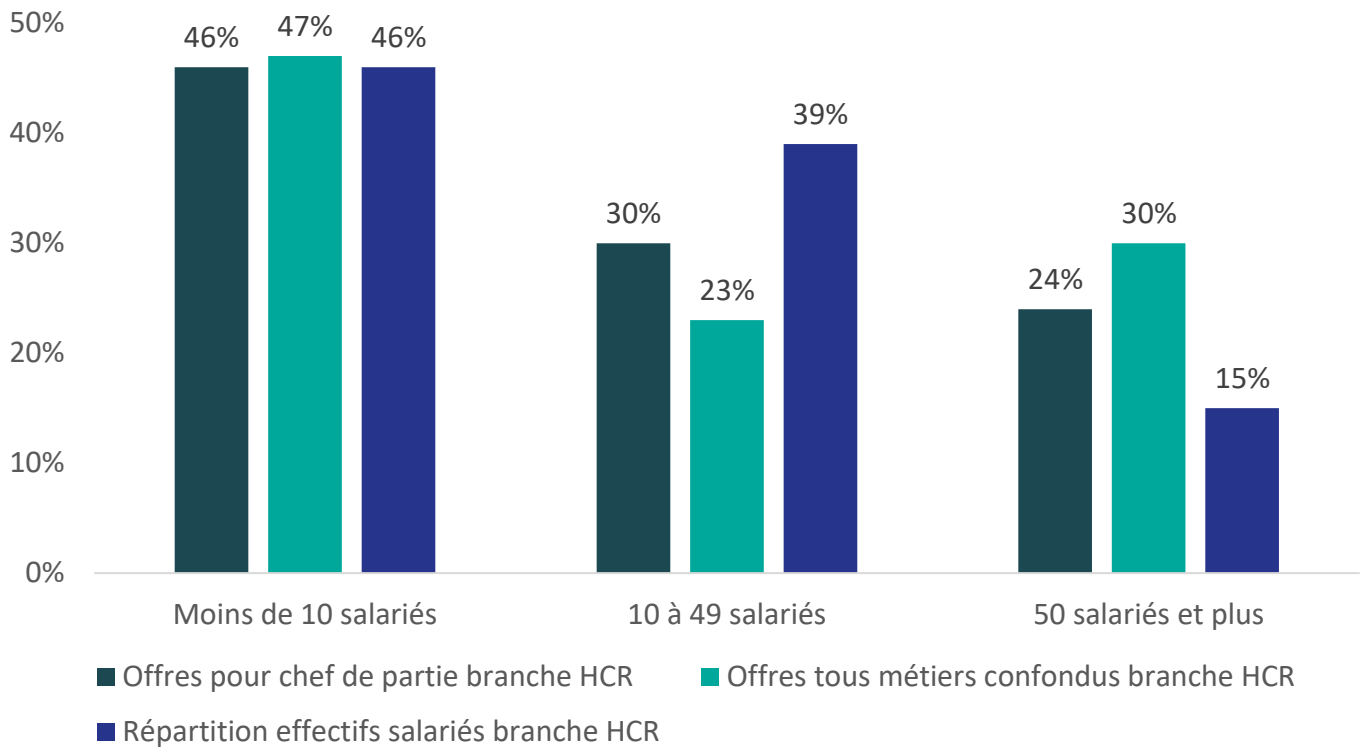
Un poids des régions suivantes bien inférieur : Aquitaine (8,8 % des offres d'emplois / 4,9 % du poids du périmètre-métier élargi, Bretagne (7,1 % des offres d'emplois / 4,2 % du poids du périmètre-métier élargi) et Pays de la Loire (7,1 % des offres d'emploi / 4 % du poids du périmètre-métier élargi)

Analyse des offres d'emploi

Le Chef de partie recherché quelle que soit la taille de l'établissement

Répartition et comparaison des offres d'emploi de chef de partie avec les offres tous métiers confondus et les effectifs des salariés de la branche et selon la taille de l'entreprise

Sources : Textkernel ; extraction le 26/11/2024 & DARES 2022
Total : 13 800 offres d'emploi chef de partie sur 2 années ; 375 431 offres d'emploi tous métiers confondus sur 2 années ;
Effectif branche HCR : 797 400 salariés



Des offres d'emploi pour le métier de chef de partie principalement émises par des établissements de moins de 10 salariés (46 %) mettant en évidence le besoin de ce métier au sein de ce type d'établissement…

… un poids comparable à celui sur les offres passées tous métiers confondus ainsi que le poids des effectifs salariés de la branche.

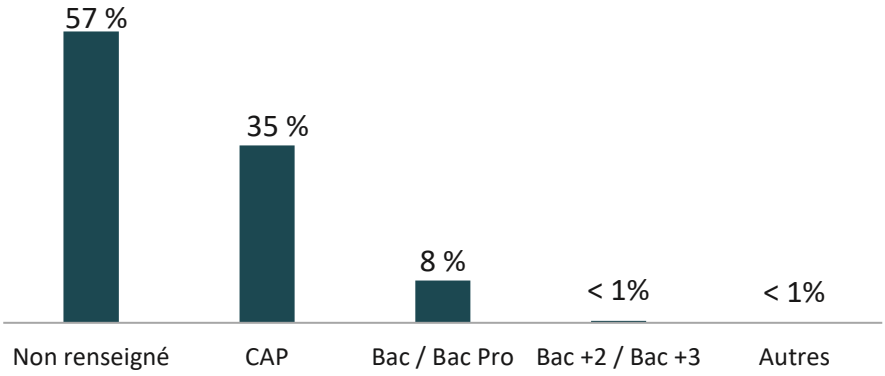
Une différence marquée (surreprésentation) **sur les établissements de 10 à 49 salariés** : 30 % des offres d'emploi de chef de partie passées par les établissements de 10 à 49 salariés alors que ces derniers ne publient que 23 % des offres d'emplois tous métiers confondus.

Une recherche importante dans les établissements de 50 salariés et plus : 24 % des offres d'emploi alors que le poids des effectifs tous métiers confondus est de 15 % sur cette taille d'établissement.

Analyse des offres d'emploi
Profils recherchés dans les annonces

Répartition du niveau de diplôme demandé pour le métier de chef de partie dans les offres d'emploi

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Niveau de formation non systématiquement renseigné dans les offres d'emploi publiées

Une recherche d'un **niveau CAP dans 35 % des annonces publiées** (recherche hors CAP et Bac / bac pro quasi-inexistante)

En matière de contrat, près de **75 % des offres d'emplois proposant un CDI** et 23 % un CDD (les autres formes de contrat étant anecdotiques)

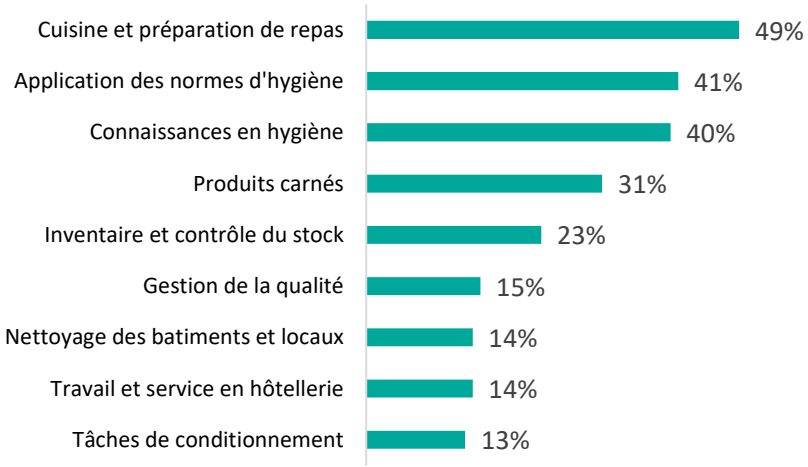
Des offres d'emploi qui font apparaitre de manière particulièrement récurrente certaines compétences, et ce quelle que soit la taille des établissements :

- Les compétences en « **Cuisine et préparation des repas** » (49 % des cas)
- Les compétences du **domaine de l'hygiène** (« Connaissances » pour 40 % des cas et « Application » pour 41 % des cas).

Quelques différences constatées en fonction de la taille des établissements : « Inventaire et contrôle du stock », « Gestion de la qualité » et thématique de l'hygiène qui sont plus recherchées dans les établissements de plus grande taille.

Classement des compétences professionnelles les plus demandées dans les offres d'emploi pour le métier de chef de partie

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Des attentes en matière de compétences humaines qui se concentrent notamment sur :

- L'**esprit d'équipe** (près de la moitié des cas)
- La **motivation personnelle** (31 % des cas)

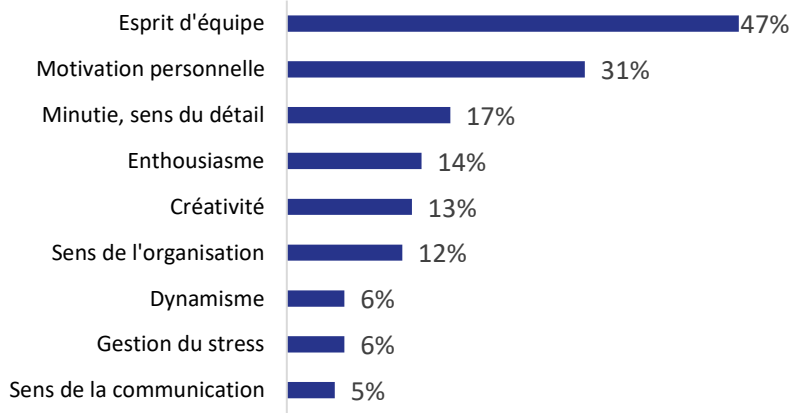
La **minutie** et la **créativité** viennent notamment compléter les savoir-être recherchés (17 % et 13 % des cas)

Quelques différences constatées en fonction de la talle des établissements :

- Recherche de motivation personnelle plus importante chez les 1 à 9 salariés
- Esprit d'équipe et créativité dont la recherche croît en même temps que la taille des établissements

Classement des savoir-être les plus demandées dans les offres d'emploi pour le métier de chef de partie

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Bilan
Profils recherchés par les établissements sollicités

PROFIL RECHERCHÉ SELON LE NIVEAU DE DIPLÔME / EXPÉRIENCE / COMPÉTENCES POUR LE RECRUTEMENT D'UN CHEF DE PARTIE

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 188 répondants

Expérience	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
0 à 1 an	15 %	8 %	10 %	0 %
1 à 2 ans	35 %	45 %	53 %	50 %
3 à 5 ans	46 %	44 %	30 %	50 %
Plus de 5 ans	4 %	3 %	7 %	0 %

Niveau de diplômé	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
CAP	66 %	56 %	64 %	43 %
Brevet professionnel	8 %	13 %	0 %	0 %
BAC PRO	18 %	21 %	12 %	38 %
BTS	6 %	5 %	15 %	13 %
Autres	2 %	5 %	9 %	6 %

	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
1ère compétence recherchée	Autonomie	Autonomie	Maîtrise des techniques	Maîtrise des techniques
2ème compétence recherchée	Adaptabilité	Rigueur	Rigueur	Hygiène
3ème compétence recherchée	Esprit d'équipe	Passion	Passion et créativité	Gestion / esprit d'équipe

- La majorité des établissements **privilégie le CAP quelle que soit leur taille** (jusqu'à 66 % chez les plus petites structures) : cependant les plus grandes structures (50 salariés et plus) recherchent plus fréquemment un Bac Pro (38 %) ou un BTS (13 %).
- **L'expérience idéale se situe majoritairement entre 1 et 5 ans**, et si l'autonomie, l'adaptabilité et l'esprit d'équipe priment chez les plus petits établissements, la rigueur, la maîtrise technique et la gestion d'équipe sont davantage mises en avant par les établissements plus importants.

→ Ces résultats issus de l'enquête sont cohérents avec l'analyse des offres d'emplois, ces dernières mettant toutefois plus en avant les compétences professionnelles (considérées comme un socle pour les établissements).

Profils des recrutés : bilan des analyses des offres d'emploi et de la sollicitation des professionnels

- **Formation et expérience** : majoritairement diplômés en cuisine (CAP / BAC Pro), avec 2 à 5 ans d'expérience pour être immédiatement opérationnels. Forte présence d'apprentis, recrutés pour se former sur le terrain tout en accompagnant la montée en compétences interne.
- **Tranche d'âge** : autour de 20-26 ans pour les profils plus juniors ; des établissements en recherche de profils de 30 ans et plus, pour leur plus grande maturité et potentielle recherche de stabilité.
- **Adaptation et diversité recherchées** : capacité à s'adapter à différents postes et à maîtriser plusieurs techniques culinaires (plusieurs établissements insistent sur la nécessité de savoir changer de poste rapidement ; les étapes évoquées avant d'être sous-chef ou 2nd de cuisine : chef de partie garde-manger à savoir canapé/amuse-bouche, chef de partie entrées, chef de partie garnitures, chef de partie chaud à savoir saucier et/ou cuisson des viandes).

Bilan
Stratégies RH des établissements (1/2)

Evolution prévisionnelle des effectifs

- **Une majorité d'établissements anticipant une stabilité de l'effectif de chefs de partie (entre 47 % et 63 % selon la taille).**
- Les hausses sont plus marquées pour les établissements de plus de 20 salariés (environ 1/3 des établissements), tandis que les petits établissement (1 à 9 salariés) sont les plus susceptibles d'envisager une baisse (10 %).
- Les plus grands établissements (50 salariés et plus) ne prévoient pas de baisse, et l'incertitude diminue nettement au fur et à mesure que la taille de l'établissement augmente.

ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF DE CHEF DE PARTIE ENVISAGÉ À 3 ANS SELON LA TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse
255 répondants

	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
Hausse	20 %	22 %	33 %	30 %
Stabilité	47 %	62 %	59 %	63 %
Baisse	10 %	3 %	2 %	0 %
Je ne sais pas	23 %	13 %	6 %	7 %

Turnover et difficultés de recrutement

- **Taux de rotation assez faible** chez les chefs de partie notamment expérimentés et installés, en comparaison à d'autres métiers tels que commis.
- **Pénurie de candidats expérimentés** : difficulté à trouver des candidats immédiatement opérationnels, favorisant la promotion interne.
- **Ressources RH limitées** : bouche à oreille, annonces (Indeed, Facebook) et partenariats avec les CFA parfois insuffisants pour combler les besoins.

« On fait de moins en moins de coupure mais ça reste compliqué à gérer en particulier si on est ouvert 7 jours sur 7, ça nous oblige à augmenter la taille des brigades. »

Dirigeant, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

« On recrute essentiellement en interne sur le métier de Chef de partie car en recrutement externe, on a peu de candidats, ou alors ils viennent de grands restaurants et sont déçus par ce qu'on a à offrir comme types de plats à préparer. »

Responsable RH, Restaurant traditionnel de plus de 50 salariés

« Je recrute rarement des chefs de partie directement sur le poste en question, faute de trouver des personnes fiables. Je privilégie donc la promotion interne, ce qui limite aussi le turnover. »

Directeur, Restaurant gastronomique de 10 à 19 salariés

Bilan
Stratégies RH des établissements (2/2)

Solutions déployées pour pallier les difficultés de recrutement

- **Partenariats renforcés avec les centres de formation** (CFA, écoles hôtelières) pour identifier des talents en alternance.
- **Amélioration des conditions de travail** : réduction des coupures, horaires plus flexibles (4 jours/semaine), soutien au logement (caution) pour attirer et fidéliser.
- **Mise en avant de l'image employeur** : communication sur la passion, la créativité du métier, l'ambiance d'équipe et la possibilité d'évoluer.

→ **Enjeu d'attractivité du métier**

Ce qui attire ou fait rester les salariés dans la branche

- **Passion et créativité :** sentiment de valorisation du métier, « rendre les gens heureux ».
- **Meilleure conciliation vie / vie perso :** jours de repos consécutifs, horaires adaptés.
- **Perspectives d'évolution** : promotion interne facilitée notamment dans les grands groupes (parfois sous condition de mobilité géographique).

Ce qui éloigne les salariés de la branche

- **Contraintes horaires :** travail le week-end, coupures, décalage avec la vie de famille.
- **Conditions de travail exigeantes :** rythme intense, pression client, manque de reconnaissance.
- **Rémunération perçue comme insuffisante** au regard des efforts demandés (horaires décalés, travail les jours fériés et dimanches).

« Dans les annonces d'emploi il peut nous arriver de nommer le métier Sous-chef de cuisine pour être plus valorisant et attirer davantage de candidats, alors que ce sera chez nous un Chef de partie. »

Dirigeant, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

« Les profils qui arrivent ne sont jamais satisfaits des conditions de travail ! Oui, c'est un métier contraignant, notamment avec les horaires décalés. Mais c'est un beau métier ! Et si l'on n'a pas la passion pour ce métier, c'est inutile de vouloir le faire. »

Directeur, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

« Aujourd'hui, l'enjeu principal pour parvenir à recruter et fidéliser est de répondre aux attentes des salariés quant à leur recherche d'équilibre vie professionnelle / vie personnelle. »

Directrice, Hôtel Restaurant gastronomique de 10 à 19 salariés

02 Analyse du métier de Chef de partie

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

C Vision prospective

D Besoins en formation

Quatre thématiques d'évolution identifiées

Evolution des **attentes** des **salariés**

Evolution des **attentes** et **comportements** des **clients**

Chef de partie

Renforcement du **cadre réglementaire et écologique**

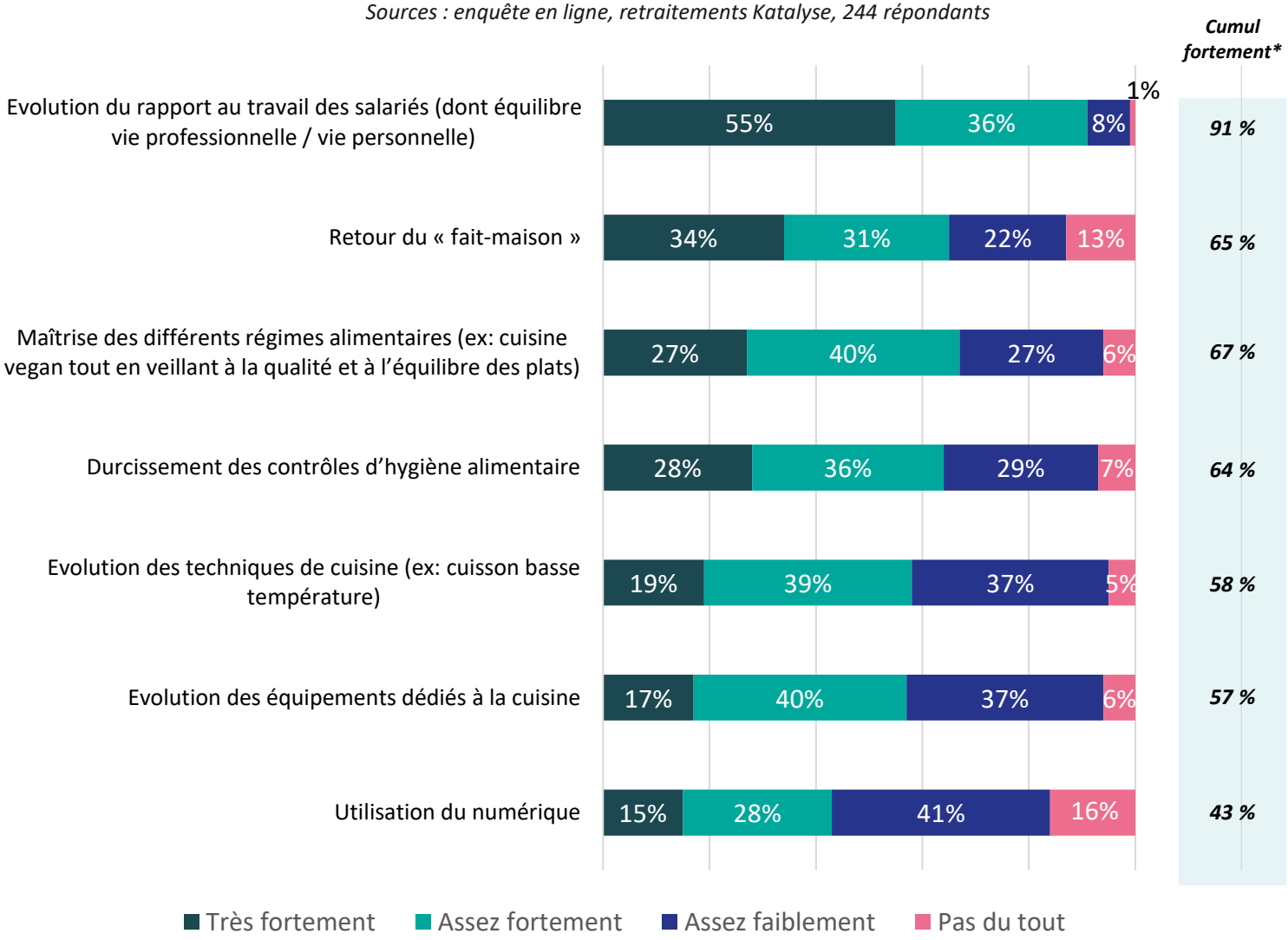
Digitalisation et modernisation **des outils**

Impact des facteurs d'évolution

Résultats de l'enquête

RÉPONSE DES ÉTABLISSEMENTS À LA QUESTION : « D'APRÈS-VOUS, COMMENT LES FACTEURS CITÉS CI-APRÈS VONT-ILS IMPACTER LE MÉTIER DE CHEF DE PARTIE ? »

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 244 répondants



Plus de la moitié des répondants (55 %) considèrent l'**évolution du rapport au travail comme un facteur impactant très fortement le métier de chef de partie** (et 91 % en considérant « très fortement » et « Assez fortement »), éclipsant nettement les autres au second rang.

