



Rapport complet

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



Juillet
2025

OBSERVATOIRE
AKTO

SOMMAIRE

01 Introduction

02 Etat des lieux de la branche HCR

03 Cartographie des métiers et typologie d'établissements

04 Fiches-métiers et évolution professionnelle

05 Synthèse de l'analyse prospective menée sur les métiers de chef de rang et chef de partie

06 Annexes



01 Introduction

02 Etat des lieux de la branche HCR

03 Cartographie des métiers et typologie d'établissements

04 Fiches-métiers et évolution professionnelle

05 Synthèse de l'analyse prospective menée sur les métiers de chef de rang et chef de partie

06 Annexes

Rappel des objectifs de l'intervention

Phase 1 : Elaborer la cartographie de l'ensemble des métiers de la branche Hôtel, Cafés, Restaurants

- Etat des lieux et analyse socio-économique de la branche
- Analyse de l'organisation des établissements
- Elaboration de la cartographie prospective des métiers

Phase 2 : Réaliser deux études-métiers prospectives portant sur les activités et les compétences des métiers Chef de partie et Chef de rang

- Description de la situation actuelle relative aux deux métiers
- Mise en lumière et analyse des tendances prospectives (et leurs impacts)
- Caractérisation des besoins actuels et court terme des établissements
- Traduction de l'évolution à 3-5 ans sur les emplois et les compétences

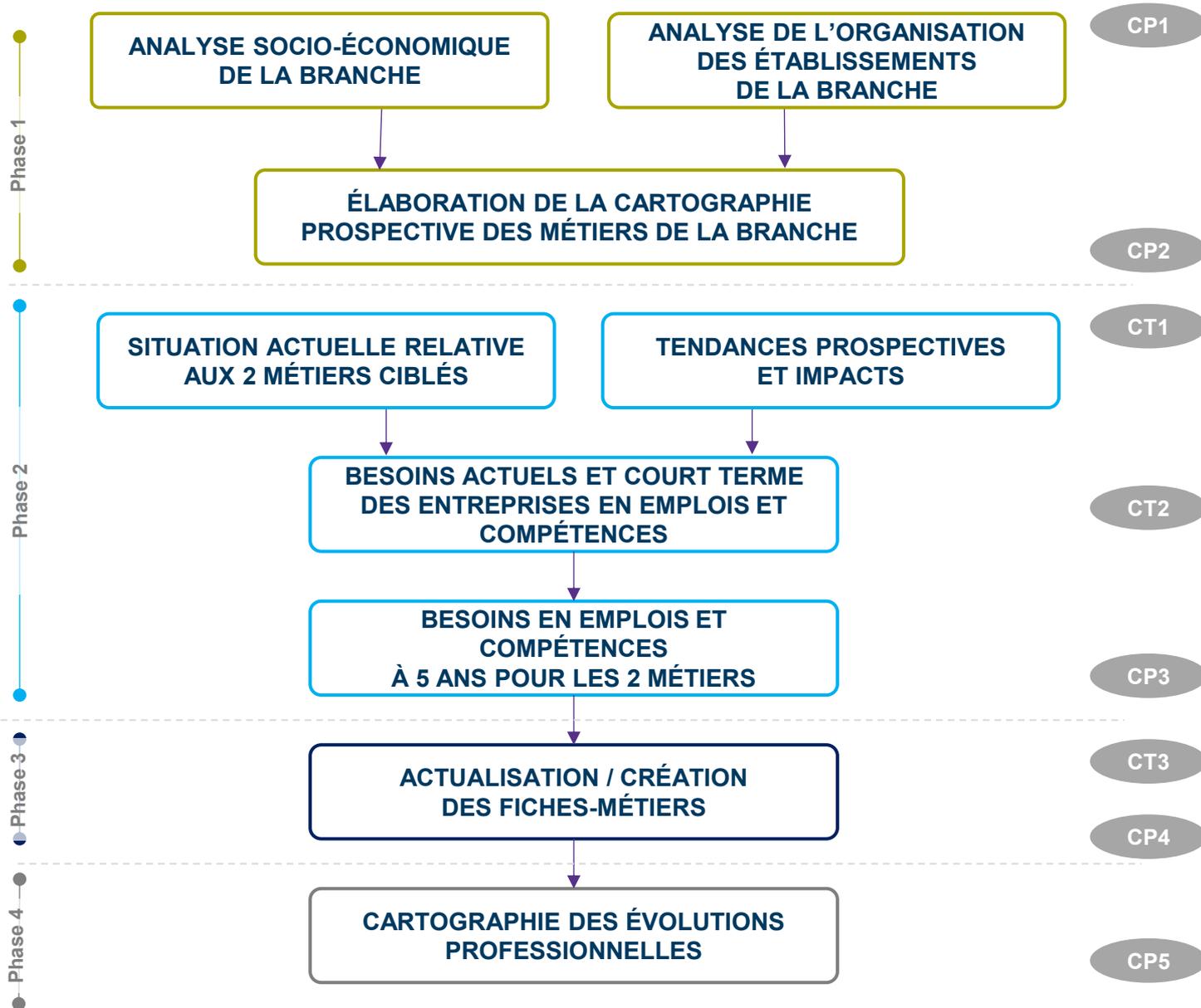
Phase 3 : Actualiser / créer des fiches-métiers sur le périmètre de la cuisine et de la salle

- Elaboration des fiches-métiers en versions détaillée et synthétique, selon les gabarits AKTO
- Ecriture en cohérence avec les recommandations France Compétences

Phase 4 : Réaliser une cartographie évolutions professionnelles permettant de déterminer les écarts de compétences entre certains métiers-cibles

- Analyse des évolutions professionnelles possibles
- Analyse comparative des écarts de compétences entre métier-cible et métier(s) proche(s)

Méthodologie de l'intervention



Principaux moyens de l'intervention

Collecte & analyse documentaire et statistique

Analyse des offres d'emplois

11 Entretiens exploratoires branche

1 Atelier de travail « typologie des étab. et cartographie-métiers »

38 Entretiens dédiés « Chef de partie » et « Chef de rang »

1 Observations-terrain (dont 4 entretiens)

3 enquêtes en ligne dédiées à l'analyse « Chef de partie » et « Chef de rang »

16 Entretiens « fiches-métiers »

7 Ateliers de travail « fiches-métiers »

2 Ateliers de travail « évolutions professionnelles »

Moyens mis en œuvre lors de l'intervention

(1/2)

- Préparation et animation de la **réunion de lancement** → *Le 24 juin 2024 en visio-conférence*
- Réalisation de **11 entretiens exploratoires**
- Analyse **documentaire et statistique**
- Analyse des **offres d'emploi**
- Préparation et animation d'un **atelier de travail** « typologie des établissements et cartographie des métiers » → *Le 12 septembre 2024 en visio-conférence*
- Préparation et animation d'une **réunion de présentation des résultats de la phase 1 en CPNEFP** → *Le 2 octobre 2024 en visio-conférence*
- Réalisation de **38 entretiens avec des établissements et des salariés** pour l'analyse prospectives dédiées aux métiers de chef de partie et de chef de rang
- Préparation et animation d'une **réunion de présentation des résultats intermédiaire de la phase 2** → *Le 3 décembre 2024 en visio-conférence*



textkernel



Moyens mis en œuvre lors de l'intervention

(2/2)

- Préparation et animation d'une **réunion de restitution de la phase 2** → *Le 21 janvier 2025 en visio-conférence*
- Rédaction de **15 fiches-métiers pour les métiers de la cuisine et de la salle**
- Réalisation de **16 entretiens avec des établissements relatifs à l'écriture des fiches métiers**
- Préparation et animation de **7 ateliers de travail dédiés à la réalisation des fiches-métiers** → *De mars à avril 2025*
- Préparation et animation de **2 ateliers de travail sur les évolutions professionnelles** → *Le 28 mai 2025 et le 5 juin 2025*
- Préparation et animation d'un **COPIL final de restitution** → *Le 30 juin 2025*



01 Introduction



02 Etat des lieux de la branche HCR

03 Cartographie des métiers et typologie d'établissements

04 Fiches-métiers et évolution professionnelle

05 Synthèse de l'analyse prospective menée sur les métiers de chef de rang et chef de partie

06 Annexes

Caractérisation du tissu socio-économique

Les établissements de la branche (1/2)