Le retour du « fait-maison » (34 %) se classe en deuxième position suivi de la maîtrise des régimes alimentaires et du durcissement des contrôles d'hygiène, tandis que **l'usage du numérique et l'évolution des équipements sont perçus comme ayant un impact plus modéré.**

**« Très fortement » + « Assez fortement » au sein des réponses*

Focus sur l'évolution des attentes des salariés

Explication du facteur

- De nouvelles attentes en matière d'**équilibre vie professionnelle / vie personnelle** : la crise Covid a renforcé le besoin des salariés de disposer de plus de temps libre pour leurs activités personnelles et familiales.
- **Recherche de conditions de travail améliorées** : les salariés souhaitent notamment une diminution, voire une suppression des coupures longues entre les services, qui désorganisent leur journée, ainsi que des jours de repos consécutifs.

Impacts activité / organisation

- **Difficultés à recruter et fidéliser du personnel**, ce qui peut impacter le niveau de service.
- **Nécessité de réorganiser les plannings et de réduire la dépendance aux horaires classiques** pour répondre à ces nouvelles attentes.
- **Augmentation des coûts liés à l'amélioration des conditions de travail** (réduction des coupures, jours de repos consécutifs).

Traduction « Métier / Compétences »

- **Rôle de coordination renforcé :** organisation de l'activité des commis, répartition des tâches, gestion d'horaires flexibles, accompagnement quotidien dans leur apprentissage.
- **Coordination d'équipe plus complexe :** prise en compte de profils variés (jeunes en reconversion, apprentis, commis), maintien d'un niveau de service constant malgré des effectifs variables.
- **Adaptabilité et flexibilité des chefs de partie afin de s'ajuster aux nouveaux modèles d'organisation** (ex. : contrats à temps partiel) sans dégrader la qualité du service.

Focus sur l'évolution des attentes et comportements des clients

Explication du facteur

- **Importance accrue du fait-maison et des produits frais et de saison :** recherche de la part des clients de plats mettant en avant des ingrédients locaux, de qualité et respectueux des saisons.
- **Adaptation constante à l'évolution des cartes, influençant les produits travaillés :** évolution régulière des menus, alignés sur les tendances alimentaires et les saisons, impliquant une flexibilité dans les choix des produits et les techniques culinaires comme l'utilisation des épluchures.
- **Demande de présentation soignée des plats, privilégiant des préparations visuellement attractives et « instagrammables »** : esthétique essentielle, avec dressage créatifs et impactant qui renforcent l'expérience client et la visibilité des établissements sur les réseaux sociaux.

Impacts activité / organisation

- **Nécessité de développer des partenariats avec des producteurs locaux** et de gérer des stocks à rotation rapide pour garantir la fraîcheur.
- **Mise à jour fréquente des menus**, demandant une organisation agile et une capacité à intégrer des produits saisonniers.
- **Plus de temps et de minutie nécessaires pour le dressage des plats**, ce qui peut rallonger les temps de préparation en cuisine.
- **Adaptation des équipes à de nouvelles recettes, techniques de dressage ou styles culinaires** pour rester compétitifs et attractifs.

Traduction « Métier / Compétences »

- **Expertise culinaire renforcée :** savoir intégrer les produits frais et maîtriser les techniques adaptées à leur préparation, avec une capacité d'innovation dans les recettes et la présentation.
- **Compétences en gestion des stocks et approvisionnements :** savoir sélectionner les meilleurs produits locaux et optimiser leur emploi (limiter le gaspillage, planifier la rotation des stocks).
- **Créativité des plats :** développer une sensibilité esthétique et une dextérité certaine pour réaliser des présentations attractives.
- **Flexibilité et capacité d'adaptation :** être réactif face aux changements fréquents de menus, tout en maintenant une qualité constante.
- **Transmission de savoir-faire :** être capable de former et motiver les commis pour maintenir le standard attendu.

Focus sur le renforcement du cadre réglementaire et écologique

Explication du facteur

- **Exigences accrues** en matière d'**hygiène et de traçabilité nécessitant une mise à jour** régulière des procédures, des outils de suivi, ainsi que des compétences des équipes pour répondre aux standards en constante évolution.
- **Réduction de la consommation d'énergie** avec une attention particulière portée aux équipements et aux pratiques.
- **Valorisation conjointe des attentes clients et des objectifs de transition écologique** à travers la promotion des produits de saison et locaux, favorisant les circuits courts et renforçant la durabilité des pratiques.
- Valorisation des ingrédients en **limitant les déchets et le gaspillage** grâce à une **meilleure gestion des stocks et des recettes adaptées**.

Impacts activité / organisation

- **Renforcement des pratiques HACCP :** intégration des contrôles réguliers sur la traçabilité des produits et l'application des normes d'hygiène en cuisine, renforçant les exigences en matière de rigueur et de temps passé consacré à ces tâches.
- **Réduction de la consommation énergétique :** optimisation de l'utilisation des équipements (réduction du temps d'allumage, choix de modes économes) et sensibilisation des équipes aux pratiques plus responsables.
- **Adaptation aux produits locaux et de saison :** gestion des approvisionnements avec des variations plus fréquentes des produits disponibles, demandant une flexibilité accrue dans la conception des plats et une collaboration plus étroite avec le chef pour ajuster les recettes selon les disponibilités saisonnières.
- **Réduction du gaspillage alimentaire :** mise en place de techniques pour utiliser pleinement les produits et limiter les pertes (surveillances des portions et ajustement de quantités).
- **Prise en compte de l'obligation du tri à la source des biodéchets** : évolution de l'organisation opérationnelle notamment (espace de travail, gestion des tâches) → cf. focus page 37

Traduction « Métier / Compétences »

- **Compétences renforcées en gestion des stocks et approvisionnements :** capacité à contribuer à la gestion des produits locaux et saisonniers en fonction de leur disponibilité.
- **Forte maîtrise des normes HACCP et des DLC** : connaissance et compréhension approfondies des réglementations en constante évolution et aptitude à accompagner l'équipe sur leur application (commis notamment et les autres postes concernés par la formation par le chef de partie).
- **Compétences en gestion durable :** intégration de pratiques économes en énergie et en ressources dans l'organisation des postes de travail.
- **Créativité culinaire et adaptation** : en fonction de la sensibilité du Chef, développement de recettes valorisant des ingrédients dans leur totalité (épluchures, chutes, restes), et répondant aux exigences de fraîcheur et de durabilité.
- **Leadership et transmission :** rôle accru dans la sensibilisation et la formation des commis pour garantir l'application de pratiques responsables en cuisine.

Focus sur la digitalisation et modernisation des outils

Explication du facteur

- **Développement des outils numériques pour optimiser la gestion des stocks**, assurer une traçabilité précise et respecter les dates limites de consommation.
- **Introduction de technologies facilitant les processus**, comme la cuisson basse température ou la programmation la nuit.
- **Contribution significative à l'amélioration des conditions de travail** grâce à des équipements plus performants et ergonomiques (ex : revêtements de sol pour limiter les risques de glissades).
- **Potentiel encore peu exploité de l'intelligence artificielle (IA)**, reflétant un faible degré de maturité des établissements dans ce domaine aujourd'hui… mais une tendance qui peut s'accélérer dans les prochaines années si des établissements précurseurs «ouvrent la voie» à la profession → ***voir focus page suivante.***

Impacts activité / organisation

- **Optimisation des processus de gestion des stocks et des denrées :** meilleur suivi des produits et simplification des contrôles grâce à la traçabilité automatisée et à des outils numériques permettant de réduire les pertes et d'éviter les ruptures.
- **Modernisation des pratiques de cuisson :** programmation des cuissons longues et précises (cuisson basse température, cuisson nocturne), augmentant l'efficacité et la qualité des préparations.
- **Amélioration des conditions de travail et de sécurité :** réduction de la pénibilité grâce à des équipements modernes et ergonomes et sécurité renforcée grâce à des aménagements adaptés, tels que des sols antidérapants.
- **IA encore peu intégrée :** sous exploitation du potentiel de l'IA, que ce soit pour la gestion des prédictive des stocks, l'optimisation des plannings ou l'automatisation des processus répétitifs, pour ajuster automatiquement les temps et températures selon les recettes et les volumes…

Traduction « Métier / Compétences »

- **Maîtrise exigée des outils numériques et technologiques :** utilisation de logiciels de gestion des stocks et de traçabilité pour assurer une efficacité optimale et réglementaire.
- **Compétences techniques avancées :** capacité à utiliser des équipements modernes (cuisson programmée, dispositif basse température) et capacité à intégrer de nouvelles technologies dans les pratiques.
- **Contributions à l'amélioration des outils :** implication potentielle dans l'identification des besoins en modernisation des outils et capacité à s'adapter continuellement à ces évolutions.

Focus sur deux facteurs majeurs pouvant avoir un impact sur le métier de Chef de partie à moyen-long terme

L'intelligence artificielle : vers une révolution des usages à terme ?

L'intelligence artificielle a vocation à poursuivre son développement dans tous les secteurs d'activités à des degrés plus ou moins importants, et à impacter les métiers dans une mesure plus ou moins transformative. Si à travers l'étude, il apparait que les dirigeants ne se sont pas (ou à la marge) emparés de cette technologie à ce stade, plusieurs tendances peuvent être anticipées à moyen-long terme, et impacter *in fine* le métier de Chef de partie.

Exemple de potentialités pouvant offrir l'IA (liste non exhaustive) :

- **Aide à la gestion des stocks et à la réduction du gaspillage alimentaire** : prédiction de la demande de certains plats, automatisation de commandes pour le réapprovisionnement…
- **Aide à la créativité** : analyse des préférences des clients pour adapter le type de plats proposés, prendre en compte les nouveaux régimes alimentaires…
- **Aide au contrôle de qualité et d'hygiène alimentaire** : surveillance automatisée de la qualité des produits et des plats préparés selon les normes en vigueur…
- **Aide au pilotage des équipes** : analyse de données sur la brigade, outil d'auto-formation…
- **Aide à l'optimisation de la production culinaire** : outil pour optimiser l'utilisation des ingrédients, identifier des temps de préparation à optimiser…
- **Automatisation de tâches répétitives** : robots culinaires pouvant préparer des ingrédients voire des plats standards, le nettoyage et l'entretien d'équipements…

Sources : recherches Katalyse sur les potentialités de l'IA et traduction dans le secteur de l'hôtellerie-restauration

La nouvelle réglementation sur les biodéchets : une nécessaire application à prévoir

Depuis le 1er janvier 2024, le tri à la source des biodéchets est obligatoire pour tous, particuliers comme professionnels. Tous les établissements de restauration sont désormais concernés par le sujet et doivent mettre en place les solutions adaptées. Cependant, la grande majorité des restaurateurs rencontre des difficultés dans l'application de la nouvelle règlementation du fait de freins venant complexifier la mise en œuvre : les espaces limitées en cuisine rendant parfois difficile l'installation de système de tri et de stockage, l'intégration dans le flux de travail, la formation des salariés, la gestion de la diversité des déchets, le coût…

Pour autant, les établissements devront passer le pas et s'organiser afin de respecter l'obligation en vigueur. À noter que l'application de la règlementation pourrait générer certaines potentialités pour les établissements : réduction des déchets et de la pollution, réduction des coûts grâce à une meilleure valorisation, satisfaction des clients de plus en plus sensibles à la thématique, amélioration des conditions d'hygiène et sécurité en cuisine…

Exemples d'impacts pour le Chef de partie d'une plus grande prise en compte de la gestion des biodéchets :

- **Impacts opérationnels** : réorganisation des tâches pour l'intégration du tri des biodéchets au quotidien, gestion du temps, réorganisation de l'espace de travail, gestion des équipements…
- **Montée en compétences** : formation nécessaire sur la gestion des déchets alimentaires, les techniques de compostages, l'utilisation des équipements de tri voire sensibilisation aux enjeux environnementaux
- **Créativité et innovation** : réflexion quant à une utilisation des ressources, réduction du gaspillage alimentaire, réflexion quant à une cuisine durable

Sources : entretiens et recherches Katalyse sur les biodéchets et traduction dans le secteur de l'hôtellerie-restauration

Panorama de l'évolution des compétences
Synthèse

Savoir
Connaissances

Importance accrue :

- **Maîtrise des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire renforcées**, incluant une mise à jour régulière sur le **cadre réglementaire et les certifications HACCP**.
- **Connaissance approfondie des produits locaux et de saison** pour répondre aux attentes écologiques et de la clientèle.

Nouveautés :

- **Familiarisation avec les nouveaux outils numériques** (logiciels de gestion des stocks, systèmes de traçabilité, régulation thermique).
- **Sensibilisation aux principes d'économie circulaire** et **de gestion durable des ressources** (valorisation des ingrédients, limitation des déchets).

Savoir-faire
Compétences opérationnelles

Importance accrue :

- **Gestion optimisée des stocks et des matières premières**.
- Capacité à préparer des plats visuellement attractifs pour **répondre aux attentes « instagramables » des clients.**
- **Mise en œuvre de techniques modernes**, comme la cuisson basse température ou programmable, pour **garantir qualité et efficacité**.

Nouveautés :

- **Intégration mesurée de technologies émergentes** (IA pour la gestion des processus ou prévisions de stock).
- **Adoption de pratiques écoresponsables** dans la préparation des recettes et la gestion des ressources.

Savoir-être
Compétences comportementales

Importance accrue :

- **Flexibilité et adaptabilité** face à **l'évolution rapide des technologies** et des **attentes** (clients et employeurs).
- Rigueur et attention aux détails pour **garantir la qualité des préparations et le respect** des normes.

Nouveautés :

- **Collaboration et pédagogie** pour accompagner les équipes dans **l'adoption des nouveaux outils numériques et nouvelles pratiques**.
- **Sens pédagogique** dans la **transmission** des **pratiques écologiques quotidiennes** (limitation du gaspillage alimentaire, tri des déchets et compostage, gestion raisonnée de l'eau…)

02 Analyse du métier de Chef de partie

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

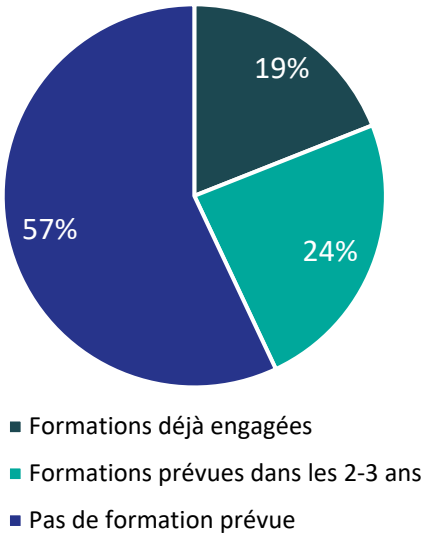
C Vision prospective

D Besoins en formation

Besoins en formation

PART DES ÉTABLISSEMENTS AYANT ENGAGÉ OU PRÉVU DES FORMATIONS POUR LEUR(S) CHEF(S) DE PARTIE OU FUTUR(S) CHEF(S) DE PARTIE AFIN DE RÉPONDRE AUX FACTEURS D'ÉVOLUTION

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 216 répondants



63 % des établissements prévoyant des formations dans les 2-3 ans n'ont pas encore identifié les formations répondant à leur besoin (peu de différences constatées suivant la taille des établissements).

PRINCIPALES THÉMATIQUES SUR LESQUELLES LES ÉTABLISSEMENTS SOUHAITENT FORMER LEUR(S) CHEF(S) DE PARTIE OU FUTUR(S) CHEF(S) DE PARTIE

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 96 répondants

1. **Hygiène et sécurité :** normes d'hygiène et de sécurité alimentaire, HACCP, contrôle qualité des produits…
2. **Techniques de cuisine :** nouvelles techniques, cuisson basse température, cuisine végétarienne et végétalienne, dressage de l'assiette et créativité , fait-maison, technique de cuisson et de conservation…
3. **Gestion :** Gestion des stocks et gestion des flux de produits, gestion anti-gaspillage et réduction des déchets, gestion des coûts …

Une **majorité des établissements n'a pas prévu de former ses chefs de partie** pour répondre aux facteurs d'évolution (57 % des répondants à l'enquête). Pour y répondre, nombreux sont ceux n'ayant pas encore identifié la formation adaptée à leurs besoins.

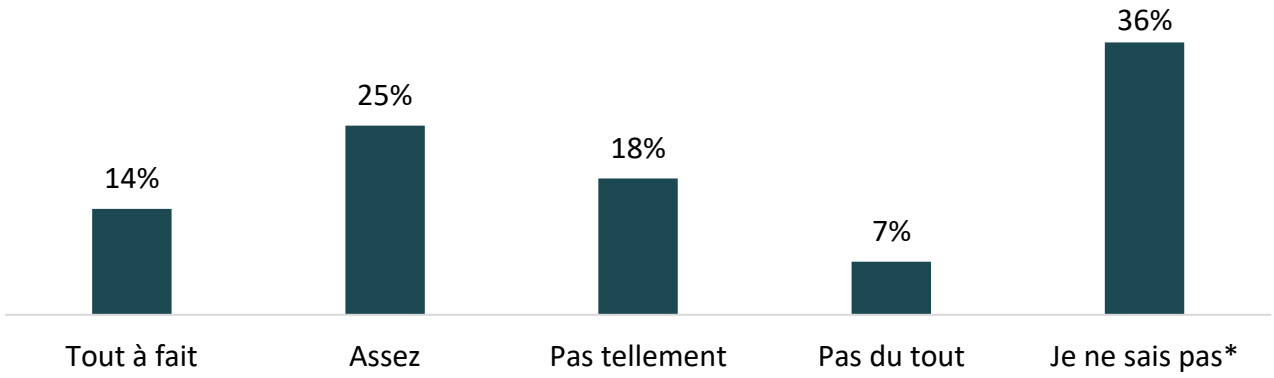
- Une part des établissements n'ayant pas prévu de formation qui diminue en même temps que leur taille augmente (67 % des établissements de 1 à 9 salariés déclarent ne pas avoir prévu de formation contre 57 % des établissements de 10 à 19 salariés, 49 % des établissements de 20 à 49 salariés et 40 % des établissements de 50 salariés et plus).

Parmi les établissements qui prévoient de former leurs chefs de partie, **l'hygiène alimentaire (notamment sur la thématique HACCP)**, **la gestion** (gestion des stocks, des flux de produits etc.) **et certaines techniques culinaires** comme la cuisson basse température **restent les priorités, suggérant des besoins ciblés.**

Satisfaction vis-à-vis de l'offre de formation

ADÉQUATION PERÇUE ENTRE LES BESOINS EN FORMATION ET L'OFFRE DISPONIBLE SUR LE TERRITOIRE

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 214 répondants



** Une part importante de « Je ne sais pas », catégorie regroupant à la fois les établissements qui n'ont pas de visibilité sur l'offre de formation mais également ceux ne s'y étant pas (encore) intéressés et n'ayant pas, de fait, de regard objectif.*

Près de 40 % des répondants se disent satisfaits de l'offre de formation (14 % « tout à fait » et 25 % « assez »)**, tandis qu'un quart des répondants** (18 % « pas tellement » et 7 % « pas du tout ») **expriment une insatisfaction plus ou moins marquée. Voici les problématiques identifiées en trois volets principaux :**

- **Le financement :** difficultés liées au manque de moyens pour y recourir, à l'identification des dispositifs de financement existants et, dans certains cas, à leur mobilisation concrète.
- **La méconnaissance des offres disponibles** (contenus des formations, conditions d'accès), compliquant leur utilisation par les employeurs et salariés.
- **L'offre de formation à proximité difficilement accessible**, notamment dans certaines zones pour les établissements éloignés des centres de formation, entraînant une inadéquation géographique entre besoins et offre.

« On attend avant tout des formations qui forment des professionnels.»

Directeur de groupe, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

« Nous proposons des formations en management mais nous n'avons aucune vision du programme. Je n'ai donc pas confiance en ces formations spécifiques proposées par la branche.»

Directrice, Restaurant crêperie de 20 à 49 salariés

Au global, l'analyse fait apparaitre une forte hétérogénéité des situations : certains établissements trouvent aisément des solutions adaptées, tandis que d'autres peinent à accéder à des formations réellement opérationnelles, notamment en raison de contraintes d'horaires, de coûts ou de déplacements.

« Sur l'hygiène, la formation est annulée à chaque fois par manque de candidats »

Resp. RH, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

« Le fait que le savoir-être soit intégré au sein des formations CAP est une bonne chose »

Dirigeant, Café-restaurant de 10 à 19 salariés

Au niveau régional (cf. résultats détaillés en annexes), **les avis restent globalement très partagés sur l'offre de formation** :

- Quelques régions comme l'Occitanie, l'Ile-de-France et la Provence-Alpes-Côte-d'Azur affichant plutôt un sentiment d'adéquation (« Tout à fait » + « Assez » > « Pas tellement » + « Pas du tout »).
- De très nombreuses réponses contrastées (pas de situation clairement favorable ou défavorable) suggérant que l'accès et la qualité perçue des formations varient considérablement selon les situations voire la proximité à l'accès aux structures de formation.

01 Introduction

02 Analyse du métier de Chef de partie

03 Analyse du métier de Chef de rang

04 Annexes

03 Analyse du métier de Chef de rang

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

C Vision prospective

D Besoins en formation

Périmètre-métier : données initiales

Définition du métier de Chef de rang par AKTO / « Ici c'est ma place »

Responsable d'un groupe de tables, le chef de rang doit assurer la préparation des tables jusqu'au départ des clients. Il s'occupe d'accueillir la clientèle, de prendre les commandes, de réaliser le service et d'en assurer la fluidité et de nettoyer les tables. Parce qu'il connaît parfaitement la carte, il est capable de renseigner efficacement les clients. Il gère également l'encaissement.

Périmètre PCS utilisé pour l'analyse des statistiques publiques (« périmètre-métier élargi »)

- La nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) sert à la codification des professions dans le recensement et les enquêtes que réalise l'INSEE, en particulier pour la base DSN (Déclaration sociale nominative).
- Cette dernière permet une analyse à l'échelle de la branche (IDCC 1979 ; base utilisée comme périmètre HCR dans la suite du document) mais ne donne pas accès à une précision allant jusqu'au métier de chef de rang. De ce fait, l'étude statistique qui suit portera sur 2 codes PCS, qui incluent dans leurs professions les plus typiques décrites par l'INSEE le métier de chef de rang :
  - « Maitrise de restauration : sale et service » (468A)
  - « Serveurs, commis de restaurant, garçons » (561A)
- Une **présence de l'appellation « chef de rang » au sein des 2 codes** justifiant leur sélection même si le périmètre statistique s'avère plus large que le métier de chef de rang uniquement

CODES PCS SÉLECTIONNÉS, COMPRENANT LE MÉTIER DE CHEF DE RANG

Sources : Données DSN 2021, retraitements Katalyse

Codes PCS retenus	Libellé du code PCS	Effectifs estimés *(source : DSN)*	Part des effectifs de la branche	Professions les plus typiques *(Source : nomenclature INSEE)*	Catégorie Socio-Professionnelle
468A	Maîtrise de restauration : salle et service	21 600	2,7%	**Chef de rang** Chef de salle Chef sommelier Maître d'hôtel	Professions intermédiaires
561A	Serveurs, commis de restaurant, garçons	277 900	34,9%	**Chef de rang** Commis de restaurant Garçon de café, de restaurant Serveur	Employés / Employées

Clé de lecture de la partie 3.A. « Profil socio-économique du métier »

Le périmètre-métier du Chef de rang est mal défini à ce jour, en particulier dans la statistique publique. Aussi, les données d'entrée permettant de caractériser le métier (définition AKTO / « Ici c'est ma place » et données INSEE PCS) ont servi de données de base, et ont été challengées et complétées dans la suite des analyses par le biais notamment de la mobilisation des professionnels de la branche, lors d'entretiens individuels et la réalisation d'une enquête en ligne. La partie 3.A. est ainsi organisée de la manière suivante :

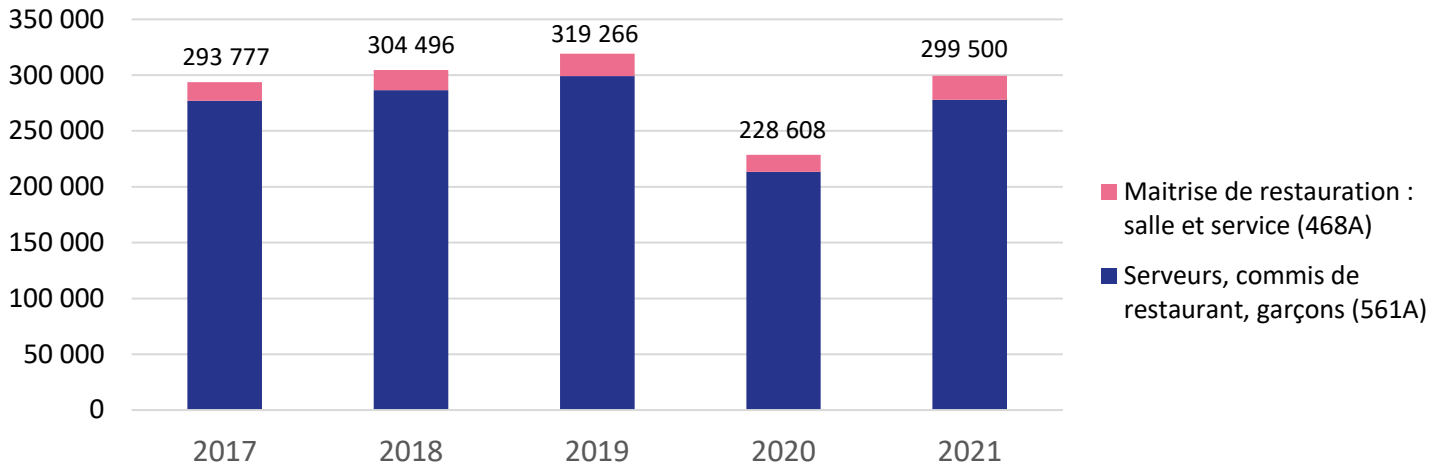
- Pages 44 à 46 = Exploitation de la donnée publique (DSN)
- Pages 47 et 48 = Exploitation de l'enquête en ligne
- Pages 49 à 555 = Synthèse issue des données DSN, de l'enquête en ligne et des entretiens menés

Exploitation de la donnée publique (DSN)

Des effectifs fluctuants sur la période analysée et équilibrés en matière de répartition hommes / femmes

Évolution du nombre de salariés par code PCS retenu entre 2017 et 2021

Source : DSN 2022, retraitements Katalyse
Totaux en 2021 : 21 600 (468A), 277 900 (561A) et 791 400 (HCR) salariés

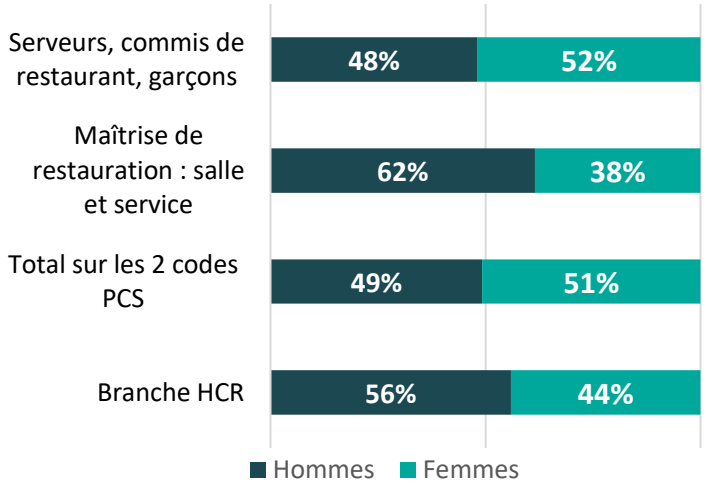


Une augmentation des effectifs pour le code PCS de la « maîtrise de la restauration : salle et service » de près de 30 % entre 2017 et 2021, soit environ 6,5 % de croissance par an tandis que les effectifs du **code PCS « Serveurs, commis de restaurant, garçons » ont stagné**.

Une baisse importante des effectifs pour l'ensemble du périmètre élargi lors de la crise sanitaire (environ -30 % entre 2019 et 2020) mais un rebond différent (rebond plus important pour les métiers de la « maîtrise de la restauration : salle et service »)

Répartition hommes / femmes par Code PCS retenu en 2021 et comparaison avec la branche

Source : DSN 2022, retraitements Katalyse
Totaux en 2021 : 21 600 (468A), 277 900 (561A) et 791 400 (HCR) salariés



Une répartition assez équilibrée entre hommes et femmes sur le périmètre-métier élargi avec tout de même une tendance inverse à la branche HCR dans son ensemble (majorité d'hommes au sein de la branche contre une courte majorité de femmes au sein du périmètre élargi).

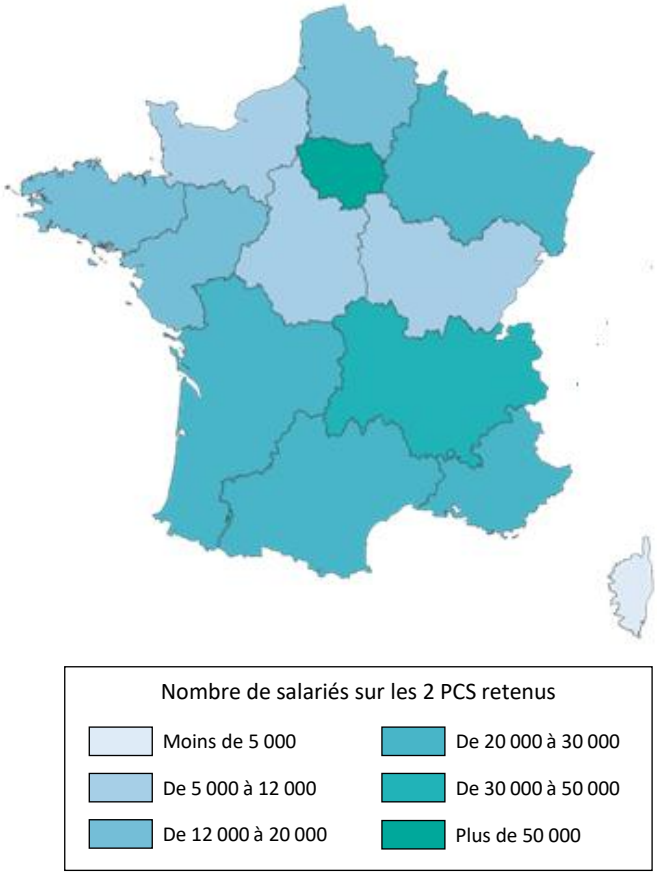
À noter une disparité marquée sur le code PCS « maitrise de la restauration : salle et service » avec plus de 60 % de femmes exerçant le métier.

** « périmètre-métier élargi » = situation des 2 codes PCS cumulés*

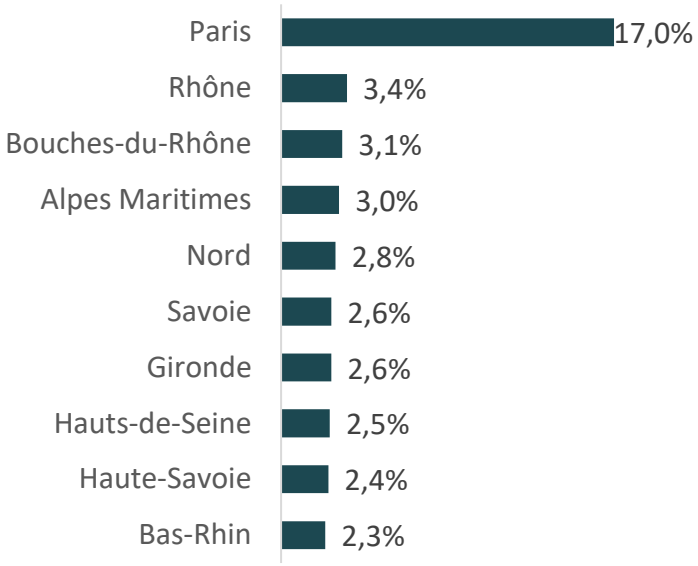
Exploitation de la donnée publique (DSN)

Poids important des régions Île-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes

Répartition des effectifs du périmètre élargi selon la région de travail



Top 10 des principaux départements employeurs sur le périmètre-métier élargi



Source : DSN 2021, retraitements Katalyse
Total : 299 500 salariés

Près de 30 % des effectifs du périmètre-métier élargi présents en Ile-de-France, soit un niveau comparable à la répartition de l'effectif total de la branche sur le territoire (28,9 %)

Une forte représentation des départements alpins, du fait de leur fort besoin en emploi saisonnier. En effet, **respectivement 2,6 % et 2,4 %** des emplois en Savoie et Haute-Savoie (N.B. : sur l'ensemble de la branche, représentation respectivement de 3,0 % et 2,6 %.

Très peu d'emplois relatifs au périmètre-métier élargi dans certaines régions comme **la Normandie ou le Centre Val-de-Loire** (respectivement 3,9 % et 2,4 % des effectifs), en cohérence avec le poids de l'effectif total de la branche sur ces territoires (respectivement 3,8 % et 2,4 % des effectifs).