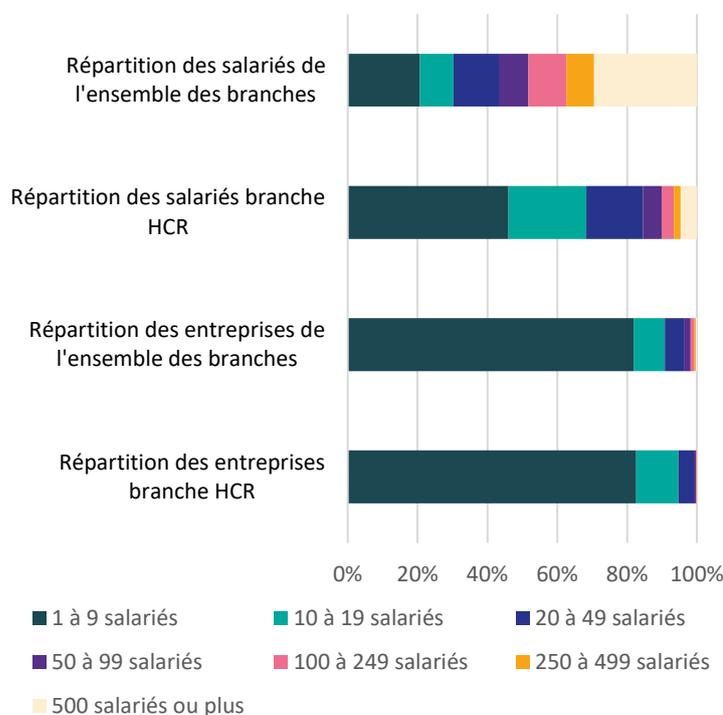
 **122 000 établissements** en 2022

Un nombre d'établissements en hausse depuis 2018, + 6,8% d'établissements entre 2018 et 2022 :

- Une hausse légèrement moins forte que pour l'économie nationale (+ 8,6 %)
- Une branche particulièrement touchée par la crise sanitaire de 2020 (- 1,1 point)...
- ... mais au rebond très important en 2021 (+ 6 points) lui faisant même atteindre un total bien plus élevé qu'avant crise...
- ... mais qui subit depuis 2022 l'inflation et la baisse de fréquentation de ses établissements.

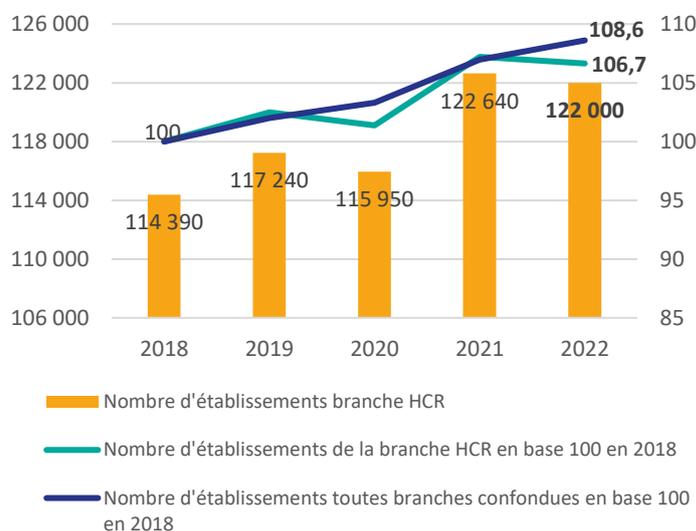
En moyenne, 1 902 nouveaux établissements par an en France de 2018 à 2022.

Répartition des salariés et des entreprises selon la taille au sein de la branche HCR et de l'ensemble des branches



Source : DARES 2022, retraitement Katalyse
 Totaux : branche HCR = 122 000 établissements et 797 400 salariés ;
 toutes branches confondues : 2 158 950 établissements et 18 876 300 salariés

Evolution du nombre d'établissements de la branche HCR et de l'ensemble des branches



Source : DARES 2018-2022, retraitement Katalyse
 Totaux en 2018 : branche HCR = 114 390 ;
 toutes branches confondues = 1 987 740 établissements

Une répartition des entreprises de la branche par taille relativement proche de la répartition sur l'ensemble des branches :

- Des entreprises de 1 à 9 salariés représentant respectivement 82,6 % (HCR) et 81,9 % (ensemble des branches) du total
- Seules 0,1 % des entreprises de la branche HCR ayant plus de 250 salariés, contre 0,7 % pour l'ensemble des branches

Des différences marquées dans la répartition des salariés selon la taille des entreprises :

- Un taux de salariés travaillant dans les entreprises de plus de 250 salariés bien plus élevé pour l'ensemble des branches (37,4% contre 6,6% pour la branche HCR)
- Sur l'ensemble des établissements, un nombre moyen de salariés de 6,5 pour la branche HCR contre 8,7 pour l'ensemble des branches
- Cependant, un nombre moyen de salariés par entreprise de moins de 9 salarié plus élevé pour la branche HCR (3,6) que pour l'ensemble des branches (2,2)
- ✓ Une activité plus compliquée à mettre en œuvre au sein de la branche au quotidien en dessous de 2 salariés

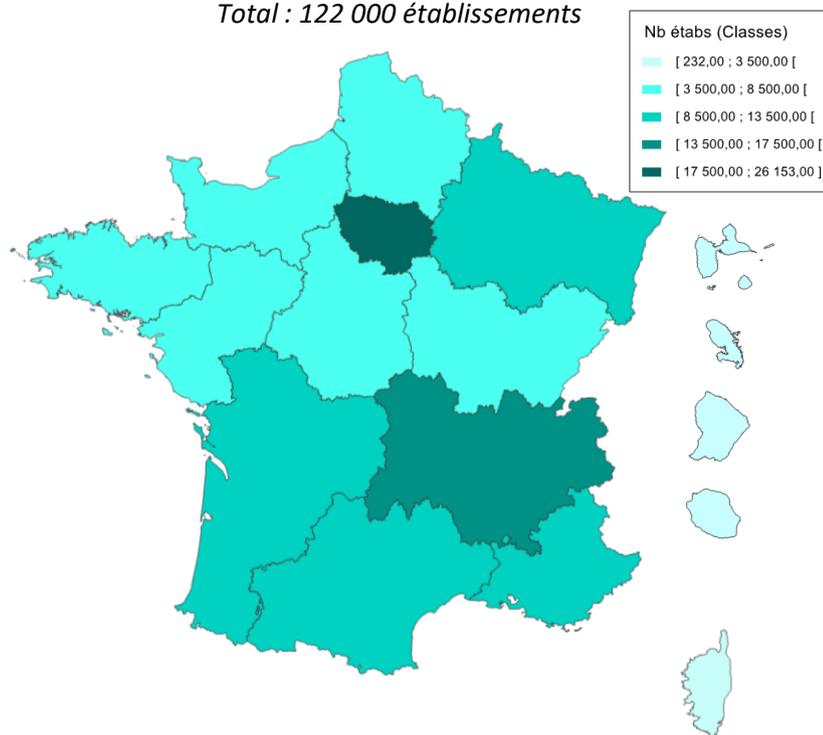
Caractérisation du tissu socio-économique

Les établissements de la branche (2/2)

Répartition géographique du nombre d'établissements de la branche HCR

Source : DARES 2022, retraitement Katalyse

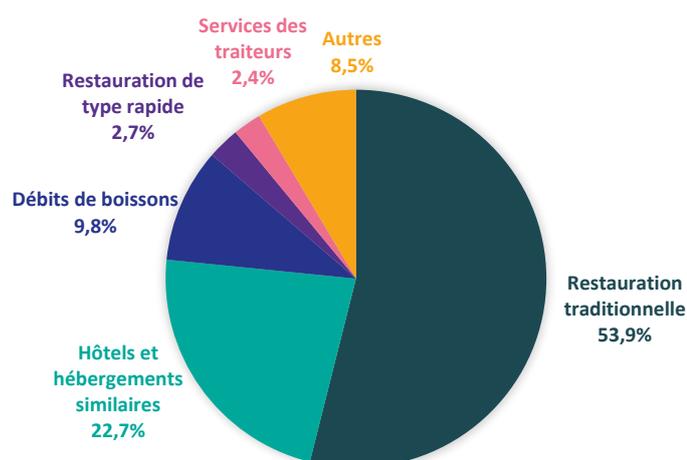
Total : 122 000 établissements



Une répartition géographique des établissements semblable à la tendance nationale (base INSEE 2020), toutes branches confondues :

- Un classement des 7 régions ayant le plus grand nombre d'établissements restant identique (Ile-de-France, AURA, PACA, Occitanie, Nouvelle-Aquitaine, Grand Est et Hauts-de-France)
- Une région île de France mobilisant une part plus faible d'établissements dans la branche HCR (21,4% contre 24,8%)

Répartition des salariés de la branche HCR selon l'activité de leur entreprise



Répartition des salariés selon l'activité de leur entreprise faisant apparaître :

- Une branche dominée par la restauration traditionnelle qui regroupe plus de la moitié des salariés (53,9%)
- Près d'un quart des salariés travaillant dans les Hôtels et hébergements similaires (22,7 %)

Source : DARES 2022, retraitement Katalyse
Total : 122 000 établissements

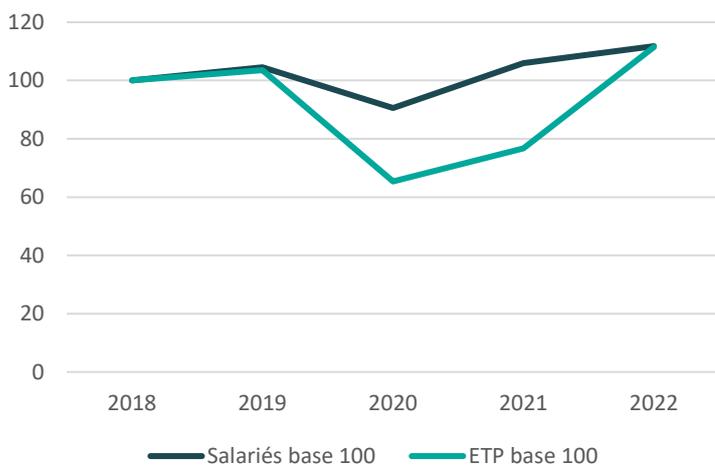
Caractérisation du tissu socio-économique

Les salariés au sein de la branche (1/2)



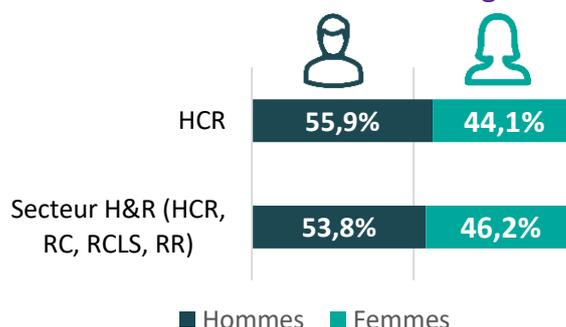
797 400 emplois salariés en 2022

Évolution du nombre de salariés et d'ETP entre 2018 et 2022



Source : DARES (DSN), retraitements Katalyse
Totaux : 797 400 salariés et 708 500 ETP en 2022

Répartition des effectifs de la branche HCR et du secteur H&R* en fonction du genre



* Hôtellerie et restauration

Source : DARES 2022, retraitements Katalyse

Total HCR : 797 400 salariés,

Total Secteur H&R (branches HCR, RC, RCLS, RR) : 1 303 700 salariés

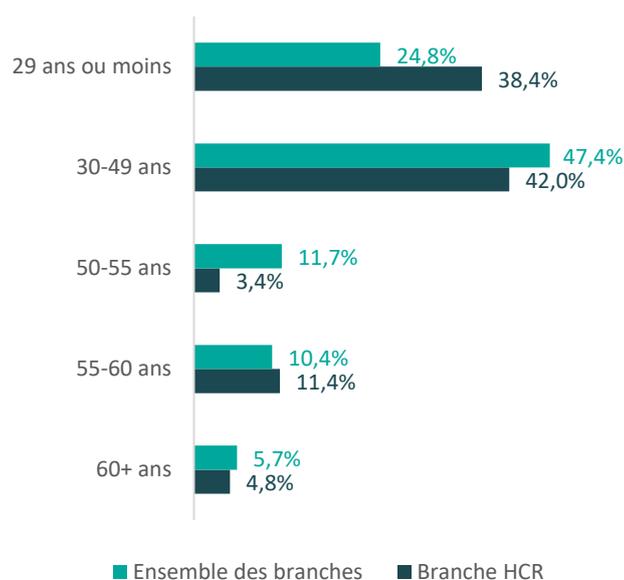
Branche des hôtels, cafés et restaurants qui totalise près de **800 000 salariés en 2022** (soit environ 4,2 % des salariés de l'ensemble des conventions collectives de branche)

Poids supérieur des hommes dans la branche, 56 % d'hommes en 2022, soit 2,1 points de plus que pour l'ensemble du secteur hôtellerie-restauration et **0,8 point de plus qu'en 2018**.

Tendance à **l'augmentation de la part des hommes partagée par l'ensemble de la branche H&R** (+1,4 point de 2018 à 2022)

Une branche **très jeune par rapport à l'ensemble des branches** (38,4 % contre 24,8 % de salariés de 29 ans ou moins) mais **légèrement moins que l'ensemble du secteur H&R** (41,1% des salariés de 29 ans ou moins).

Répartition des effectifs en fonction de l'âge



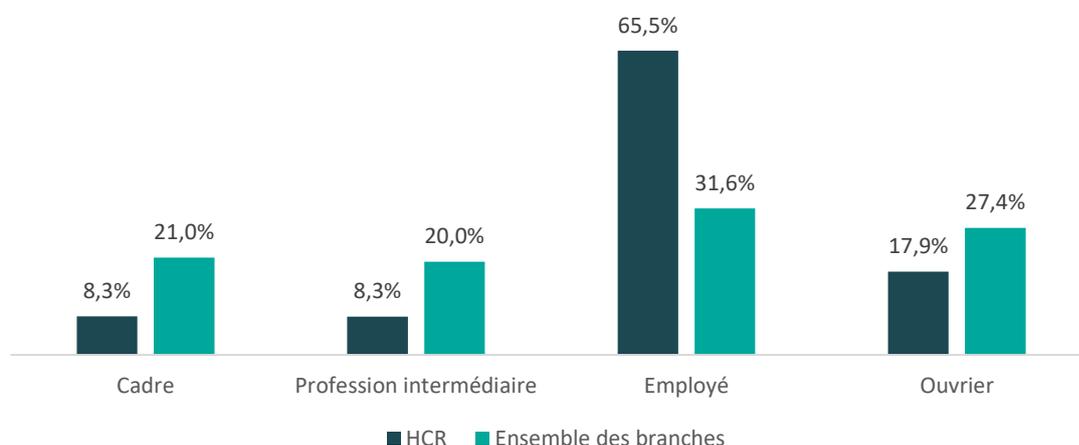
Source : DARES (DSN) 2022, retraitements Katalyse

Total : 797 400 salariés

Caractérisation du tissu socio-économique

Les salariés au sein de la branche (2/2)

Répartition des effectifs par catégorie socio-professionnelle



Source : DARES (DSN 2022), retraitements Katalyse
Total HCR : 797 400 salariés

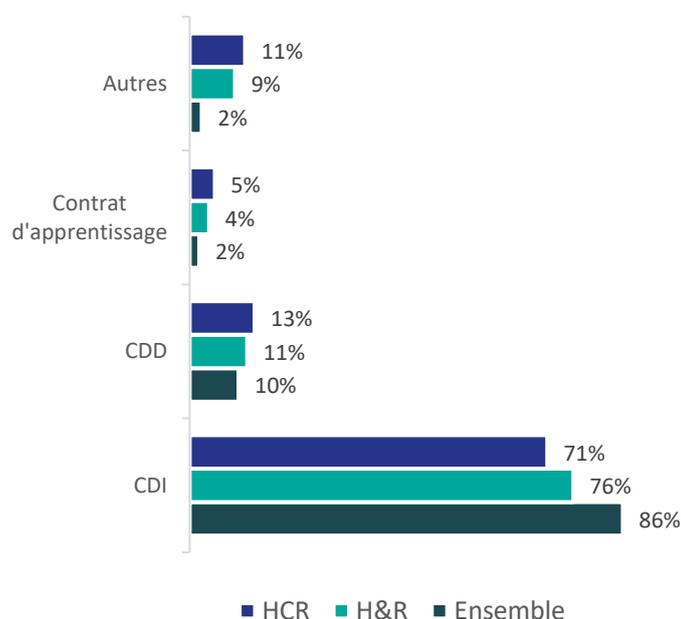
Répartition des salariés par catégorie socio-professionnelle atypique :