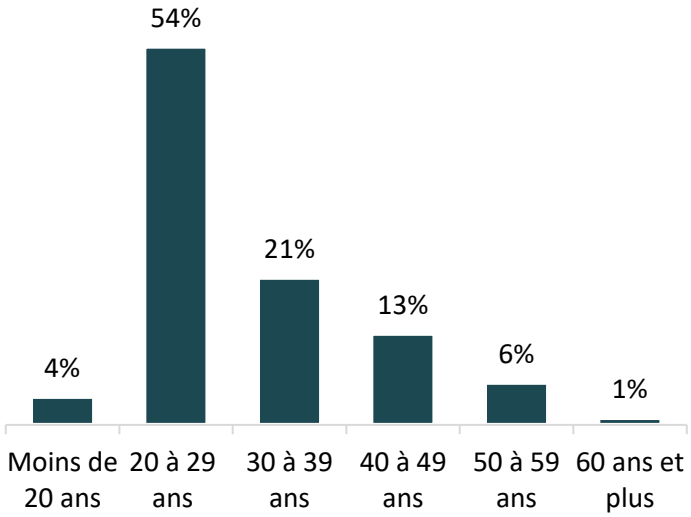
** « périmètre-métier élargi » = situation des 2 codes PCS cumulés*

Exploitation de l'enquête en ligne
Des profils plutôt jeunes exerçant en CDI

RÉPARTITION DES CHEFS DE RANG PAR TRANCHE D'ÂGE

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse

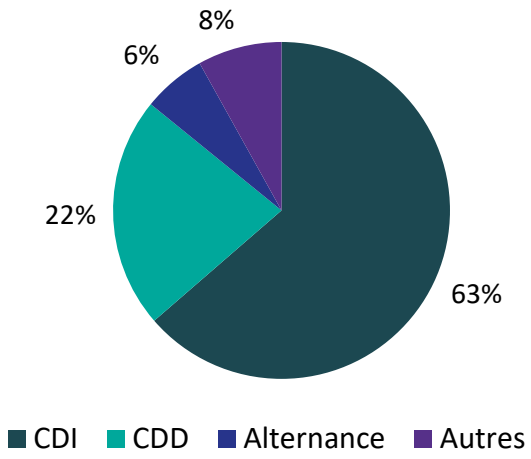
246 répondants



RÉPARTITION DES CHEFS DE RANG PAR TYPE DE CONTRAT

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse

244 répondants



Un métier exercé très majoritairement par des profils jeunes : près de 60 % des chefs de rang ayant moins de 30 ans

Le **niveau et l'échelon** occupés par le chef de rang figurant sur le bulletin de salaire variant suivant les établissements avec une **concentration de près de 60 % des cas sur 3 positions** (219 réponses à la question lors de l'enquête, dont 59 % déclarant connaitre la position) :

- Niveau III, échelon 1 : 27 % des réponses
- Niveau II, échelon 3 : 18 % des réponses
- Niveau III, échelon 2 : 13 % des réponses

Des postes majoritairement proposés en CDI (63 %, résultat de l'enquête en ligne) mais dans une moindre mesure au regard des statistiques de la branche HCR dans sa globalité (71 % de CDI au sein de la branche HCR, données PCS 2021) ; dans le cas d'autres formes de contrats hors CDI, CDD ou alternance, des contrats proposés en tant que saisonnier (et d'emploi étudiant) et « d'extra »

Exploitation de l'enquête en ligne

Le Chef de rang présent au sein de toutes les catégories d'établissements

PART DE L'ENSEMBLE DES ÉTABLISSEMENTS AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE AYANT AU MOINS UN CHEF DE RANG

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 409 répondants

Taille d'établissement	Part de répondants à l'enquête ayant au moins un Chef de rang
1 à 3 salariés	34 %
4 à 6 salariés	55 %
7 à 9 salariés	65 %
10 à 19 salariés	73 %
20 à 49 salariés	85 %
50 salariés et plus	85 %

Type d'établissement	Part de répondants à l'enquête ayant au moins un Chef de rang
Restaurant	61 %
Café / Bar exclusif	56 %
Traiteur exclusif	29 %
Hôtel	41 %

COMPOSITION MOYENNE DES ÉQUIPES DE LA SALLE SELON LA TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT DANS LE CAS OÙ L'ÉTABLISSEMENT POSSÈDE A MINIMA 1 CHEF DE RANG

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 199 répondants

- Dans le cas d'un établissement de **1 à 9 salariés** qui possède a minima 1 chef de rang, l'équipe en salle se compose en moyenne de la manière suivante : 1 serveur + 1 chef de rang + 0 à 1 responsable de salle
- Dans le cas d'un établissement de **10 à 19 salariés** qui possède a minima 1 chef de rang, l'équipe en salle se compose en moyenne de la manière suivante : 1 ou 2 serveurs + 2 chefs de rang + 1 responsable de salle + 1 autre salarié
- Dans le cas d'un établissement de **20 à 49 salariés** qui possède a minima 1 chef de rang, l'équipe en salle se compose en moyenne de la manière suivante : 2 serveurs + 3 chefs de rang + 1 responsable de salle + 0 ou 1 maître d'hôtel + 2 autres salariés
- Dans le cas d'un établissement de **50 salariés et plus** qui possède a minima 1 chef de rang, l'équipe en salle se compose en moyenne de la manière suivante : 4 ou 5 serveurs + 7 chefs de rang + 2 responsables de salle + 2 maîtres d'hôtel + 5 ou 6 autres salariés

Synthèse : organisation des établissements
Présence du métier et dénomination

Présence du métier de Chef de rang selon les établissements

L'appellation de Chef de rang existe dans des établissements :
- de tout type d'activité : restaurant et hôtel-restaurant, café / bar-brasserie, traiteur de manière plus marginale ;
- de toute gamme : des établissements traditionnels aux établissements gastronomiques ;
- de toute taille : des établissements de moins de 10 salariés (notamment à partir de 5 ou 6 salariés) à ceux de plus de 50 salariés.

Toutefois l'acception complète du métier de Chef de rang, tenant compte de la coordination de Serveurs et/ou Commis de salle parmi les responsabilités cœur-de-métier, n'apparait que dans les établissements à partir d'une dizaine de salariés (cf. typologie des établissements élaborée en phase 1). Pour les établissements de plus petite taille, l'appellation de Chef de rang est le plus souvent utilisée à des fins de valorisation des serveurs les plus expérimentés d'après les entretiens conduits.

« Chez nous, nous n'avons qu'une responsable de salle qui assure les rôles de chef de rang et de serveur à la fois. »

Gérante, Restaurant traditionnel de 1 à 9 salariés

« Dans nos établissements, nous avons fait le choix d'avoir des responsables manager (rôle de responsable de salle ou maître d'hôtel) puis des serveurs et non des chefs de rang. Nos serveurs doivent savoir tout faire, y compris gérer le bar. Leurs postes sont tournants, d'où l'intitulé. »

Gérant, Groupe de restaurants traditionnels de 50 salariés et plus

Principales dénominations utilisées au sein des établissements

- Interrogés sur les appellations utilisées pour désigner le périmètre du métier de Chef de rang, les répondants à l'enquête sont :
  - 81 % à effectivement utiliser l'appellation de « chef de rang » pour ce métier
  - Les 19 % restants utilisant des appellations variées : responsable / manager, responsable de salle / chef de salle, serveur / serveur polyvalent / serveur réceptionniste, leader, maitre d'hôtel…

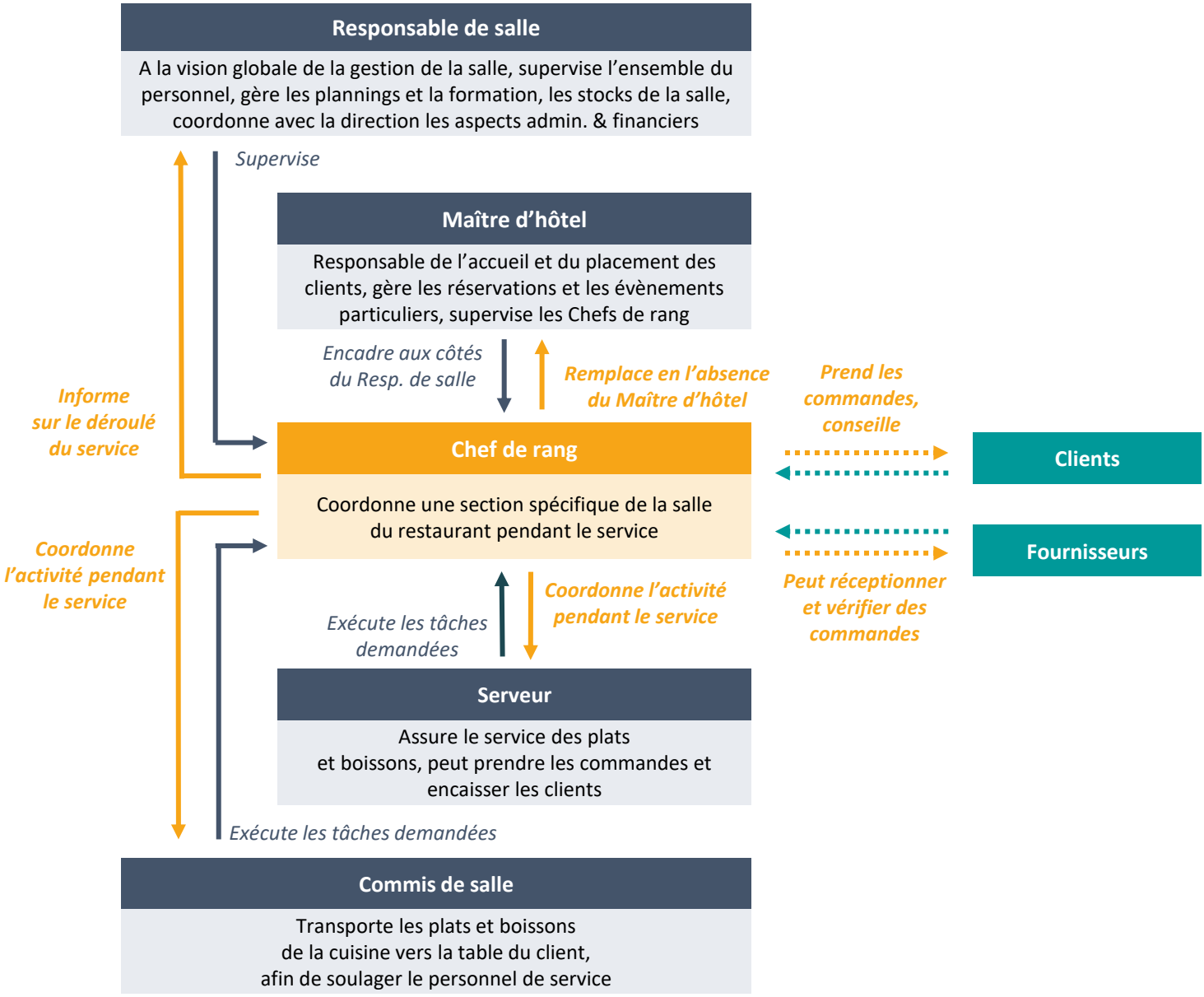
« Nous avons bien des chefs de rang dans notre restaurant mais pas de commis ni d'apprentis. Le chef de rang a donc une double fonction : celle de chef de rang mais également de serveur. »

Gérante, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

Synthèse : organisation des établissements

Organisation fonctionnelle et place du métier

Le schéma ci-dessous identifie les parties prenantes (PP) internes et externes à la salle du Chef de rang :



NB : Des grades peuvent co-exister au sein des établissements de plus de 50 salariés : Demi-chef de rang, Chef de rang, Chef de rang confirmé. S'il s'agit du même métier, les différents grades distinguent le niveau d'expérience et l'autonomie (ainsi que la reconnaissance salariale), permettant au salarié de superviser un rang de taille plus ou moins importante.

« Parfois les responsabilités se chevauchent entre le Chef de rang et le Maître d'hôtel,- mais ce dernier a des responsabilités en plus comme la réception des clients, un poids plus important pour donner des directives aux équipes, etc. »

Dirigeant, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

« Un chef de rang doit avant tout rester auprès du client, s'assurer de son bien-être et ne gère pas l'envoi d'assiette. Cependant, dans les faits, il lui arrive aussi de prendre le rôle du serveur. »

Directeur de la formation, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

Synthèse : organisation des établissements
Évolution du métier de Chef de rang

- Le Chef de rang a généralement débuté en tant que Serveur (plus de 75 % des salariés d'après l'enquête en ligne) avant d'évoluer vers le métier de Chef de rang.
- Il peut évoluer en salle vers le métier de Maître d'hôtel ou passer directement Responsable de salle.
- Il peut également faire évoluer sa carrière en se dirigeant vers des établissements de plus grand standing, afin d'accéder aux différents échelons du Chef de rang précités.
- S'il exerce dans un grand groupe, il peut enfin accéder à des postes de Formateurs pour le compte de l'enseigne.

« Selon la motivation du salarié, l'évolution peut aller plus ou moins vite. Certains ne restent que deux ans Chef de rang, d'autres n'ont pas vocation à évoluer. Pour ceux qui veulent passer Maître d'hôtel ou Responsable de salle, je dirais que le déclic peut se passer vers les 30 ans. »

Salarié Chef de rang, Restaurant traditionnel de plus de 50 salariés

« Le métier de chef de rang permet de s'ouvrir à d'autres métiers tels que barman, formateur ou même, cuisinier ! Souvent, ce métier est perçu comme trop fermé mais les évolutions sont multiples.»

Directeur de la formation, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

« Généralement, le chef de rang souhaite évoluer vers un poste de manager soit maître d'hôtel ou responsable de salle. Cependant, ils ne sont généralement pas formés à manager ! Il faut donc véritablement les accompagner dans cette montée en compétences. »

Directrice, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

«Nous privilégions la mobilité interne en faisant évoluer nos serveurs.»

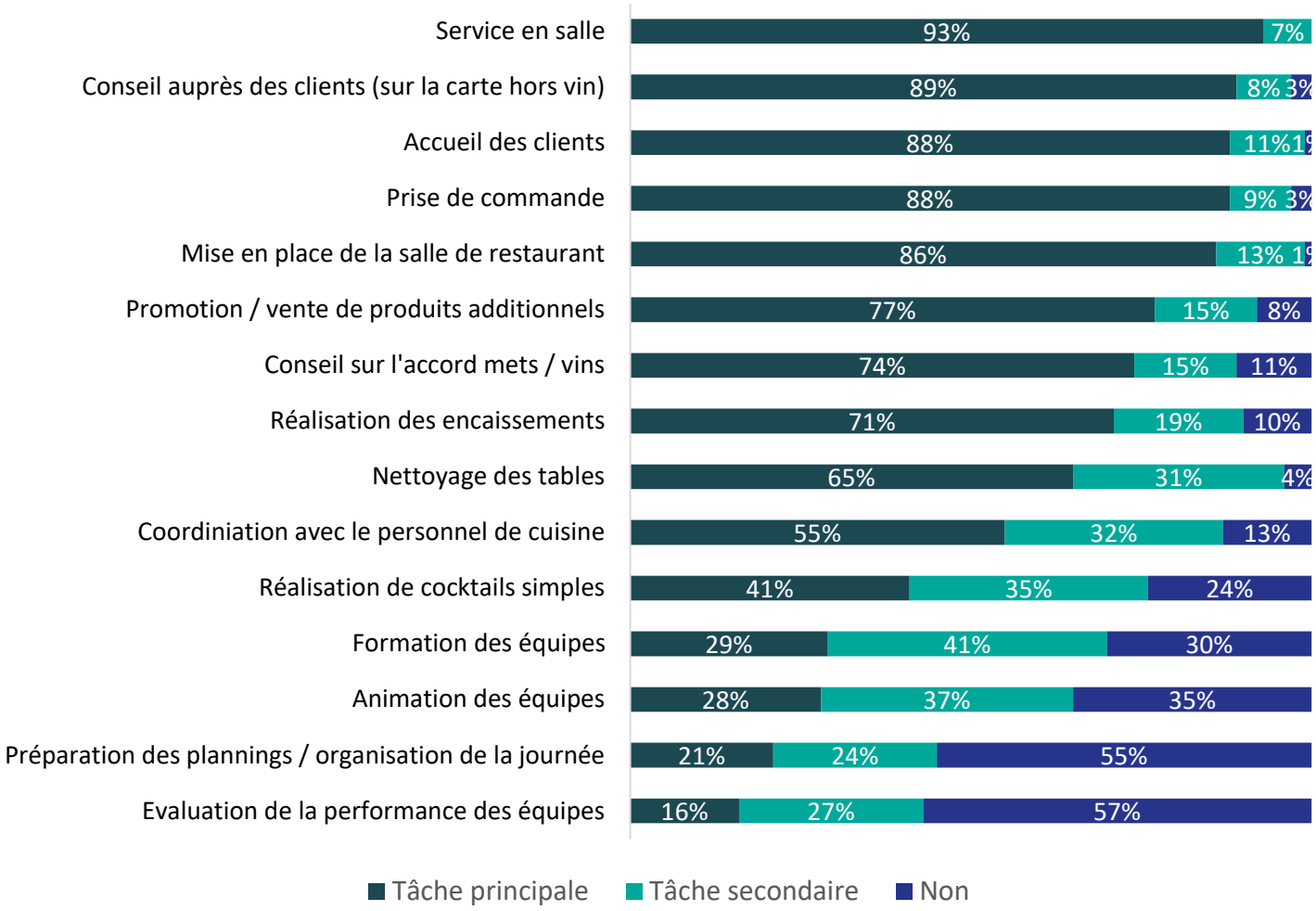
Directeur, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

Exploitation de l'enquête en ligne : le métier aujourd'hui

Tâches effectuées

TÂCHES EFFECTUÉES PAR LES CHEFS DE RANG

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 218 répondants



Certaines tâches réalisées par les chefs de rang deviennent moins fréquentes à mesure que la taille des établissements augmente, en raison notamment de la délégation à d'autres salariés.

- Accueil des clients : tâche principale dans 93 % des établissements de 1 à 9 salariés contre 86 % des établissements de 10 à 19 salariés, 80 % des établissements de 20 salariés et plus
- Coordination avec les équipes en cuisine : tâche principale dans 62 % des établissements de 1 à 19 salariés contre 45 % des établissements de 20 à 49 salariés et 30 % des établissements de 50 salariés et plus
- Réalisation des encaissements : tâche principale dans 75 % des établissements de 1 à 19 salariés contre 64 % des établissements de 20 à 49 salariés et 57 % des établissements de 50 salariés et plus
- Préparation des plannings et organisation de la journée : tâche principale dans 27 % des établissements de 1 à 9 salariés contre 25 % des établissements de 10 à 19 salariés, 12 % des établissements de 20 à 49 salariés et non cité au sein des établissements de 50 salariés et plus
- Réalisation de cocktails simples : tâche principale dans 50 % des établissements de 1 à 19 salariés contre 25 % des établissements de 20 à 49 salariés et 19 % des établissements de 50 salariés et plus

Synthèse : le métier aujourd'hui
Les missions / activités actuelles

Description générale

- Responsable d'un groupe de tables, le Chef de rang doit assurer, sous la responsabilité du Responsable de salle ou du Maître d'hôtel, la fluidité du service et la satisfaction des clients de la préparation des tables jusqu'au départ des clients.
- Selon la taille et l'organisation des établissements, il s'occupe, aidé par des Serveurs / Commis de salle d'accueillir la clientèle, de prendre les commandes, de réaliser le service et d'en assurer la fluidité, de gérer l'encaissement et de débarrasser et nettoyer les tables.
- Parce qu'il connaît parfaitement la carte, il est capable de renseigner efficacement les clients.

Activités principales

Organiser et mettre en place le service sur son rang	• Préparation des tables, des couverts et autres produits nécessaires au service • Vérification de la propreté et de l'état de la vaisselle et des couverts
Coordonner et participer au service en salle sur son rang	• Coordination de l'activité des Serveurs / Commis de salle sur son rang (dont transmission des savoirs) • Réalisation du service : accueil et placement clients, prise de commande, service, encaissement • Veille à la satisfaction-client • Coordination avec le Maître d'hôtel ou le Responsable de salle, ainsi que la cuisine
Remettre en état la salle et préparer le service suivant	• Débarrassage et nettoyage des tables • Mise en place pour le service suivant (prémices de l'activité « organiser et mettre en place le service de son rang »)

Activités secondaires / spécifiques

Assurer le service selon les standards spécifiques	• Préparation de plats devant les clients / service au guéridon (ex. : préparation de tartare) • Service selon des techniques spécifiques (ex. : service au guéridon, à l'anglaise) • Préparation de boissons chaudes ou froides
Gérer les réclamations et conflits	• Gestion des réclamations voire des conflits avec les clients • Gestion de conflits de premier niveau entre Serveurs au moment du service
Remplacer le Maître d'hôtel voire le Resp. de salle	• Enregistrement des réservations • Actualisation du plan d'occupation des tables • Réception, contrôle et rangement de produits de la salle

Non concerné = activités relevant de la responsabilité d'autres métiers

- Supervision complète de la salle → rôle du Maître d'hôtel ou du Responsable de salle
- Management RH → pas de responsabilité hiérarchique vis-à-vis des Serveurs (rôle du Responsable de salle ou du Directeur d'établissement)

Synthèse : le métier aujourd'hui
Les compétences actuelles

Savoir
Connaissances

- Techniques de service des plats
- Techniques spécifiques de préparation et présentation de plats*
- Niveau de langage adapté selon les interlocuteurs / profils-clients
- Techniques de mémorisation
- Accord mets & boissons de base*
- Logiciels / équipements / procédures de prise de commande et d'encaissement
- Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Règles de de sécurité des personnes
- Règles de tri des déchets
- Une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) (anglais notamment)

Savoir-faire
Compétences
opérationnelles

- Service en salle
- Dressage et maintien en propreté de la salle et des tables
- Traitement d'une commande
- Encaissement
- Communication et relation-client
- Communication avec la cuisine
- Observation et anticipation des besoins des clients
- Coordination du travail des serveurs / commis de salle sous sa responsabilité pendant le service
- Enregistrement de réservations et actualisation de plan de salle **
- Réception, contrôle et rangement de produits de la salle **

Savoir-être
Compétences
comportementales

- Sens du contact
- Courtoisie
- Organisation du travail
- Capacités de mémorisation
- Rapidité d'exécution, efficacité
- Résistance au stress
- Esprit d'équipe

** Compétences spécifiques identifiées dans des établissements haut-de-gamme et/ou grandes brasseries traditionnelles*
*** Compétences spécifiques identifiées dans des petits établissements de moins de 10 salariés (compétences autrement attribuées au Maître d'hôtel ou Responsable de salle)*

Synthèse : quantification
74 000 à 76 000 Chefs de rang estimés en 2022

Précisions méthodologiques :

- Les estimations suivantes ont été réalisées à partir des données de la Dares, de l'analyse des résultats de l'enquête en ligne et des entretiens conduits avec des établissements de la branche.
- Le nombre d'établissements par type a été déterminé à partir de la répartition des établissements de la branche selon les activités APE *(source : Panorama statistique de la branche HCR, 2022 – données Dares)*. En ce qui concerne les hôtels, l'hypothèse posée est que 60 % des établissements proposent une offre de restauration allant au-delà du petit déjeuner ou snack *(source : Bilan hôtelier MKG Consulting).*
- Le nombre moyen de Chefs de rang a été établi à partir des résultats de l'enquête en ligne, dont les données brutes ont été retravaillées à la lumière des entretiens conduits.

Type d'établissement	Taille	Nombre d'établissements	Nombre moyen de Chefs de rang	Total Chefs de rang	Répartition des Chefs de rang
Restaurant	1 à 9 salariés	67 501	0,25	16 875	22 %
	10 à 19 salariés	9 938	1,5	14 907	20 %
	20 à 49 salariés	3 577	2,5	8 942	12 %
	50 salariés et plus	724	6	4 343	6 %
Café / Bar exclusif (1)	Toute taille	20 740	1	20 740	28 %
Traiteur exclusif (2)	Toute taille	2 440	0,2	488	1 %
Hôtel-Restaurant (3)	Toute taille	10 248	0,8	8 198	11 %
Hôtel exclusif (3)	Toute taille	6 832	0	Ø	Ø
TOTAL		**122 000**	**/**	**74 793**	**100 %**

→ Un total estimé de **74 000 à 76 000 Chefs de rang** au sein des établissements de la branche HCR en 2022, soit environ **9 % des salariés de la branche** et environ **1/4 des effectifs en salle**

→ **42 %** des Chefs de rang exerçant dans des **restaurants de moins de 20 salariés** et **28 % dans des Cafés / bar**

(1) Taille moyenne des établissements relevant du code APE « Débit de boisson » = 6,1 salariés (source : Urssaf 2022)
(2) Taille moyenne des établissements relevant du code APE « Services des traiteur » = 3,7 salariés (source : Urssaf 2022)
(3) Taille moyenne des établissements relevant du code APE « Hôtels et hébergements similaires » = 11,2 salariés (source : Urssaf 2022)

03 Analyse du métier de Chef de rang

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

C Vision prospective

D Besoins en formation

Projection des besoins en recrutement
Méthodologie et résultat final

Objectif et principe :
Les pages 57 et 58 proposent un chiffrage des besoins en recrutement de Chefs de rang dans la branche entre 2024 et 2027. Ce chiffrage est réalisé à partir des données DSN 2022, permettant par un jeu d'hypothèses explicité page suivante, de déterminer l'état actuel de la branche (salariés et établissements) en 2024. La projection en 2027 est construite par un autre jeu d'hypothèses, évaluant les impacts de l'évolution du volume d'activité, des départs en retraite et de la mobilité des salariés sur les besoins en recrutement.

Situation en 2022

↓

Situation en 2024

↓

Besoins en recrutement du fait de l'évolution du volume d'activité [A]	Besoins en recrutement du fait des départs en retraite [B]	Besoins en recrutement du fait de la mobilité des salariés [C]

Besoins en recrutement à horizon 2027 [A] + [B] + [C]

Un besoin de recrutement / renouvellement du nombre de salariés exerçant le métier de Chef de rang s'élevant à 46 000 à 48 000 personnes entre 2024 et 2027 soit ~ 21 % de l'effectif actuel à recruter chaque année.

Remarque : un vivier annuel issu de la formation nettement insuffisant au regard du besoin évalué ci-dessus (cf. estimation en annexes)

Projection des besoins en recrutement
Détail de la projection et hypothèses retenues

Situation en 2022	
Nombre d'établissements	122 000
Nombre de salariés exerçant le métier	74 494
Nombre de salarié / établissement	0,61

Situation en 2024	
TCAM 2022 – 2024 (1)	1,4 %
Nombre d'établissements	125 440
Nombre de salariés exerçant le métier	76 594

(A) Besoin en recrutement d'ici 2027… pour compenser les départs en retraite *Départ en retraite à 63 ans*	
Nombre de salariés de 57 ans et plus en 2021 > départ en retraite entre 2024 et 2027 *Source : Fichier DSN*	4 470

(B) Besoin en recrutement d'ici 2027… pour répondre à la hausse d'activité *Croissance du nombre d'établissements*	
TCAM 2024 – 2027 (1)	2,5 %
Nombre d'établissements 2027	135 085
Nombre de salariés exerçant le métier	82 483
Besoin en recrutement entre 2024 et 2027	5 889

(C) Besoin en recrutement d'ici 2027… pour compenser les autres départs *Ex. : reconversion, évolution professionnelle*	
Taux de départ annuel (2)	15 %
Besoin en recrutement entre 2024 et 2027	36 220

(1) TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen | Sources : Données Dares et Oxford Economics, retraitement et hypothèses Katalyse

(2) Hypothèse Katalyse (exploitation entretiens et enquêtes en ligne)

Analyse des offres d'emploi
Dynamique du marché de l'emploi

Précisions méthodologiques pour l'analyse des offres d'emploi

- *Outil utilisé pour l'analyse : Jobfeed (Textkernel) qui scanne automatiquement les offres d'emploi en ligne des principaux canaux (France Travail, Indeed, sites de grandes entreprises…) et permettant d'en extraire des données.*
- *Périmètre d'activité pris en compte : NAF 5610A (Restauration traditionnelle), NAF5510Z (Hôtels et hébergement similaire), 5630Z (Débits de boissons), 5621Z (Services des traiteurs) représentant 89 % de l'IDCC 1979 d'après les données issues de la Dares. Au sein des 3 premiers codes NAF, le poids de l'IDCC 1979 est de 96 à 98 %.*

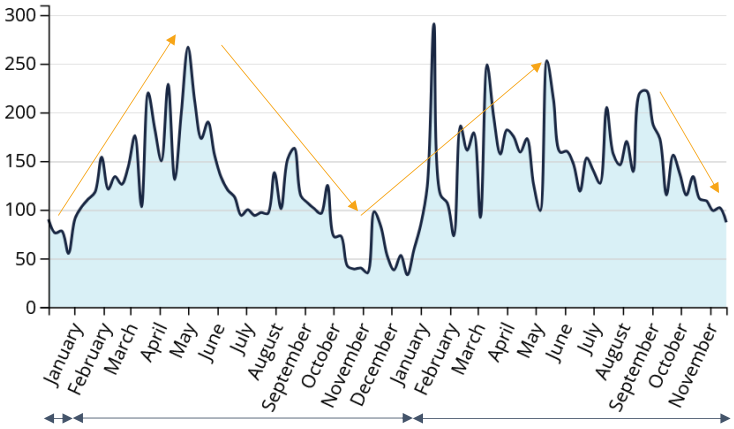
13 750 offres d'emploi en 2 ans

Près de 14 000 offres d'emplois pour le métier de chef de rang publiées au cours des 2 dernières années au sein de la branche, soit une moyenne de **132 offres par semaine**

Une **saisonnalité assez marquée des recrutements** avec notamment des pics sur les périodes printanière et estivale et des périodes de plus faibles recrutements sur les fins d'années

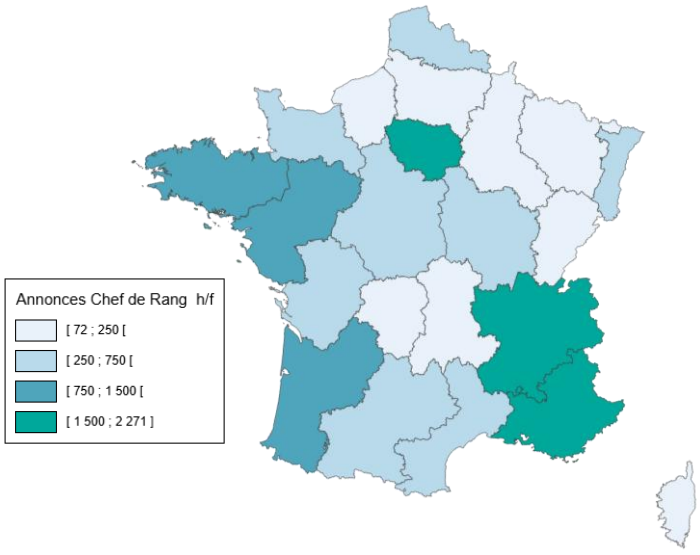
Nombre d'offres d'emplois publiées chaque semaine pour le métier de chef de rang au sein de la branche entre le 27/11/2022 le 26/11/2024

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Répartition régionale des offres d'emplois passées pour le métier de chef de rang au sein de la branche entre le 27/11/2022 le 26/11/2024

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



3 anciennes régions regroupant à eux-seuls plus de 45 % des offres d'emplois : Rhône-Alpes (16,5 %), Ile-de-France (15,9 %) et Provence-Alpes-Côte-d'Azur (14,2 %) ; un volume légèrement différent que le poids de ces régions dans les offres d'emploi de la branche de manière générale : Ile-de-France (16,9 %), Rhône-Alpes (12,7 %), PACA (10,3 %)

→ **Une densité de population et un potentiel touristique expliquant le poids majeur de ces territoires.**

Un poids des régions suivantes bien inférieur : Aquitaine (8 % des offres d'emplois / 5 % du poids du périmètre-métier élargi, Bretagne (7,3 % des offres d'emplois / 4,7 % du poids du périmètre-métier élargi) et Pays de la Loire (6,6 % des offres d'emploi / 4,4 % du poids du périmètre-métier élargi)

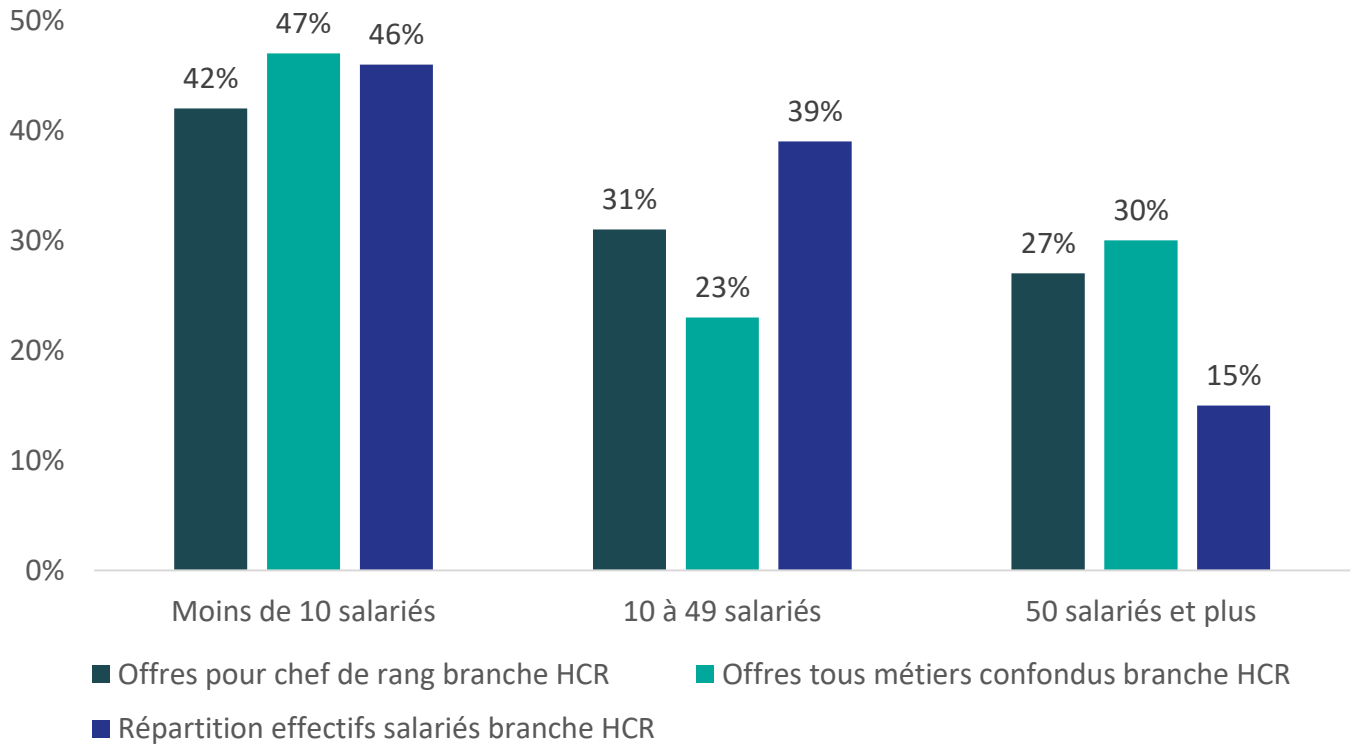
Analyse des offres d'emploi

Le Chef de rang recherché quelle que soit la taille de l'établissement

Répartition et comparaison des offres d'emploi de chef de rang avec les offres tous métiers confondus et les effectifs des salariés de la branche et selon la taille de l'entreprise

Sources : Textkernel ; extraction le 26/11/2024 & DARES 2022

Total : 13 750 offres d'emploi chef de rang sur 2 années ; 375 431 offres d'emploi tous métiers confondus sur 2 années ;
Effectif branche HCR : 797 400 salariés



Des offres d'emploi pour le métier de chef de rang principalement émises par des établissements de moins de 10 salariés (42 %) mettant en évidence le besoin de ce métier au sein de ce type d'établissement…

… cependant un poids moins important de ces offres sur ces établissements que le poids des offres passées tous métiers confondus (-5 points) et que le poids des effectifs salariés (-4 points).

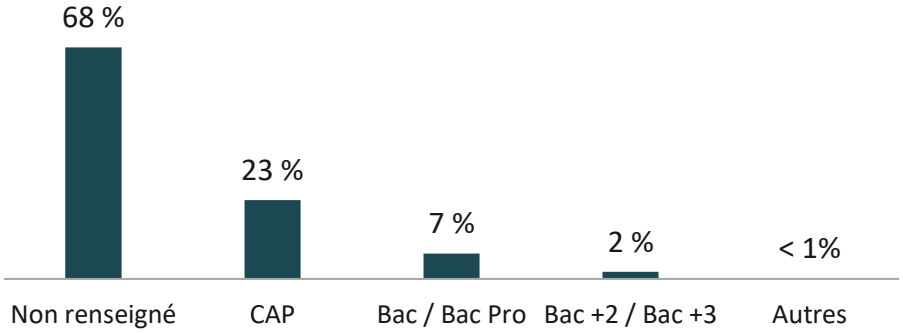
Une différence marquée (surreprésentation) **sur les établissements de 10 à 49 salariés** : 31 % des offres d'emploi de chef de rang passées par les établissements de 10 à 49 salariés alors que ces derniers ne publient que 23 % des offres d'emplois tous métiers confondus.

Une recherche importante dans les établissements de 50 salariés et plus : 27 % des offres d'emploi alors que le poids des effectifs tous métiers confondus est de 15 % sur cette taille d'établissement.

Analyse des offres d'emploi
Profils recherchés dans les annonces

Répartition du niveau de diplôme demandé pour le métier de chef de rang dans les offres d'emploi

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Niveau de formation non systématiquement renseigné dans les offres d'emploi publiées.

Une recherche d'un **niveau CAP dans 23 % des cas** où la formation est précisée (recherche hors CAP et Bac / bac pro quasi-inexistante)

En matière de contrat, **74 % des offres d'emplois proposant un CDI** et 24 % un CDD (les autres formes de contrat étant anecdotiques).

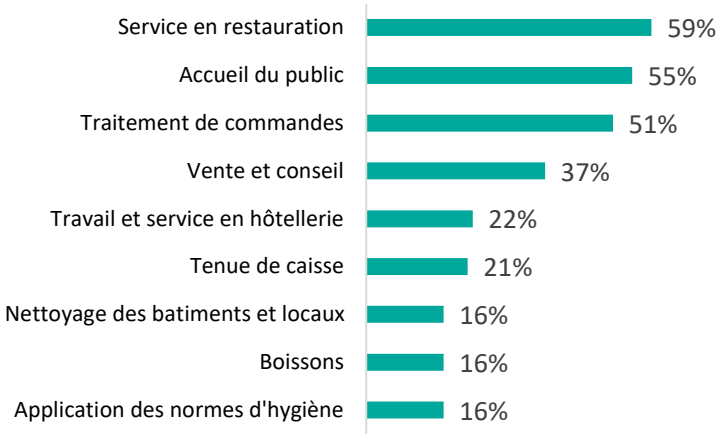
Des offres d'emploi qui font apparaitre de manière particulièrement récurrente, et ce quelle que soit la taille des établissements, les compétences professionnelles suivantes :

- Service en restauration (59 % des cas)
- Accueil du public (55 % des cas)
- Traitement de commandes (51 % des cas)
- Vente et conseil (37 % des cas)

Quelques différences constatées en fonction de la taille des établissements : Traitement des commandes et service en restauration qui diminuent pour les plus de 50 salariés.