- Ecrasante majorité de salariés en tant qu'employés dans la branche (65,5 % contre 31,6 % pour l'ensemble des branches)
- Peu de salariés dans les catégories socio-professionnelles supérieures (professions intermédiaires ou cadre) : 8,3% pour chacune de ces catégories contre respectivement 20,1 et 21,0% à l'échelle de l'ensemble des branches

Contrat CDI constituant le principal contrat utilisé au sein de la branche

- Majorité des salariés de la branche employés en CDI (71 %), une part néanmoins moins importante que la moyenne du secteur hôtellerie-restauration (76 %) et bien en-dessous des 86% de l'ensemble des branches
- Des CDD légèrement plus mobilisés dans la branche HCR (13 % des contrats dans la branche HCR, contre 11 % dans le secteur hôtellerie-restauration et 10% dans l'ensemble des branches)

Répartition des effectifs salariés de la branche HCR, du secteur H&R et de l'ensemble des branches par type de contrat



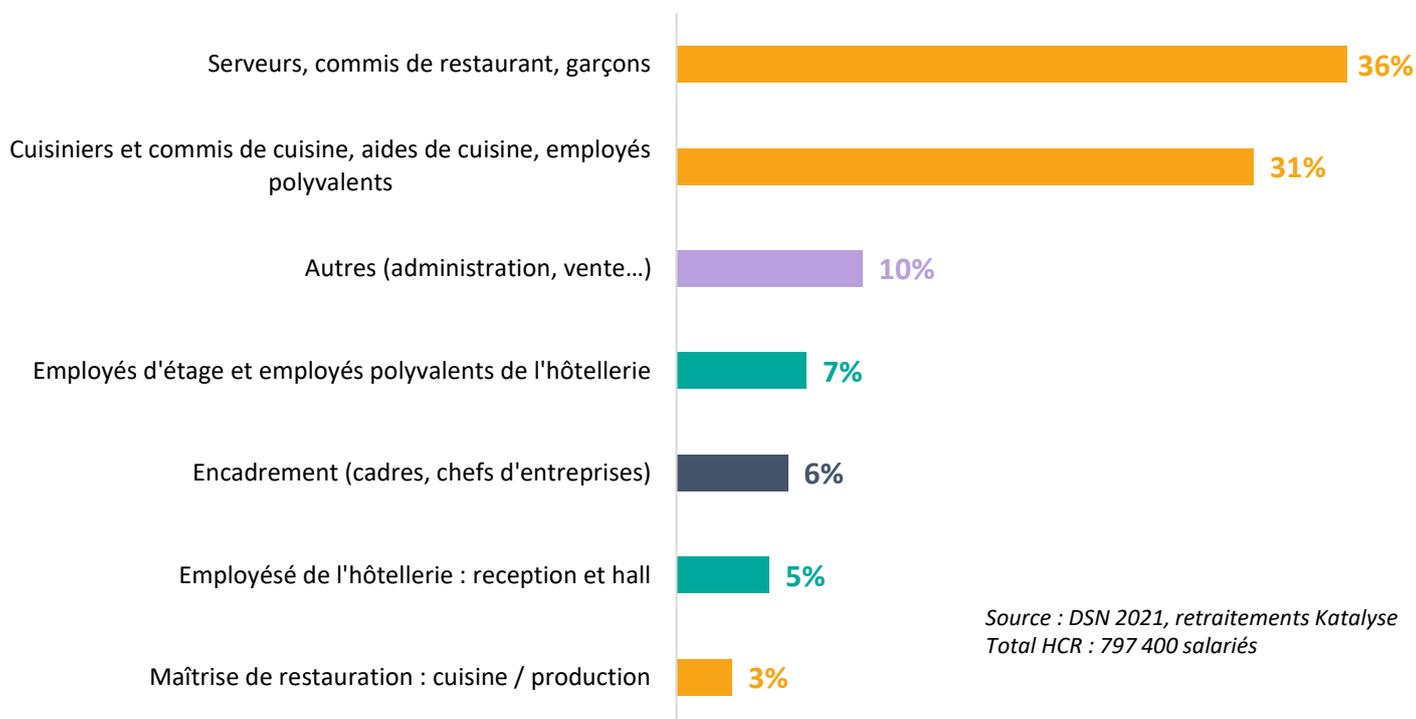
Source : DSN 2021, retraitements Katalyse
Total HCR : 797 400 salariés
Total Secteur hôtellerie-restauration (HCR, RC, RCLS, RR) : 1 236 216 salariés
Total ensemble des branches : 18 480 300

Caractérisation du tissu socio-économique

L'emploi au sein de la branche

Répartition des salariés de la branche par profession (code PCS) en 2021

(Liste complète des PCS répertoriés en annexes)



Source : DSN 2021, retraitements Katalyse
Total HCR : 797 400 salariés

71 % des salariés de la branche occupent les métiers de la cuisine et de la salle

13 % des salariés de la branche occupent les métiers l'hébergement

6 % des salariés de la branche occupent les métiers de l'encadrement

10 % des salariés de la branche occupent d'autres métiers

102 emplois regroupés sous code PCS au sein de la branche HCR

- **20 emplois plus représentés** représentant **92,9 %** de l'emploi de la branche (cf. liste détaillée en annexes)
- **Environ deux-tiers des salariés regroupés autour des métiers de service et de cuisine** (métiers de serveurs, commis de restaurant, garçons, cuisiniers, commis de cuisine, aides de cuisines et employés polyvalents)
- Au-delà de ces emplois de la cuisine et de la salle, des métiers dont le poids est moins important (ex. : 5 % d'employés de l'hôtellerie : réception et hall)

Caractérisation du tissu socio-économique

Métiers recherchés dans les offres d'emplois

Liste des 20 emplois les plus recherchés dans les offres d'emplois pour la branche HCR entre le 22/11/2022 et le 19/11/2024

Source : Textkernel, extraction le 19/11/2024 ; Total : 384 453 offres d'emploi

Périmètre HCR retenu : Codes NAF 55.10Z, 56.10A, 56.21Z, 56.30Z

Emplois		Offres d'emploi	Part dans le total des offres
Cuisine & Salle	Employé de Restauration (h/f)	55 983	14,6 %
Cuisine	Cuisinier (h/f)	26 188	6,8 %
Cuisine	Commis de Cuisine (h/f)	21 961	5,7 %
Service d'étage	Valet de Chambre (h/f)	14 867	3,9 %
Salle	Chef de Rang (h/f)	13 724	3,6 %
Cuisine	Chef de Partie (h/f)	12 927	3,4 %
Cuisine	Plongeur Restauration (h/f)	12 325	3,2 %
Cuisine	Second de Cuisine (h/f)	10 785	2,8 %
Salle	Barman (h/f)	10 183	2,7 %
Hall	Réceptionniste (h/f)	9 115	2,4 %
Cuisine	Chef Exécutif (h/f)	6 641	1,7 %
Hall	Réceptionniste en Hôtellerie (h/f)	5 999	1,6 %
Hall	Réceptionniste de Nuit (h/f)	5 751	1,5 %
Cuisine	Aide de Cuisine (h/f)	5 450	1,4 %
Cuisine	Employé de Restaurant (h/f)	5 327	1,4 %
Salle	Responsable de Salle en Hôtellerie Restauration (h/f)	5 327	1,4 %
ND	Agent d'Entretien (h/f)	5 214	1,4 %
Cuisine	Commis de Salle (h/f)	4 942	1,3 %
Salle	Manager Restauration (h/f)	4 919	1,3 %
Cuisine	Pizzaïolo (h/f)	4 231	1,1 %