Classement des compétences professionnelles les plus demandées dans les offres d'emploi pour le métier de chef de rang

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Des attentes en matière de compétences humaines qui se concentrent notamment sur :

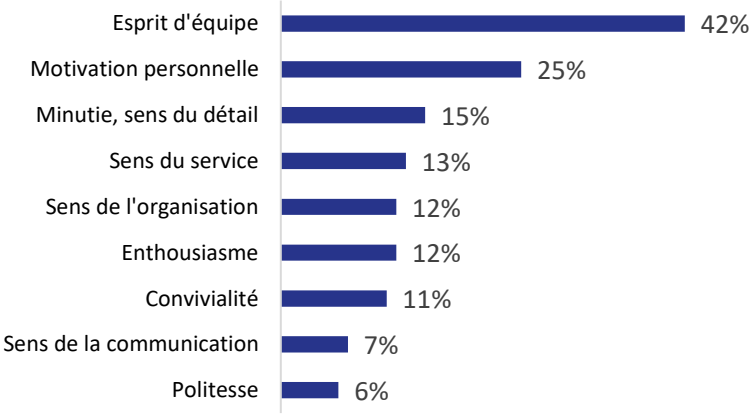
- L'**esprit d'équipe** (plus de 40 % des cas)
- La **motivation personnelle** (25 % des cas)

Le sens **du détail, du service et de l'organisation** ainsi que l'**enthousiasme** et la **convivialité** viennent notamment compléter les savoir-être recherchés.

Peu de différences constatées en fonction de la taille des établissements.

Classement des savoir-être les plus demandées dans les offres d'emploi pour le métier de chef de rang

Source : Jobfeed, extraction le 26/11/2024, retraitements Katalyse



Bilan

Profils recherchés par les établissements sollicités

PROFIL RECHERCHÉ SELON LE NIVEAU DE FORMATION / EXPÉRIENCE / COMPÉTENCES POUR LE RECRUTEMENT D'UN CHEF DE RANG

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 124 et 98 répondants

Nombre de salariés	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
0 à 1 an	10 %	16 %	14 %	0 %
1 à 2 ans	52 %	58 %	58 %	73 %
3 à 5 ans	20 %	23 %	14 %	27 %
Plus de 5 ans	18 %	3 %	14 %	0 %

Nombre de salariés	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
CAP	40 %	49 %	43 %	25 %
Brevet professionnel	13 %	15 %	5 %	0 %
BAC PRO	34 %	24 %	33 %	50 %
BTS	13 %	12 %	19 %	25 %

	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
1ère compétence recherchée	Relation-client	Accueil	Savoir-être	Accueil
2ème compétence recherchée	Gestion équipe	Gestion du stress	Organisation	Bonne tenue du rang
3ème compétence recherchée	Rigueur	Gestion équipe	Connaissances diverses (produits, vins…)	Technique de service

- Jusqu'à 50 salariés, les établissements se tournent **principalement vers des candidats justifiant d'un CAP** (42 % des réponses cumulées à l'enquête en ligne sans distinction de taille). Le bac pro est le 2ème niveau de formation recherché par les établissements (notamment pour les établissements à partir de 50 salariés). Les candidats possédant un brevet professionnel ou un BTS sont recherchés dans 1 cas sur 4 environ (toutes tailles confondues).
- La majorité des établissements se tourne vers des candidats justifiant de **1 à 2 ans d'expérience** (entre 52 % et 73 % des cas selon la taille des établissements). Un niveau d'expérience inférieur semble insuffisant pour intéresser les employeurs.
- Côté compétences, les premières recherchées concernent notamment la **relation avec la clientèle** (relation-client, accueil, savoir-être). Dans les établissements de plus grandes tailles, les compétences techniques sont plus recherchées (connaissances spécifiques, technique de service…)

→ Ces résultats issus de l'enquête sont cohérents avec l'analyse des offres d'emplois, ces dernières mettant toutefois plus en avant l'esprit d'équipe.

Profils des recrutés : bilan des analyses des offres d'emploi et de la sollicitation des professionnels

- **Expérience** : dans la plupart des cas, une volonté de miser sur l'expérience des candidats avec un focus mis sur le savoir-être (relationnel, sens du service) par les petits établissements, sans une recherche de diplôme nécessairement.
- **Formation** : la formation n'étant pas un réel critère pour l'essentiel des établissements ; pour les grands établissements et les restaurants haut-de-gamme, une recherche de profils ayant réalisé une école hôtelière.
- **Age variable** : jeunes (20-25 ans), souvent formés en interne, côtoyant des profils plus expérimentés (30 ans et plus).
- **Complétude** : maîtrise complète du métier (accueil, prise de commandes, vente additionnelle, encaissement, langues, parfois de sommellerie), différenciant le chef de rang du serveur (service seulement des plats).

Bilan
Stratégies RH des établissements (1/2)

Évolution des effectifs

- **La majorité des établissements prévoyant une stabilité des effectifs de Chef de rang quelle que soit la taille des établissements**
- Des prévisions de croissance augmentant en même temps que la taille des établissements : 19 % des établissements de 1 à 9 salariés prévoient une hausse contre plus de 30 % des établissements à partir de 20 salariés.
- Peu d'établissements anticipant une baisse des effectifs de chef de rang mais il existe une certaine incertitude au sein des plus petits établissements (près d'un cas sur cinq au sein des établissements de 1 à 9 salariés).

« L'enjeu essentiel pour nous est de parvenir à survivre. Dans l'idéal, il faudrait recruter un chef de rang mais cela dépend de l'évolution de notre activité.»

Directrice, Restaurant traditionnel de 1 à 9 salariés

ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF ENVISAGÉ SUR LE POSTE DE CHEF DE RANG PAR TAILLE D'ÉTABLISSEMENT

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 220 répondants

Nombre de salariés	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus
Hausse	19 %	21 %	38 %	33 %
Stabilité	58 %	69 %	53 %	67 %
Baisse	4 %	2 %	2 %	0%
Je ne sais pas	19 %	8 %	7 %	0%

Turnover et difficultés de recrutement

- **Tension sur le marché** : recrutement parfois plus simple qu'en cuisine mais difficulté notable pour les profils qualifiés ou expérimentés, en raison d'une forte concurrence entre établissements.
- **Saisonnalité et horaires décalés** : turnover important favorisé par de nombreux postes en CDD saisonnier (région touristique), limitant la fidélisation.

« Il est beaucoup plus difficile de recruter aujourd'hui qu'il y a 10 ans. C'est pourquoi je privilégie le savoir-être à la qualification, notamment pour les postes de chef de rang. Je forme ensuite en interne.»

Directeur, Restaurant gastronomique de 20 à 49 salariés

« Il nous arrive d'avoir à recruter 2 à 3 fois durant une même saison pour le même poste de chef de rang. Notre activité saisonnière avec nos contrats courts rend les recrutements très difficiles. »

Gérante, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

Bilan
Stratégies RH des établissements (2/2)

Solutions déployées pour pallier les difficultés de recrutement

- **Promotion interne** : formation des commis de salle ou serveurs pour les faire évoluer en chef de rang.
- **Collaboration avec des écoles hôtelières** : alternance, stages, partenariats avec CFA ou centres de formation pour identifier des profils.
- **Amélioration des conditions de travail** : réduction des coupures, passage à la semaine de 4 jours, flexibilité des plannings etc. pour attirer et fidéliser le personnel.

→ **Enjeu d'attractivité du métier**

Ce qui attire ou fait rester les salariés dans la branche

- **Passion et contact client :** le plaisir d'échanger avec la clientèle, la convivialité et la variété des tâches.
- **Ambiance et reconnaissance :** travailler en équipe, dans des établissements conviviaux et valorisation des efforts fournis par l'employeur.
- **Perspectives d'évolution** : promotion interne.

Ce qui éloigne les salariés de la branche

- **Contraintes horaires :** travail le week-end, coupures fréquentes, décalage avec la vie de famille.
- **Exigences clients croissantes :** stress face aux avis en ligne, gestion des conflits.
- **Pression** sur la vente additionnelle.
- **Rémunération jugée insuffisante** au regard de la pénibilité et de l'irrégularité des rythmes de travail.

« Aujourd'hui, il est difficile de recruter. Mon objectif est donc avant tout de fidéliser mes équipes en privilégiant la mobilité interne et en étant attentif aux conditions de travail. Je leur propose notamment deux jours de congés par semaine et un contrat annualisé »

Directeur de groupe, Restaurant traditionnel de 20 à 49 salariés

« Les attentes d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle sont tellement fortes que nous avons fait le choix d'ouvrir notre restaurant seulement en soirée. »

Directrice, Restaurant gastronomique de 10 à 19 salariés

03 Analyse du métier de Chef de rang

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

C Vision prospective

D Besoins en formation

Cinq thématiques d'évolution identifiées

Evolution
des **comportements**
des **salariés**

Tensions sur le **marché**
du **travail**

Evolution des **attentes**
et **comportements**
des **clients**

Chef de rang

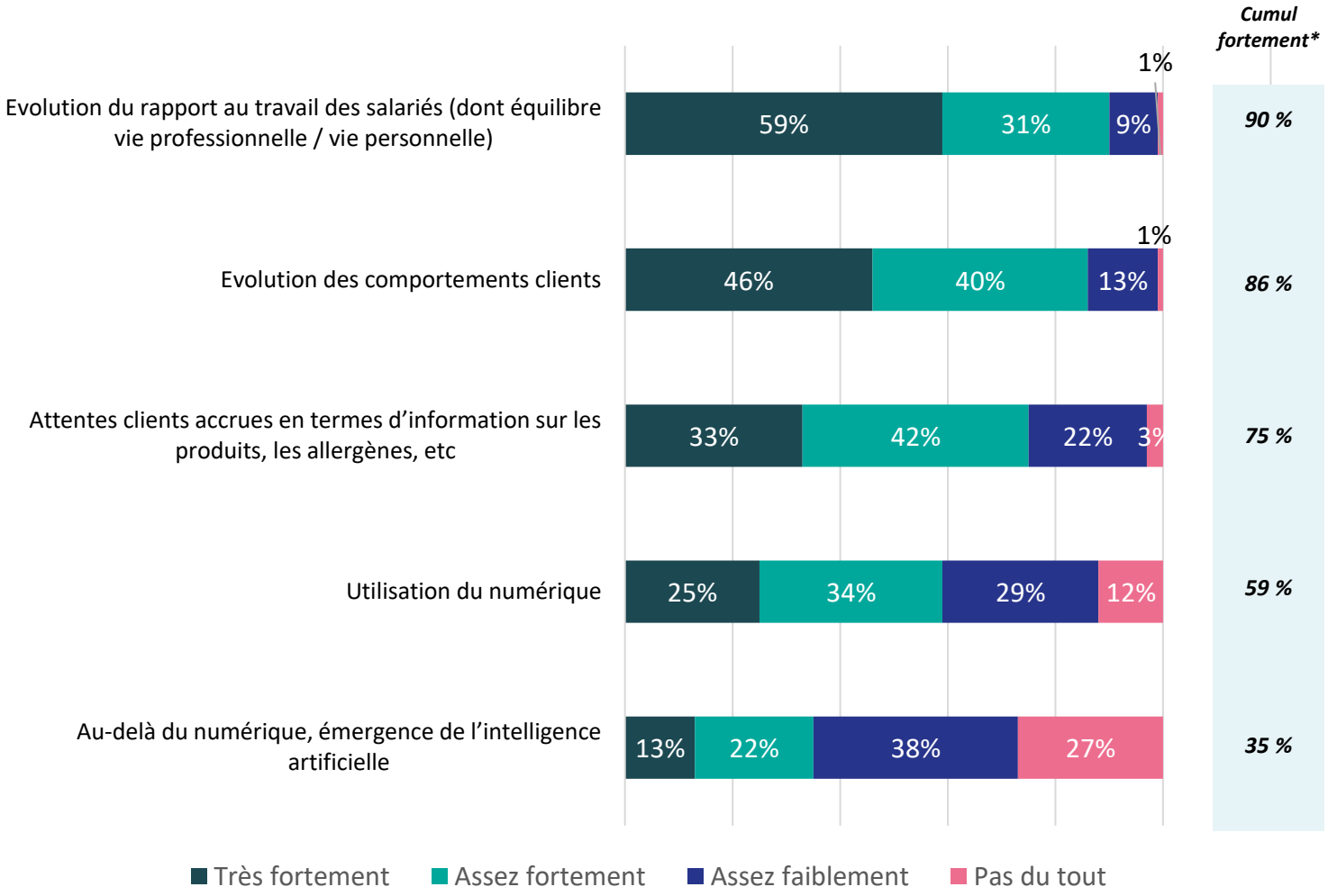
Renforcement
des **compétences**
commerciales
et techniques

Usage croissant
des outils numériques

Impact des facteurs d'évolution
Résultats de l'enquête

RÉPONSE DES ÉTABLISSEMENTS À LA QUESTION : D'APRÈS-VOUS, COMMENT LES FACTEURS CITÉS CI-APRÈS VONT-ILS IMPACTER LE MÉTIER DE CHEF DE RANG ?

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 214 répondants



L'évolution du rapport au travail (près de 60 % des cas « très fortement ») **domine nettement, suivie par l'évolution des comportements clients** (plus de 45 % des cas).

Les attentes accrues en matière d'information (33 % « très fortement ») et le numérique (25 % « très important ») exercent un impact plus modéré, tandis que **l'intelligence artificielle** (13 % « très fortement ») est **encore perçue comme un facteur relativement marginal**.

**« Très fortement » + « Assez fortement » au sein des réponses*

Focus sur les tensions du marché du travail

Explication du facteur :

- Une réduction du vivier de candidats qualifiés liée à une désaffection progressive pour le secteur de la restauration.
- Un recrutement externe de plus en plus difficile en raison d'une concurrence accrue entre établissements pour attirer les talents.
- Une faible attractivité du métier alimentée par :
  - ✓ Des conditions de travail exigeantes (horaires décalés, rythme soutenu, coupures) qui entrent en conflit avec la volonté grandissante d'équilibrer vie personnelle et vie professionnelle ;
  - ✓ Une méconnaissance des perspectives d'évolution qu'offre la fonction ;
  - ✓ Des attentes élevées des candidats qui souhaitent accéder directement à des postes de chef de rang sans passer par des étapes intermédiaires comme serveur ou commis de salle.
- Un turn-over important fragilisant la stabilité des équipes, ralentissant la montée en compétences et compliquant les parcours de mobilité interne.

Impacts activité / organisation

- **Désorganisation des équipes :** manque de stabilité dans les effectifs dû aux difficultés de recrutement et au turn-over (trop) régulier, perturbant la fluidité du service en salle.
- **Charge de travail accrue pour les équipes en place :** responsabilités supplémentaires liées aux postes vacants, absorbées par les chefs de rang, ce qui peut générer fatigue et démotivation.
- **Allongement des temps de formation :** davantage d'encadrement et de temps nécessaires pour assurer la montée en compétences des profils moins expérimentés.
- **Baisse potentielle de la qualité de service :** satisfaction client impactée par la perte de savoir-faire liée au turn-over et aux difficultés de recrutement (moindre attention aux clients, erreurs accrues).
- **Frein potentiel à la mobilité interne :** faible volonté de certains employeurs de faire évoluer les chefs de rang afin de les conserver et de permettre de former les nouveaux arrivants

Traduction « Métier / Compétences »

- **Compétences organisationnelles renforcées :** être capable de coordonner des équipes réduites ou instables, tout en maintenant la qualité de service et savoir prioriser les tâches en situation de sous-effectif pour assurer un service optimal.
- **Compétences en transmission et accompagnement :** développer une aptitude à former rapidement des profils juniors ou moins qualifiés (commis/serveurs) pour garantir leur autonomie et savoir encadrer et motiver les nouvelles recrues malgré les emplois du temps serrés.
- **Compétences relationnelles accrues :** savoir instaurer un climat de confiance et de fidélisation auprès des équipes de commis et serveurs pour limiter le turn-over ; être capable d'assurer un service client irréprochable, même en contexte tendu.
- **Polyvalence et adaptabilité :** être en mesure de prendre en charge plusieurs fonctions en salle (coordination des commis/serveurs, service direct, accompagnement des clients) et savoir s'adapter pour compenser les éventuelles absences et pallier les imprévus en service.
- **Valorisation des compétences commerciales :** anticiper les besoins des clients pour favoriser une expérience positive et savoir proposer des ventes additionnelles pour maximiser le chiffre d'affaires de l'établissement.

Focus sur l'évolution des comportements des salariés

Explication du facteur :

- **Individualisme accru** dans le travail quotidien, avec un recul progressif de l'esprit d'équipe et des dynamiques collectives.
- **Recherche d'un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle**, devenu une priorité centrale pour les salariés : phénomène accéléré par la crise Covid avec une modification des attentes vis-à-vis des horaires et des conditions de travail.
- **Baisse de l'implication professionnelle** face aux exigences élevées du métier, avec un **rejet plus marqué des contraintes traditionnellement associées à la restauration** (coupures, horaires décalés, rythme soutenu).

Impacts activité / organisation

- **Réorganisation des plannings :** réduction des coupures et priorisation des jours de repos consécutifs, impliquant des ajustements des horaires pour maintenir la couverture en salle.
- **Complexité accrue dans la gestion des équipes et initiatives en faveur de la fidélisation :** adaptation du management pour favoriser l'implication et le travail collaboratif (ex : teambuilding) et améliorer les conditions de travail.
- **Baisse temporaire de la productivité et pression sur l'encadrement intermédiaire :** pour maintenir la qualité et la cadence du service, nécessité de motiver les équipes tout en s'adaptant aux nouvelles contraintes horaires.

Traduction « Métier / Compétences »

- **Compétences en gestion « fonctionnelle » d'équipe renforcées :** savoir maintenir la cohésion d'équipe et savoir instaurer un climat d'échanges pour stimuler l'implication du personnel coordonné par les chefs de rang (commis / serveurs).
- **Compétences organisationnelles :** être capable d'ajuster son rôle selon les nouvelles exigences des plannings et parvenir à coordonner des équipes à horaires fragmentés tout en garantissant une qualité de service optimale.
- **Savoir-être relationnel :** renforcer l'empathie et l'écoute active pour accompagner des équipes parfois démotivées (commis / serveurs) et développer une attitude positive pour recréer un esprit d'équipe, tout en restant vigilant à respecter les consignes de son supérieur (responsable de salle ou maître d'hôtel).

Focus sur l'évolution des attentes et comportements des clients

Explication du facteur :

- Rôle central des **réseaux sociaux dans la visibilité et la réputation des établissements,** influençant directement la fréquentation et l'affluence.
- Exigences accrues des clients sur **la qualité des produits**, avec **une forte demande pour des plats fait-maison et des produits locaux et de saison.**
- **Relation client plus complexe** avec une augmentation des **situations conflictuelles**, incluant des violences verbales voire physiques et **nécessitant une meilleure maîtrise des relations clients et des émotions**.

Impacts activité / organisation

- **Renforcement de la gestion d'image en ligne :** attention particulière portée aux avis et commentaires sur les réseaux sociaux pour préserver la réputation de l'établissement, nécessitant un temps supplémentaire par l'équipe à accorder aux réponses notamment.

- **Pression accrue sur la qualité de service :** rigueur imposée par les attentes des clients dans la présentation des plats et la mise en avant des produits frais et locaux ; adaptation fréquente des cartes aux produits de saison, impactant la collaboration avec la cuisine.