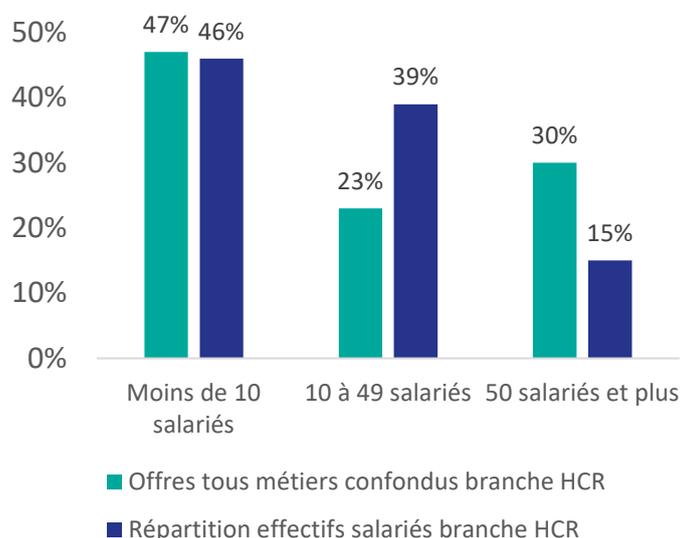
En France, 384 453 offres d'emploi répertoriées au cours de 2 dernières années pour des métiers de la branche HCR, soit près de 3 700 offres par semaine

- Les 20 métiers les plus recherchés (cf. liste ci-dessus) pesant pour 63 % des offres d'emploi de la branche.
- Quelques appellations génériques observées dont notamment « **employé de restauration** » qui pèse pour près de 15 % des offres publiées (1^{ère} appellation au sein des annonces d'emploi)

Caractérisation du tissu socio-économique

Éléments-clés des offres d'emplois

Répartition des offres d'emplois par taille d'établissement



Type de contrat

82 % de contrats proposés en temps plein

De fortes disparités avec des métiers où le temps plein est moins fréquent :

- Agent d'entretien (53 %)
- Valet de chambre (58 %)
- Réceptionniste de nuit (64 %)

Source : Textkernel, offres passées entre le 22/11/2022 ; et le 19/11/2024 ; extraction le 19/11/2024 ; Total : 384 453 offres d'emploi

Regard sur les différences entre la branche HCR et le secteur de l'hôtellerie restauration dans son ensemble

Un **poids de la branche HCR** dans les offres d'emplois du secteur de l'hôtellerie et la restauration **de près de 60 %** .

Une **part des établissements de moins de 10 salariés** dans les offres d'emplois de la branche **plus importante que dans le secteur** de l'hôtellerie et la restauration (47 % contre 37 %).

Des **contrats à temps plein légèrement plus proposés** au sein des offres d'emploi **dans la branche HCR** que dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration (82 % contre 80 %).

Plusieurs métiers où la **concurrence existe avec les autres branches du secteur** ; exemples :

- **Employé de restauration** (20 % des offres passées par la branche de la restauration rapide) et **employé de restaurant** (33 % des offres passées par la branche de la restauration rapide)
- **Second de cuisine** (23 % des offres passées par la brache de la restauration collective)
- **Pâtissier** (30 % des offres passées par la brache de la restauration collective)
- **Cuisinier** (15 % des offres passées par la branche de la restauration collective et 10 % par celle de la restauration rapide)

Tendances d'évolution impactant les entreprises de la branche HCR (1/2)



Dynamique d'activité et santé financière des entreprises de la branche

- Malgré une reprise d'activité post-covid dans la branche HCR, les entreprises sont soumises à des fluctuations de fréquentation importantes du fait de la conjoncture, rendant les **projections d'activité de plus en plus complexes et incertaines** (ex. : météo peu favorable sur la saison estivale, période d'instabilité politique, « effets JO »...).
- Les **contraintes budgétaires** des entreprises s'accroissent dans un contexte de coûts élevés de l'énergie et des matières premières, des coûts générés par les nouvelles réglementations notamment environnementales ; par ailleurs de nombreuses entreprises sont concernées par le remboursement du PGE (effet de « report » des difficultés rencontrées par certains établissements avant la crise covid).
- Dans ce contexte, on observe dans la branche une accélération des **regroupements d'enseignes et rachats**, en particulier dans l'hôtellerie, pour réaliser par exemple des économies d'échelles, augmenter les capacités de négociation avec les fournisseurs, etc.
- Enfin, la **problématique de transmission-reprise** des établissements s'accroît à la fois par le vieillissement des dirigeants (40 % de chefs d'entreprises plus de 50 ans en 2021, d'après l'analyse des données DSN) induisant un nombre d'établissements à reprendre en hausse, et des prêts bancaires plus difficiles à obtenir actuellement.



Transformation des modes de consommations et concurrence des autres formes de restauration

- Pour les travailleurs / télétravailleurs, le **temps consacré à la pause déjeuner s'est réduit** : le ticket moyen en restauration traditionnelle a diminué et on observe une **concurrence accrue des autres formes de restauration** (snack en boulangerie, achat en supermarché...). Cette tendance s'est accélérée depuis la crise covid.
- L'attractivité de la restauration traditionnelle auprès de la population repose de plus en plus sur la **qualité des produits, le « fait maison », la qualité des présentations** (plats « instagrammables »)...
- Par ailleurs les établissements s'adaptent à l'évolution des **régimes alimentaires** : prise en compte des allergènes, cuisine végétarienne / végan, développement des plats « street food » (burger, wrap...).



Evolution des attentes des salariés et tensions sur le recrutement

- Les **difficultés de recrutement** se sont accentuées en période post-covid dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, du fait notamment de l'image du secteur et des conditions de travail (horaires décalés, travail le weekend...) qui demeurent **insuffisamment attractives** face aux attentes des salariés, en particulier la recherche d'équilibre vie professionnelle / vie personnelle.
- Si le turn over et les difficultés de recrutement restent particulièrement forts sur des **postes d'encadrement et sur les postes en cuisine**, certains établissements ont commencé à **faire évoluer leur approche RH et de gestion associée pour améliorer les conditions de travail**, rendant pour ces derniers les recrutements moins difficiles et la fidélisation des salariés plus importante (exemples de pratiques : réflexion menée pour limiter les coupures, semaine de 4 jours, un weekend par mois libre...) → des pratiques pouvant toutefois être plus difficiles à mettre en œuvre pour les petits établissements.
- En parallèle, de nombreux établissements constatent une **évolution du rapport au travail et une plus forte instabilité des salariés**, avec des problématiques accrues d'absentéisme, de ponctualité, de manque d'implication (non spécifique à l'hôtellerie-restauration) impliquant la compensation par les salariés présents.
- Par ailleurs, la **logique d'évolution de carrière est aujourd'hui grippée** et limite les possibilités de progression continue / d'ascension sociale. Cette problématique s'explique en partie par les difficultés au niveau de la qualité du management ainsi que la récurrence des cas d'exercice d'emploi trop large (difficilement valorisable).

Tendances d'évolution impactant les entreprises de la branche HCR (2/2)



Déploiement du numérique

- La **dématérialisation** et l'utilisation d'outils numériques « métiers » et de gestion des établissements est **encore inégale**. Si beaucoup sont passés aux logiciels, applications et tablettes pour assurer la traçabilité, les relevés de température, la gestion des stocks et des plannings, l'encaissement (caisse enregistreuse avec système de pointeuse) ou encore les réservations (en ligne)... certains restaurateurs n'ont pas encore franchi le pas (manque de capacité d'investissement, implantation en « zone blanche » en milieu rural...).
- Encore faiblement exploitée à ce jour dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, **l'intelligence artificielle** pourrait constituer la prochaine phase de transformation numérique des établissements à moyen terme, dans le but d'optimiser davantage les opérations (ex. : anticipation des réservations, gestion affinée des stocks et des plannings...), et potentiellement à court terme.
- La **communication digitale et l'utilisation des réseaux sociaux** prend de l'importance, avec une gestion des avis et de l'image sur les réseaux qui reste elle aussi inégale selon les établissements.
- Associés au déploiement des outils numériques, les risques en matière de **cybersécurité** s'accroissent, les établissements y sont dans l'ensemble assez peu préparés.



Evolution des aménagements et équipements

- En cuisine des aménagements sont réalisés par certains établissements afin d'**améliorer l'environnement de travail et réduire les risques physiques** (ex. : régulation de la température, revêtement de sol évitant les glissades...). Les équipements aussi peuvent être concernés (ex. : sauteuse avec nettoyage automatique, systèmes pour éviter les brûlures...).
- Certains équipements permettent par ailleurs de **simplifier certaines tâches techniques**, par exemple pour la cuisson sous-vide ou la cuisson à la vapeur avec sonde.