- **Attention renforcée sur la gestion des conflits :** préparation des équipes pour gérer les comportements difficiles tout en préservant la qualité de l'accueil.

Traduction « Métier / Compétences »

- **Maîtrise des savoir-être :** renforcer la patience et la maîtrise de soi face à des clients exigeants et conflictuels ; afficher une attitude positive et accueillante pour fidéliser la clientèle et limiter les retours négatifs.

- **Connaissance des produits et de l'offre :** développer une parfaite maîtrise des produits proposés, notamment sur leur origine locale, leur saisonnalité et leur préparation ; être capable de valoriser l'offre auprès des clients.

- **Savoir-faire organisationnel :** collaborer efficacement avec la cuisine pour s'assurer que les attentes des clients (qualité et fraîcheur) soient respectées ; participer à la fluidité du service en anticipant les pics d'affluence.

- **Compétences en gestion d'image et communication :** être sensibilisé à l'impact des réseaux sociaux sur la notoriété de l'établissement et être capable d'adopter une attitude irréprochable pour éviter les retours négatifs en ligne.

Focus sur le renforcement des compétences commerciales et techniques

Explication du facteur :

- **Posture commerciale renforcée essentielle pour compenser la baisse du pouvoir d'achat des clients** ; nécessité **d'augmenter le ticket moyen grâce aux ventes additionnelles** (apéritifs, desserts, fromages ou encore suggestions de vins et cocktails).
- **Connaissance approfondie attendue chez le chef de rang des vins et cocktails**, en raison de la diminution des sommeliers et barmen dans de nombreux établissements.
- Indispensable pour le chef de rang d'avoir le **rôle de conseiller** : proposition des accords mets et boissons, **accompagnement des clients dans leurs choix pour améliorer l'expérience globale** tout en valorisant l'offre de l'établissement.

Impacts activité / organisation

- **Renforcement du rôle commercial dans le service** : le chef de rang, acteur-clé de la rentabilité de l'établissement en contribuant à augmenter le ticket moyen par des ventes additionnelles.
- **Polyvalence accrue pour compenser la réduction des effectifs spécialisés :** la diminution des sommeliers et barmen pousse les chefs de rang à élargir leurs compétences en matière de vin, cocktails et boissons.
- **Montée en gamme des attentes clients :** recherche d'un service personnalisé et de qualité impliquant une valorisation de l'offre à travers un discours commercial soigné.
- **Nécessité de garantir une formation continue** auprès des équipes pour les accompagner sur l'acquisition et l'entretien des compétences commerciales et techniques de vente.

Traduction « Métier / Compétences »

- **Compétences commerciales renforcées :** maîtriser les techniques de vente additionnelle pour proposer des extras adaptés, analyser les besoins des clients pour formuler des suggestions pertinentes et personnalisées, adopter une posture commerciale proactive tout en conservant un service de qualité et non intrusif.
- **Compétences techniques accrues :** connaître les vins et maîtriser les accords mets-vins, être capable de décrire les produits (origine, saveur, particularités, allergènes, régimes spécifiques) avec précision, maîtriser des outils nécessaires à la gestion des boissons (cartes digitales, proposition d'accords automatisées, outils d'encaissement).
- **Savoir-être adapté aux attentes commerciales :** déployer d'excellentes compétences relationnelles pour instaurer un climat de confiance avec le client, avoir le sens du détail et de l'écoute pour repérer les opportunités de valoriser l'offre tout en respectant les préférences des clients, et être capable d'adopter une attitude professionnelle et engageante pour encourager les choix tout en valorisant l'image de l'établissement.

Focus sur l'usage croissant des outils numériques

Explication du facteur :

- **Usage non systématiquement intégré des outils numériques** pour la commande en salle, malgré l'émergence de solutions comme les tablettes ou QR codes pour la prise de commande.
- **Contribution à une meilleure organisation et fluidité entre la salle et la cuisine avec les outils disponibles** tels que les logiciels de caisse, les systèmes de gestion des plannings ou les applications de prises de commandes.
- **Toutefois, réduction potentielle du lien humain direct entre les clients et le personnel de salle** via l'automatisation de certaines interactions (ex : utilisation des QR Codes)
- **Recours aux outils d'aide au service encore à la marge**, tels que les recommandations automatisées sur les vins ou les plats (dont exploitation de l'IA à un premier niveau → *voir focus page suivante).*

Impacts activité / organisation

- **Optimisation de l'organisation et des flux de service :** coordination entre la salle et cuisine facilitée grâce à des systèmes de prise de commande en temps réel ; encaissements fluidifiés grâce aux logiciels de caisse, réduisant ainsi les temps d'attente pour les clients et les risques d'erreur.

- **Amélioration de la gestion opérationnelle :** organisation des équipes simplifiée grâce aux outils de gestion des plannings, permettant une meilleure anticipation des besoins.

- **Adaptation des interactions avec la clientèle :** gain de temps offert par la mise en place de QR codes mais pouvant diminuer les échanges humains et impactant ainsi l'expérience client ; défi à relever pour conserver une relation personnalisée tout en utilisant les outils numériques pour gagner en efficacité.

- **Potentiel non exploité des outils d'aide à la vente :** faible usage des outils de recommandation automatique (ex : accord mets & vins) pouvant être apparenté comme une opportunité manquée pour valoriser l'offre de l'établissement.

Traduction « Métier / Compétences »

- **Compétences techniques et digitales renforcées :** maîtriser l'usage des outils numériques (logiciels de caisse, applications de prise de commandes, gestion des plannings) de façon fluide pour ne pas ralentir le service ; connaissance et utilisation des systèmes de recommandation pour valoriser l'offre (accords mets-vins, suggestions personnalisées) ; faire preuve de pédagogie pour accompagner les clients moins à l'aise avec les solutions digitales (QR codes, tablettes).

- **Compétences commerciales et de vente :** développer une capacité à utiliser les outils numériques pour augmenter les ventes additionnelles (suggestions automatisées) ; savoir valoriser l'offre en utilisant les recommandations d'accompagnement ou les propositions de plats et boissons via les outils.

- **Compétences relationnelles adaptées à l'ère numérique :** parvenir à maintenir le contact humain de qualité malgré l'usage des outils digitaux ; être capable de personnaliser l'expérience client en compensant la réduction des interactions directes ; être en mesure de générer des ventes additionnelles.

Focus sur l'intelligence artificielle, unique facteur « disruptif » identifié pouvant avoir un impact sur le métier de Chef de rang à moyen-long terme

L'intelligence artificielle : vers une révolution des usages à terme ?

L'intelligence artificielle a vocation à poursuivre son développement dans tous les secteurs d'activités à des degrés plus ou moins importants, et à impacter les métiers dans une mesure plus ou moins transformative. Si à travers la mobilisation des établissements de la branche HCR, il apparait que les dirigeants ne se sont pas (ou à la marge) emparés de cette technologie, plusieurs tendances peuvent être anticipées à moyen-long terme, et impacter *in fine* le métier de Chef de rang.

Exemple de potentialités pouvant offrir l'IA (liste non exhaustive) :

- **Gestion automatisée des réservations et du placement des clients** : indications en temps réel sur les places disponibles, placement optimisé des clients permettant d'optimiser le flux…
- **Aide à l'amélioration et la personnalisation du service-client** : outil de suggestion de plats et boissons en fonction des préférences des clients, analyse des avis-clients pour proposer des améliorations…
- **Aide à l'optimisation du service et à la coordination avec la cuisine** : transmission rapide des commandes et informations associées (allergies, régimes alimentaires…), analyse des temps de service par salarié…
- **Aide à la formation des salariés** : modules de formation appuyés par l'IA par exemple par le biais de casques de réalité virtuelle…
- **Aide à la gestion des plaintes** : suggestions de manière de réagir efficacement…

Concernant les robots développés pour servir les plats, débarrasser les tables… cette technologie est peu perçue par les établissements comme une tendance d'avenir dans la restauration traditionnelle.

Sources : recherches Katalyse sur les potentialités de l'IA et traduction dans le secteur de l'hôtellerie-restauration

Panorama de l'évolution des compétences
Synthèse

Savoir
Connaissances

Importance accrue :

- **Meilleure compréhension des produits proposés** pour répondre aux attentes des clients
- **Connaissances renforcées en vins et cocktails**, y compris les tendances actuelles (vins naturels, accords mets-boissons).
- **Maîtrise des techniques de ventes additionnelles**.

Nouveautés :

- **Familiarité avec les nouveaux outils numériques** utilisés dans la restauration (logiciels de gestion de plannings, QR codes…).
- Connaissance des nouvelles normes d'hygiène et de **traçabilité** (HACCP, gestion des allergènes).

Savoir-faire
Compétences opérationnelles

Importance accrue :

- **Compétences commerciales** pour proposer et valoriser des ventes additionnelles
- **Utilisation d'outils numériques** pour améliorer la fluidité des interactions entre salle et cuisine (prise de commandes digitale…).
- **Gestion proactive des conflits avec les clients**, grâce à des techniques de médiation et de communication non violente.
- **Adaptation rapide aux changements des cartes ou menus**, notamment dans un contexte d'évolution fréquente des offres.

Nouveautés :

- Capacité à **personnaliser le service selon les préférences et attentes des clients** (expérience sur mesure).

Savoir-être
Compétences comportementales

Importance accrue :

- **Renforcement des compétences relationnelles et émotionnelles** pour mieux interagir avec les clients, surtout dans un contexte de tensions accrues (attentes élevées, augmentation des conflits).
- **Esprit d'équipe** malgré un contexte d'individualisme croissant.
- **Posture proactive et accueillante** pour valoriser l'image de l'établissement.
- **Résilience face au stress** et aux rythmes intenses.

Nouveautés :

- **Adaptabilité** pour intégrer **les nouvelles technologies** au quotidien tout en **conservant une relation humaine** chaleureuse avec les clients.
- **Sensibilité accrue aux attentes sociales et écologiques des clients**, permettant un discours adapté et valorisant pour l'établissement.

03 Analyse du métier de Chef de rang

A Profil socio-économique du métier

B Besoins en recrutement et profils recherchés

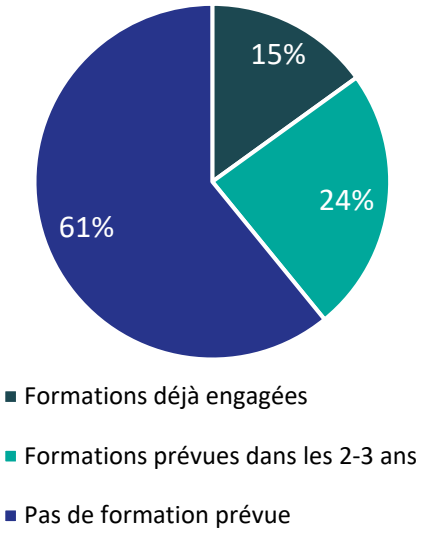
C Vision prospective

D Besoins en formation

Besoins en formation

PART DES ÉTABLISSEMENTS AYANT ENGAGÉ OU PRÉVU DES FORMATIONS POUR LEUR(S) CHEF(S) DE RANG OU FUTUR(S) CHEF(S) DE RANG AFIN DE RÉPONDRE AUX FACTEURS D'ÉVOLUTION

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 206 répondants



Plus de 75 % des établissements prévoyant des formations dans les 2-3 ans n'ont pas encore identifié les formations répondant à leur besoin (peu de différences constatées suivant la taille des établissements)

PRINCIPALES THÉMATIQUES SUR LESQUELLES LES ÉTABLISSEMENTS SOUHAITENT FORMER LEUR(S) CHEF(S) DE RANG OU FUTUR(S) CHEF(S) DE RANG

Source : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 82 répondants

1. **Management :** organisation, gestion du stress, animation d'équipe, leadership, gestion des conflits 1er niveau au sein de l'équipe, gestion des conflits clients, gestion des plaintes…
2. **Vente et commercial :** technique de vente dont vente additionnelle et discours de vente, présentation des plats, fidélisation de la clientèle…
3. **Accueil et relation client :** accueil client dont clientèle étrangère et clientèle de luxe dans certains cas, langues étrangères…
4. **Œnologie et sommellerie :** connaissance des vins et spiritueux, accords mets et boissons, conseil en sommellerie…

Une **majorité des établissements n'a pas prévu de former ses chefs de rang** pour répondre aux facteurs d'évolution (61 % des répondants à l'enquête). Pour y répondre, nombreux sont ceux n'ayant pas encore identifié la formation adaptée à leurs besoins.

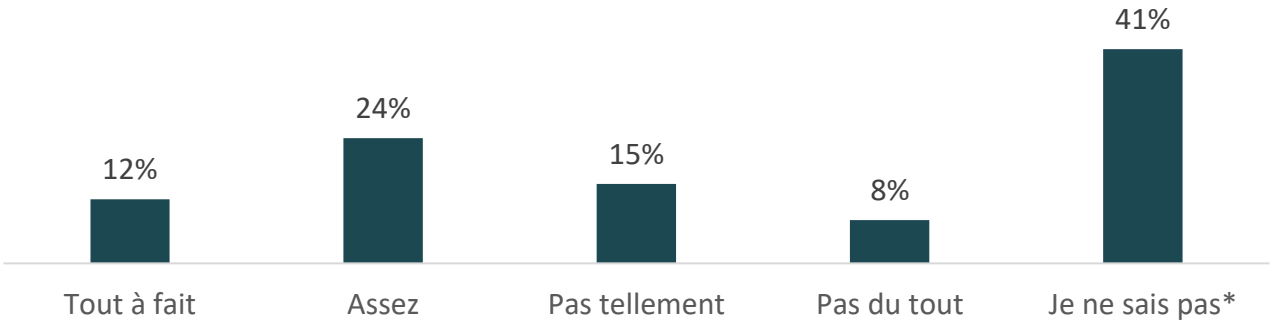
- Les petits établissements sont moins nombreux à prévoir de formation (72 % des établissements de 1 à 9 salariés déclarent ne pas avoir prévu de formation contre 55 % des établissements de 10 à 49 salariés et 32 % des établissements de 50 salariés et plus)

Parmi les établissements qui prévoient de former leurs chefs de rang, **les priorités se concentrent sur le management, sur des compétences à dominante commerciale** (vente additionnelle et relation client) **et sur les accords mets et vins.**

Satisfaction vis-à-vis de l'offre de formation

ADÉQUATION PERÇUE ENTRE LES BESOINS EN FORMATION ET L'OFFRE DISPONIBLE SUR LE TERRITOIRE

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 203 répondants



** Une part importante de « Je ne sais pas », catégorie regroupant à la fois les établissements qui n'ont pas de visibilité sur l'offre de formation mais également ceux ne s'y étant pas (encore) intéressés et n'ayant pas, de fait, de regard objectif.*

Comme pour le Chef de partie**,** une **satisfaction mitigée apparaît** concernant l'adéquation de l'offre de formation aux besoins des chefs de rang : **36 % des répondants estiment que l'offre répond totalement ou partiellement à leurs attentes, tandis que 23 % se disent insatisfaits**.

L'analyse qualitative met en avant un certain **manque de visibilité des établissements et des salariés quant à l'offre de formation proposée.** Il existe ainsi une certaine méconnaissance des dispositifs disponibles. Par ailleurs, des difficultés peuvent apparaitre comme la **difficulté à avoir accès à des formations flexibles et adaptées à leurs contraintes** (notamment en termes d'horaires ou de financement).

Les établissements soulignent également la **nécessité de formations spécifiques en relation client, animation et techniques de vente**, des thématiques jugées essentielles mais **perçues comme insuffisamment couvertes par l'offre actuelle**. Cela met en lumière un **besoin de renforcer l'accès à l'information et la pertinence des contenus pour accompagner les évolutions du métier**.

« Je ne comprends pas que les formations obligatoires telles que SST ne soient pas systématiquement remboursées.»

Directrice, Restaurant traditionnel de 10 à 19 salariés

« Je trouve que les formations actuelles ne permettent pas d'apprendre à gérer les aléas et les situations critiques.»

Dirigeant, Café-restaurant de 10 à 19 salariés

Au niveau régional (cf. résultats détaillés en annexes), **la satisfaction reste globalement mitigée vis-à-vis de l'offre de formation** :

- Au sein de plusieurs régions la part des « Tout à fait » + « Assez Satisfait » est bien supérieure à la part des « Pas tellement » + « Pas du tout » (réponse « je ne sais pas » non prise en compte) : c'est par exemple le cas de l'Occitanie (70 % vs. 30 %) et de la région PACA (73 % vs. 27 %)
- De très nombreuses réponses contrastées (pas de situation clairement favorable ou défavorable) suggérant que l'accès et la qualité perçus des formations varient considérablement selon les situations voire la proximité à l'accès aux structures de formation. (ex. : Ile-de-France et Nouvelle Aquitaine où les réponses « Tout à fait » et « Assez » sont équivalentes aux réponses « Pas tellement » et « Pas du tout » en nombre)

01 Introduction

02 Analyse du métier de Chef de partie

03 Analyse du métier de Chef de rang

04 Annexes

Répartition géographique des acteurs mobilisés (dont salariés)

REGION	ENTRETIENS RÉALISÉS
AURA	0
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE	0
BRETAGNE	6
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	5
CORSE	0
GRAND EST	0
HAUTS-DE-FRANCE	1
ÎLE-DE-FRANCE	11
NORMANDIE	0
NOUVELLE AQUITAINE	3
OCCITANIE	2
PAYS DE LA LOIRE	1
PACA	6
GUADELOUPE	0
MARTINIQUE	0
GUYANE	0
LA RÉUNION	3
MAYOTTE	0
TOTAL	**38**