Gestion environnementale et politique RSE

- A ce jour **peu d'établissements ont mené une réflexion en matière de RSE et a fortiori formalisé leur politique RSE**. Toutefois des bonnes pratiques existent notamment sur le volet environnemental (cf. points suivants), et sur le volet social (ex. : sensibilisation au harcèlement ou au sexisme, réflexion sur l'inclusion et au travail aux côtés aux personnes en situation de handicap...). Certains établissements décident par ailleurs d'entrer dans des démarches de **labellisation** (ex. : Ecolabel européen Hébergement touristique, labels des CCI...) afin de structurer et valoriser leur démarche.
- L'application de la loi AGEC et des directives sur la **gestion des déchets** est encore en cours pour une partie des établissements de la branche, en particulier le tri à la source des biodéchets, obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2024.
- D'autres sujets de réflexions sont portés par les entreprises en fonction de leur sensibilité, les opportunités de développement et leur exposition aux risques : achats de **produits bio et/ou locaux**, mise en place de systèmes de **récupération de l'eau**...

Synthèse des opportunités & menaces



PRINCIPALES OPPORTUNITÉS

- **Evolution de l'offre** de plats pour intégrer les nouvelles attentes des clients
- Capacité à proposer des **produits de qualité et faits maison**
- **Atténuation des difficultés de recrutement** sous l'effet de l'évolution des politiques RH de certains établissements
- **Evolution des équipements et déploiement des outils numériques** au service de l'optimisation de la gestion des établissements et de l'amélioration des conditions de travail des salariés
- **Démarches environnementales et sociales** actives et/ou formalisées générant des retombées positives en matière de coûts (énergie, eau...), d'image et d'attractivité (clients, salariés), etc.
- **Regroupements** d'enseignes et rachats (hausse des capacités financières)



PRINCIPALES MENACES

- **Projections d'activité** de plus en plus complexes et incertaines
- **Contraintes budgétaires** accrues (énergie, matières premières...)
- **Concurrence des autres formes de restauration**, en phase avec les nouveaux modes de consommation
- **Turn over et tension sur le recrutement** qui reste importantes sur de nombreux métiers, en particulier l'encadrement
- Problématique grandissante de **transmission-reprise d'entreprise**

01 Introduction

02 Etat des lieux de la branche HCR



03 Cartographie des métiers et typologie d'établissements

04 Fiches-métiers et évolution professionnelle

05 Synthèse de l'analyse prospective menée sur les métiers de chef de rang et chef de partie

06 Annexes

Cartographie des métiers de la branche des hôtels, cafés, restaurants

Une cartographie des métiers, pourquoi ?

- Disposer d'une vision partagée des métiers-repères de la branche (outil de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ≠ outil de classification)
- Rendre l'organisation des métiers lisible (outil de communication)

HÉBERGEMENT

Hall / Réception	Service d'étage	Cuisine	Service en salle
<ul style="list-style-type: none"> • Chef de réception • Réceptionniste / Réceptionniste de nuit • Veilleur de nuit • Concierge • Groom / Bagagiste / Portier • Voiturier / Chauffeur • Agent de sûreté / sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernant • Valet / Femme de chambre 	<ul style="list-style-type: none"> • Chef de cuisine • Second de cuisine • Chef de partie / Demi-chef de partie • Cuisinier • Commis de cuisine • Ecailler • Crêpier / Pizzaiolo • Grillardin • Chef pâtissier / Pâtissier • Plongeur / Officier de cuisine 	<ul style="list-style-type: none"> • Maître d'hôtel / Responsable de salle • Chef de rang / Demi-chef de rang • Serveur / Hôte de table / Commis de salle • Employé de café • Barman • Sommelier

CAFÉS, BARS, RESTAURANTS

TRANSVERSE

Direction	Administratif	Marketing Commercialisation	Gestion	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Directeur d'établissement / d'exploitation • Directeur / Responsable d'hébergement • Directeur / Responsable de restauration 	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétaire • Assistant de direction 	<ul style="list-style-type: none"> • Commercial • Revenue manager • Responsable communication / événementiel / banqueting 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable RH • Comptable 	<ul style="list-style-type: none"> • Agent de maintenance et entretien des bâtiments • Agent d'entretiens des espaces verts • Chauffeur-livreur

Cartographie prospective des métiers de la branche des hôtels, cafés, restaurants

Vision prospective de la cartographie des métiers

- Des métiers dans l'ensemble tous en tension, du fait des difficultés de recrutement récurrentes et importantes rencontrées par les établissements de la branche
- Quelques métiers stables dans chacune des 3 familles (ex : grillardin, voiturier / chauffeur, assistant de direction...)
- Pas de métier sensible, émergent, ou porteur identifié

HÉBERGEMENT

CAFÉS, BARS, RESTAURANTS

Hall / Réception	Service d'étage	Cuisine	Service en salle
<ul style="list-style-type: none"> • Chef de réception ⚠ • Réceptionniste / Réceptionniste de nuit ⚠ • Veilleur de nuit ⚠ • Concierge ⚠ • Groom / Bagagiste / Portier ⚠ • Voturier / Chauffeur = • Agent de sureté / sécurité ⚠ 	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernant ⚠ • Valet / Femme de chambre ⚠ 	<ul style="list-style-type: none"> • Chef de cuisine ⚠ • Second de cuisine ⚠ • Chef de partie / Demi-chef de partie ⚠ • Cuisinier ⚠ • Commis de cuisine ⚠ • Ecailler = • Crêpier / Pizzaiolo ⚠ • Grillardin = • Chef pâtissier / Pâtissier ⚠ • Plongeur / Officier de cuisine ⚠ 	<ul style="list-style-type: none"> • Maître d'hôtel / Responsable de salle ⚠ • Chef de rang / Demi-chef de rang ⚠ • Serveur / Hôte de table / Commis de salle ⚠ • Employé de café ⚠ • Barman ⚠ • Sommelier =

TRANSVERSE

Direction	Administratif	Marketing Commercialisation	Gestion	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Directeur d'établissement / d'exploitation ⚠ • Directeur / Responsable d'hébergement ⚠ • Directeur / Responsable de restauration ⚠ 	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétaire = • Assistant de direction = 	<ul style="list-style-type: none"> • Commercial ⚠ • Revenue manager = • Responsable communication / évènementiel / banqueting = 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable RH ⚠ • Comptable ⚠ 	<ul style="list-style-type: none"> • Agent de maintenance et entretien des bâtiments ⚠ • Agent d'entretiens des espaces verts = • Chauffeur-livreur =

Légende ⚠ Métier en tension = Métier stable

Précision méthodologique : les métiers ont été classés par enjeu prospectif à la lumière des entretiens conduits avec les entreprises de la branche, l'analyse de l'évolution des offres d'emplois (outil Jobfeed de Textkernel) ainsi que l'analyse des données sur les besoins de main d'œuvre (enquête BMO de France Travail).

Effets de seuil sur l'organisation des entreprises et les métiers présents

- **Influence du niveau de service des établissements sur les métiers** : un restaurant proposant un niveau de service élevé (ex. : restaurant gastronomique, établissement étoilé...) emploie une équipe plus importante et intègre des métiers spécifiques que l'on ne retrouve généralement pas dans la plupart des restaurants (ex. : sommelier). C'est également le cas dans l'hôtellerie, le métier de voiturier est par exemple exercé le plus souvent dans des établissements proposant des services haut-de-gamme.
- **Influence de la taille (nombre de salariés) des établissements sur les métiers** : plus un restaurant sera important en taille, plus des fonctions intermédiaires apparaîtront (ex. : second de cuisine, demi-chef de partie). C'est également le cas dans l'hôtellerie, le métier de chef de réception est exercé lorsque l'établissement dispose d'une équipe de réceptionnistes.
→ À noter que l'ensemble des investigations menées lors de l'intervention (entretiens, enquête) l'ont été en s'appuyant sur le nombre de salariés et non pas sur le nombre de couverts et de nuitées. Le critère de taille exploité au sein de la proposition de typologie est donc celui du nombre de salariés afin de s'appuyer sur les travaux de terrain réalisés.
- Si la **corrélation entre le niveau de service, la taille et l'organigramme-type** des entreprises de la branche HCR n'est **pas systématique** (à iso-effectif, un restaurant proposant un niveau de service élevé n'aura pas la même composition d'équipe que la plupart des restaurants), il est possible d'établir des **profils-types** rencontrés dans la branche HCR.

Principes appliqués pour la construction de la typologie des établissements de la branche HCR

Typologie = regroupement d'établissements au fonctionnement relativement homogène. Une typologie doit être constituée d'un nombre raisonnable de profils-types afin de ne pas tomber dans du cas par cas et d'être exploitable comme outil à valeur ajoutée.

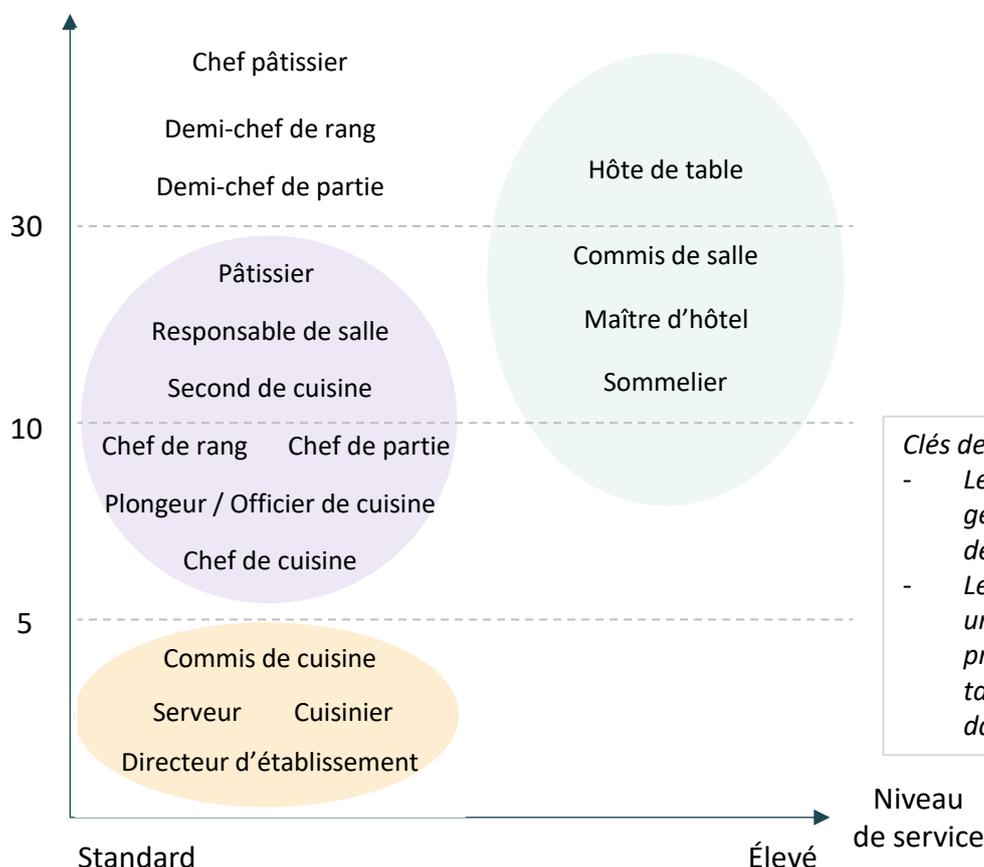
L'application de critères de taille et du niveau de service fait apparaître **3 profils-types de restaurants et 3 profils-types d'hôtels** (par souci de simplification, pas de prise en compte dans le profilage des établissements multi-activités, de type hôtel-restaurant)

Pour plus de clarté, certains métiers spécifiques ont été retirés de la typologie :

- Métiers de la restauration : Ecailler, Crêpier, Pizzaiolo, Grilladin, Employé de café, Barman
- Métiers propres aux établissements multi-activités : Directeur / Responsable de restauration et Directeur / Responsable d'hébergement
- Métiers supports propres aux très grands établissements : Responsable / agent administratif, Commercial, Responsable communication, Secrétaire / Assistant de direction

Profils-types de restaurants selon la taille et le niveau de service

Nombre de salariés



Clés de lecture :

- Le métier de Chef de cuisine apparaît généralement dans des établissements de plus de 5 salariés ;
- Le métier de sommelier apparaît uniquement dans les restaurants proposant un niveau de service élevé, tandis que le métier de serveur existe dans tous les établissements.

Profil R1 : Restaurant de moins de 5 salarié(s)

→ Organigramme-type : 1 directeur d'établissement intervenant soit en salle soit en cuisine, 1 ou 2 salarié(s) en cuisine, 1 ou 2 salarié(s) en salle

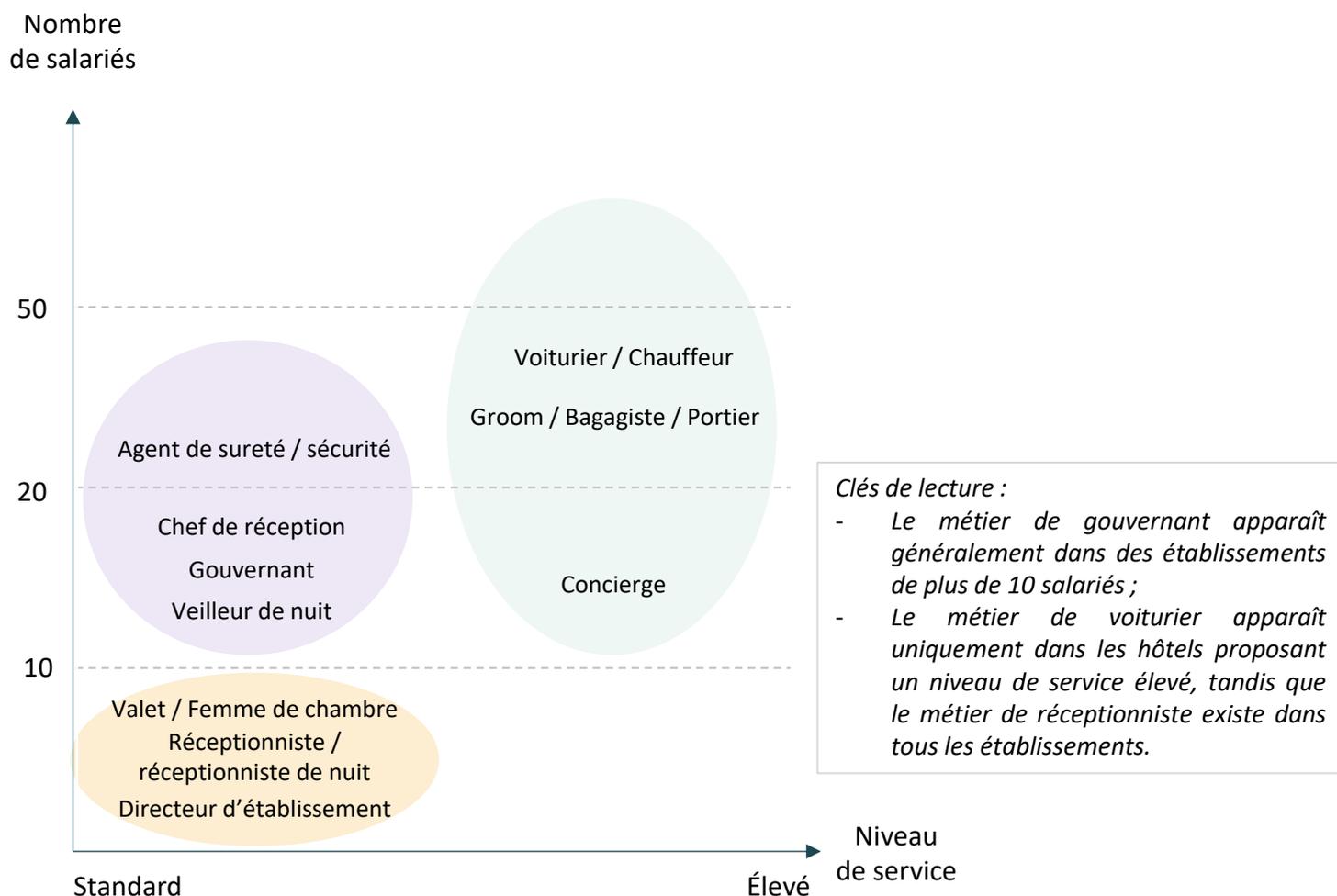
Profil R2 : Restaurant de 5 à 30 salariés

→ Organigramme-type : 1 directeur d'établissement, 1 chef de cuisine et son équipe (chefs de partie, cuisiniers, commis, plongeurs, pâtissier selon les établissements), 1 responsable de salle et son équipe (chefs de rang, serveurs)