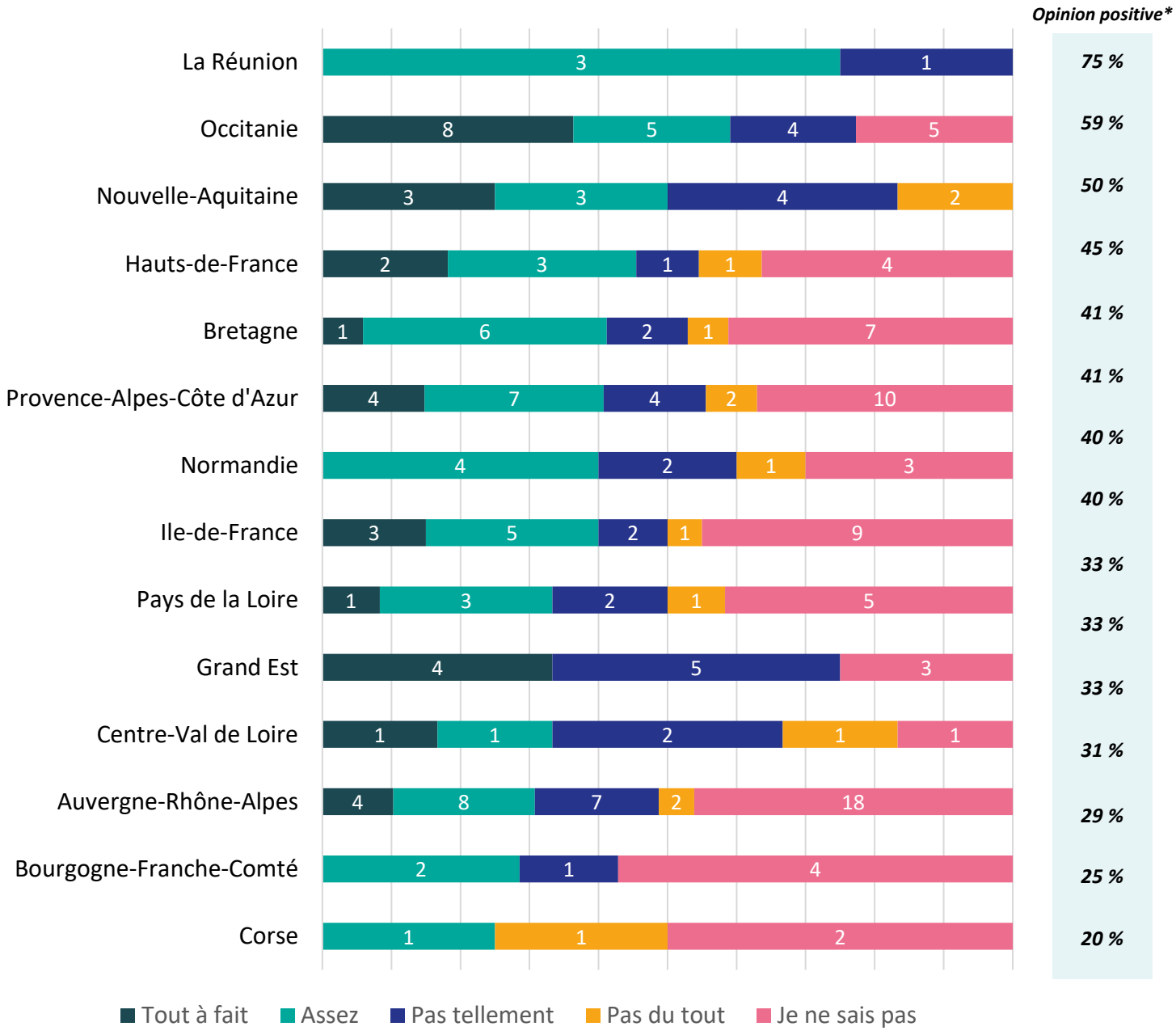
Enquête en ligne auprès des établissements

Chef de partie / regard sur la satisfaction vis-à-vis de l'offre de formation

ADÉQUATION PERÇUE ENTRE LES BESOINS EN FORMATION ET L'OFFRE DISPONIBLE SUR LE TERRITOIRE SELON LES RÉGIONS

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 204 répondants

Régions non intégrées au graphique : La Martinique et Mayotte (aucune réponse), La Guyane (1 réponse : « Assez »)



**« Tout à fait » + « Assez » au sein des réponses (dont « je ne sais pas »)*

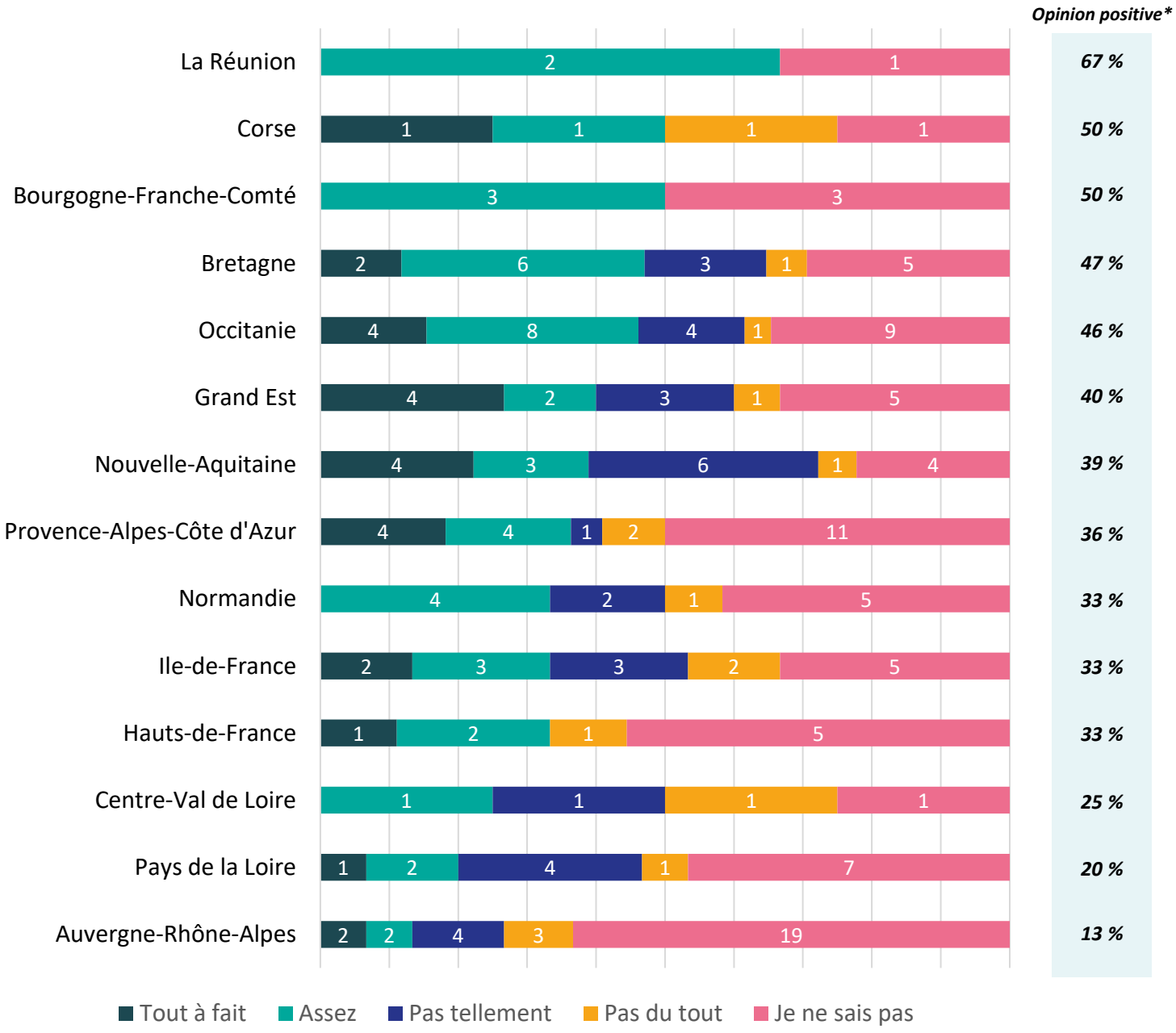
Enquête en ligne auprès des établissements

Chef de rang / regard sur la satisfaction vis-à-vis de l'offre de formation

ADÉQUATION PERÇUE ENTRE LES BESOINS EN FORMATION ET L'OFFRE DISPONIBLE SUR LE TERRITOIRE SELON LES RÉGIONS

Sources : enquête en ligne, retraitements Katalyse, 199 répondants

Régions non intégrées au graphique : La Martinique et Mayotte (aucune réponse), La Guyane (1 réponse : « Assez »), La Guadeloupe (2 réponses (Pas du tout » et « Je ne sais pas »)



**« Tout à fait » + « Assez » au sein des réponses (dont « je ne sais pas »)*

Chiffrage des sortants de formation pour le métier de chef de partie (1/2)

BTS Management en hôtellerie restauration
OPTION B - Management d'unité de production culinaire

	Nb de formés (AKTO)	% en emploi à 6 mois (Onisep)	Total en emploi à 6 mois	dont % HCR (base Dares 61%)	Total emploi 6 mois HCR	dont % sur Chef de partie (hypothèse Katalyse	**Total chef de partie HCR 2023**
Voie scolaire (toute branche) Option B - 2023	844	43 %	363	90 %	327	8 0%	**261**
Apprentissage (HCR) Toute option - 2021	2 659	52 %	1 383	100 %	1 383	31 %	**431** *(Année N-2)*

ONISEP :
- *Voie scolaire : 43 % en emploi 6 mois après, 34 % inscrits en formation sup, 23% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Apprentissage : 52 % en emploi 6 mois après, 26 % inscrits en formation sup, 22% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Métiers accessibles (France compétences) : Demi-chef de partie, Chef de partie, Second de cuisine, Chef de cuisine, Responsable de production, Directeur adjoint, Directeur*

Bac pro Cuisine

	Nb de formés (AKTO)	% en emploi à 6 mois (Onisep)	Total en emploi à 6 mois	dont % HCR (base Dares 61%)	Total emploi 6 mois HCR	dont % sur Chef de partie (hypothèse Katalyse	**Total chef de partie HCR 2023**
Voie scolaire (toute branche) 2023	4 247	23 %	977	70 %	684	5 %	**34**
Apprentissage (HCR) 2022	1 436	56 %	804	100 %	804	5 %	**40** *(Année N-1)*

ONISEP :
- *Voie scolaire : 23 % en emploi 6 mois après, 56 % inscrits en formation sup, 21% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Apprentissage : 44 % en emploi 6 mois après, 34 % inscrits en formation sup, 22% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Métiers accessibles (France compétences) : Premier commis, Chef de partie ou adjoint au chef de cuisine pour le secteur de la restauration commerciale, Second de cuisine, Chef de cuisine, responsable de production en restauration collective.*

Chiffrage des sortants de formation pour le métier de chef de partie (2/2)

TP Cuisinier (devenu TP Commis Cuisine)

	Nb de formés (AKTO)	% en emploi à 6 mois (Onisep)	Total en emploi à 6 mois	dont % HCR (base Dares 61%)	Total emploi 6 mois HCR	dont % sur Chef de partie (hypothèse Katalyse	**Total chef de partie HCR 2023**
Contrat pro (CPRO)	31	65 %	20	70 %	14	5 %	**1**
Apprentissage (CAPP)	813	65 %	528	100 %	528	5 %	**26** *(Année N – formation 6 mois)*

ONISEP :

- *Apprentissage : 37 % en emploi 6 mois après, 19 % inscrits en formation sup, 44 % autre (recherche emploi, à l'étranger…) Métiers accessibles (France compétences) : Commis de cuisine, commis de cuisine en collectivité, premier commis, commis tournant*

➔ ***Un vivier annuel issu de la formation d'environ 800 chefs de partie***

Chiffrage des sortants de formation pour le métier de chef de rang (1/2)

BTS Management en hôtellerie restauration
OPTION A - Management d'unité de restauration

	Nb de formés 2023 (AKTO)	% en emploi à 6 mois (Onisep)	Total en emploi à 6 mois	dont % HCR (base Dares 61%)	Total emploi 6 mois HCR	dont % sur Chef de rang (hypothèse K)	**Total chef de rang HCR**
Voie scolaire (toute branche) Option A	775	40 %	310	70 %	217	80 %	**174**
Apprentissage (HCR) Toute option	2 659	51 %	1 356	100 %	1 356	28 %	**380** *(Année N-2)*

ONISEP :
- *Voie scolaire : 40 % en emploi 6 mois après, 35 % inscrits en formation sup, 25% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Apprentissage : 51 % en emploi 6 mois après, 31 % inscrits en formation sup, 19% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Métiers accessibles (France compétences) : Maître d'hôtel (MH), Premier Maître d'hôtel, Sommelier, Chef barman, Assistant de direction de restauration, Chef sommelier, Directeur adjoint, Directeur*

Bac pro Commercialisation et services en restauration

	Nb de formés 2023 (AKTO)	% en emploi à 6 mois (Onisep)	Total en emploi à 6 mois	dont % HCR (base Dares 61%)	Total emploi 6 mois HCR	dont % sur Chef de rang (hypothèse K)	**Total chef de rang HCR**
Voie scolaire (toute branche)	3 247	25 %	812	70 %	568	50 %	**406**
Apprentissage (HCR)	1 004	38 %	382	100 %	382	50 %	**191** *(Année N-1)*

ONISEP :
- *Voie scolaire : 25 % en emploi 6 mois après, 52 % inscrits en formation sup, 23% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Apprentissage : 38 % en emploi 6 mois après, 38 % inscrits en formation sup, 24% autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Métiers accessibles (France Compétences) : Chef de rang, Maître d'hôtel, Adjoint au directeur de restaurant pour le secteur de la restauration commerciale ou de la restauration collective*

Chiffrage des sortants de formation pour le métier de chef de rang (2/2)

TP Serveur en restauration

	Nb de formés 2023 (AKTO)	% en emploi à 6 mois (AKTO)	Total en emploi à 6 mois	dont % HCR (base Dares 61%)	Total emploi 6 mois HCR	dont % sur Chef de rang (hypothèse K)	**Total chef de rang HCR 2023**
Contrat pro (CPRO)	26	69 %	18	70 %	13	50 %	**6**
Apprentissage (CAPP)	483	69 %	333	100 %	333	50 %	**167**

ONISEP :

- *Apprentissage : 38 % en emploi 6 mois après, 11 % inscrits en formation sup, 51 % autre (recherche emploi, à l'étranger…)*
- *Métiers accessibles (France Compétences) : serveur en restauration, commis de restaurant, demi-chef de rang, chef de rang*

➔ ***Un vivier annuel issu de la formation d'environ 1 300 chefs de rang***

Focus sur le métier de chez de rang chez les traiteurs

Focus sur l'enquête en ligne

- 56 répondants à l'enquête ayant déclaré avoir une activité de traiteur dont 34 ayant une activité de traiteur-restaurant.
- Parmi les 22 répondants ayant uniquement une activité de traiteur, seuls 2 établissements ayant un chef de rang au sein de leur effectif.
- En ce sens, une exploitation relative à l'analyse du métier de chef de rang peu pertinente via l'enquête.

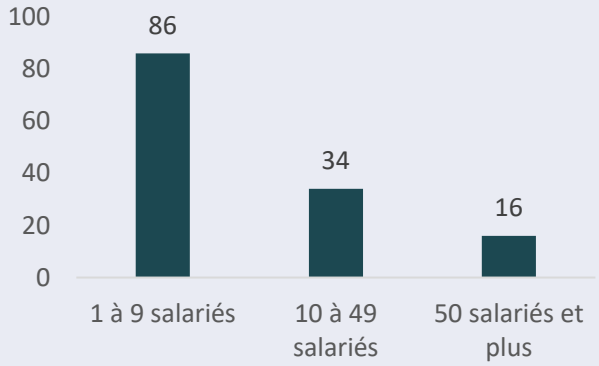
Focus sur les offres d'emplois

Source : Jobfeed, extraction réalisée le 11/02/2025 pour la période entre le 14/02/2023 et le 11/02/2025

141 offres référencées pour le métier de chef de rang au sein des établissement du Code NAF 56.21Z (Services des traiteurs)

Répartition du nombre d'offres par taille d'établissement

Total : 136 offres référencées



Type d'emploi et de contrat

Total : 141 offres référencées

91 % des offres pour des emplois en plein temps

62 % des offres pour des contrats en CDI (contre 74 % pour les offres pour le métier de chef de rang à l'échelle de la branche HCR)

➔ *Un poids des établissements de moins de 10 salariés (61 %) plus important chez les traiteurs pour les offres de chef de rang que sur l'ensemble de la branche HCR (42 %)*

- **5 premières compétences professionnelles recherchées** : service en restauration, traitement des commandes, accueil du public, vente et conseil, application des normes d'hygiène (cette dernière moins mise en évidence pour les chefs de rang à l'échelle de la branche dans son ensemble)
- **5 premières compétences humaines recherchées** : esprit d'équipe, motivation personnelle, sens du service, enthousiasme et sens de l'organisation

Focus sur l'observation de terrain réalisée
Éléments de cadrage

Observation de terrain auprès de l'**Ecole de Paris des Métiers de la Table** (EPMT) le 20/01/2025

4 entretiens effectués

- 1 entretien avec un apprenti Chef de rang en Brevet professionnel « Art du service et commercialisation de la restauration » (2ème année)
- 1 entretien avec un apprenti Chef de partie en BTS Management en Hôtellerie Restauration pour la cuisine (1ère année)
- 1 entretien avec le directeur de l'établissement
- 1 entretien avec la directrice du restaurant d'application

Focus sur l'observation de terrain réalisée
Éléments de synthèse

Chef de partie

- **Parcours et ambition :** BTS Management cuisine-restauration, vise à maîtriser les postes en cuisine et à ouvrir un restaurant (thématique sport) à moyen terme.
- **Compétences clés développées :**
  - **Gestion d'équipe** (commis, stagiaires), maîtrise technique (cuisson, mise en place), gestion des stocks et organisation des services.
  - **Forte capacité d'adaptation et de gestion du stress**
- **Difficultés rencontrées :** charge mentale importante et gestion des conflits / dynamique d'équipe.
- **Perception formation / terrain :** décalage entre la pratique terrain (responsabilités, rythme, intensité) et l'approche théorique de l'école.
- **Perspective du métier de Chef de partie :** digitalisation appréciée pour l'organisation (gestion des stocks, accès aux recettes) mais toujours avec une forte place pour l'humain.

Chef de rang

- **Parcours et ambition :** Brevet Professionnel « Art de la Table », vise à devenir maître d'hôtel puis directeur de restauration dans des établissements haut de gamme.
- **Compétences clés développées :**
  - **Gestion d'équipe** (commis, stagiaires), organisation des services, ventes additionnelles et fidélisation client.
  - **Techniques spécifiques au Haut-de-gamme** (découpes complexes), gestion des briefs et interactions avec le sommelier et les clients.
- **Difficultés rencontrées :** gestion d'équipe et prise de parole en public (travail compensé par séances de théâtre) ; sommellerie : défi de se spécialiser dans ce domaine sans consommer d'alcool.
- **Perception formation / terrain :** bases solides apportées par la formation mais manque de lien avec la réalité pratique (ex : coordination d'équipe, sommellerie).
- **Perspective du métier de Chef de rang :** impact de la digitalisation et de l'IA perçu comme limité dans le service haut de gamme (relation humaine essentielle).

Vision synthétique

- **Compétences-clés :** organisation, relationnel, gestion d'équipe, maîtrise technique (service, cuisson, produits) et savoir-être essentiels
- Importance de **renforcer la formation en coordination / gestion d'équipe**, gestion de conflits 1er niveau et anticipation
- **Attentes similaires** sur la réduction des coupures et **l'amélioration des conditions de travail**
- **Digitalisation et IA perçues comme utiles** pour des aspects techniques / organisationnels, mais **limitées sur la dimension humaine du métier**
- **Adapter les métiers aux nouvelles attentes générationnelles** et renforcer la synergie école-entreprise pour mieux gérer les différences de rythme de travail (théorie VS pratique)

Étude relative aux métiers
Chef de partie & Chef de rang

Etude sur les métiers de la cuisine et de la salle de la branche HCR

IDCC 1979 – Hôtels, cafés, restaurants

AKTO

CPNE HCR
Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Hôtels - Cafés - Restaurants

Katalyse
STRATÉGIE & DÉVELOPPEMENT

Janvier
2025

OBSERVATOIRE AKTO