Profil R3 : Restaurant à haut niveau de service

→ Organigramme-type : similaire au profil R2, avec des métiers spécifiques en complément (sommelier hôte de table, commis de table, maître d'hôtel)

Profils-types d'hôtels selon la taille et le niveau de service



Profil H1 : Hôtel de moins de 10 salariés

→ Organigramme-type : 1 directeur d'établissement assurant plutôt des tâches administratives, quelques réceptionnistes dans le hall et quelques valets / femmes de chambre

Profil H2 : Hôtel de plus de 10 salariés

→ Organigramme-type : 1 directeur d'établissement, 1 chef de réception et son équipe (réceptionnistes, veilleur de nuit), 1 gouvernant et son équipe (valets / femmes de chambre), agent de sûreté : sécurité

Profil H3 : Hôtel à haut niveau de service

→ Organigramme-type : similaire au profil R2, avec des métiers spécifiques en complément (concierge, voiturier, groom / bagagiste / portier, chauffeur)

01 Introduction

02 Etat des lieux de la branche HCR

03 Cartographie des métiers et typologie d'établissements



04 Fiches-métiers et évolution professionnelle

05 Synthèse de l'analyse prospective menée sur les métiers de chef de rang et chef de partie

06 Annexes

Travail sur les fiches-métiers : Méthodologie

15 FICHES-MÉTIERS RÉALISÉES



Métiers de la cuisine

- Commis de cuisine
- Écailler
- Crêpier / Pizzaiolo
- Cuisinier
- Chef de partie
- Second de cuisine
- Chef de cuisine
- Chef pâtissier en restaurant

Métiers de la salle

- Serveur
- Employé de café
- Barman
- Chef de rang
- Maître d'hôtel / responsable de salle
- Sommelier

Direction

- Directeur de restaurant

MÉTHODOLOGIE :



Ressources documentaires et statistiques mobilisées :

- Anciennes fiches-métiers de la branche
- Recherche et analyse documentaire (Dataemploi, Métierscope, base BTS, étude sur les saisonniers pour les branches du tourisme réalisée par Katalyse en 2022...)

Réalisation de **7 ateliers de travail pour valider le contenu et la forme des fiches-métiers**

Réalisation de **16 entretiens avec des établissements** interrogés en phase 2 pour recueillir leur **vision des fiches-métiers** et les amender en fonction de leurs retours

Fiches-métiers : description des métiers

(1/5)

Commis de cuisine

Le commis de cuisine, en fonction de la taille de l'équipe, assiste les cuisiniers et/ou chefs de partie et/ou le chef de cuisine dans la préparation des produits alimentaires avant la fabrication des plats, par exemple l'épluchage et la préparation des fonds. Il peut réaliser des plats simples (sucrés ou salés), s'occuper du dressage et transmettre les plats au service. Le commis réceptionne et range les marchandises. Enfin, il nettoie son poste de travail et les locaux de la cuisine. Il respecte les consignes de production et travaille en collaboration avec l'ensemble de l'équipe. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au cuisinier ou au chef de cuisine.

Ses principales activités sont :

- Organiser et préparer le service sur son poste
- Réaliser les préparations culinaires
- Nettoyer et entretenir son poste de travail

Écailler

L'écailler est un spécialiste des fruits de mer, principalement des coquillages et crustacés. Dans un restaurant, il est responsable de la préparation, de la présentation et du service des produits de la mer. Son expertise garantit aux clients des produits frais, préparés dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au chef de cuisine.

Ses principales activités sont :

- Sélectionner, préparer et dresser les produits de la mer
- Gérer les stocks et les approvisionnements
- Conseiller et servir les clients

Crêpier / pizzaïolo

Le crêpier / pizzaïolo est un cuisinier spécialiste du produit (crêpe ou pizza).

Il prépare la pâte, les garnitures, confectionne les crêpes /pizzas et réalise les cuissons en utilisant des appareils de cuisson spécifiques (crêpière ou différents fours à pizza). Responsable de son poste de travail, il s'occupe de la vérification des stocks et d'assurer l'entretien de son poste de travail à chaque service. Il peut éventuellement effectuer le service-client notamment pour la vente à emporter et concevoir de nouvelles recettes. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au responsable de l'établissement.

Ses principales activités sont :

- Organiser et préparer le service sur son poste
- Prendre les commandes, servir et encaisser les clients
- Préparer et cuire les crêpes / pizzas
- Nettoyer et entretenir son poste de travail

Fiches-métiers : description des métiers

(2/5)

Cuisinier

Le cuisinier réalise des recettes selon leurs fiches techniques, de l'entrée au dessert, et en appliquant rigoureusement les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il maîtrise les techniques culinaires essentielles (cuissons, découpes, flambage, etc.) et organise le travail de son équipe. La qualité de sa prestation participe directement à l'image de l'établissement et à la satisfaction des clients. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au chef de partie ou au chef de cuisine.

Ses principales activités sont :

- Organiser et préparer le service
- Réaliser et coordonner la production des plats de l'entrée au dessert
- Clôturer son service
- Contribuer à la gestion de la cuisine

Chef de partie

Le chef de partie est un cuisinier spécialisé dans une partie spécifique de la cuisine (ex. : poste chaud, poste froid). Il prépare les plats, coordonne les commis et veille à la qualité des produits utilisés. Autonome dans son poste, il transmet au chef de cuisine les besoins en approvisionnement et garantit le bon déroulement de sa partie. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au chef de cuisine et peut être encadré au quotidien par un second de cuisine.

Ses principales activités sont :

- Organiser et préparer avec son équipe le service sur sa partie
- Réaliser et coordonner sa partie pendant le service
- Clôturer le service sur sa partie
- Contribuer à la gestion de la cuisine

Second de cuisine

Le second de cuisine organise et gère l'ensemble du processus de production culinaire. Il est le bras droit du chef de cuisine dans la gestion quotidienne. Il manage l'équipe pendant le service et assiste le chef de cuisine dans les activités connexes (gestion des approvisionnements, gestion administrative...). En l'absence du chef de cuisine, le second de cuisine prend en charge la direction de la cuisine et est le garant du bon déroulement du service et de la satisfaction des clients. Il est rattaché hiérarchiquement au chef de cuisine.

Ses principales activités sont :

- Préparer, réaliser et clôturer le service
- Manager l'équipe en cuisine
- Assurer la gestion de la cuisine selon les consignes du chef de cuisine

Fiches-métiers : description des métiers

(3/5)

Chef de cuisine

Le chef de cuisine supervise et coordonne l'ensemble des activités liées à la cuisine de l'établissement. Il est responsable du processus complet de confection des menus et plats et est le garant de la qualité des prestations culinaires. Il est assisté d'une équipe qui officie sous ses ordres (commis, chefs de partie, second...)/ Il est rattaché hiérarchiquement au directeur d'établissement / d'exploitation ou au directeur de restauration, en fonction des établissements. Il peut être le gérant de son propre établissement.

Ses principales activités sont :

- Elaborer la carte et confectionner les plats
- Manager l'équipe en cuisine
- Assurer la gestion de la cuisine

Chef pâtissier en restaurant

Le chef pâtissier en restaurant conçoit, réalise et supervise la production d'entremets sucrés et salés et des desserts servis aux clients. Il élabore des recettes en accord avec l'identité culinaire de l'établissement, tout en assurant la qualité, la rentabilité et l'innovation dans sa production. Il encadre l'équipe de pâtisserie, veille à l'application des normes d'hygiène et de sécurité et gère les stocks et coûts liés à son activité. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au chef de cuisine.

Ses principales activités sont :

- Organiser, superviser et garantir la qualité de la production pâtissière
- Encadrer et former l'équipe pâtissière
- Créer et élaborer les entremets et desserts du restaurant

Serveur

Le serveur participe à l'ensemble du service en salle. Il assure la mise en place des tables, l'accueil des clients, la présentation de l'offre commerciale de l'établissement, la prise de commande, le service des plats et des boissons, ainsi que la prise de congés des clients et le débarrasage des tables. Il veille à offrir un service efficace et fluide, en respectant les standards de l'établissement. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au responsable de salle ou au directeur d'établissement.

Ses principales activités sont :

- Mettre en place la salle et les espaces dédiés aux clients
- Assurer la relation avec le client
- Remettre en état la salle après le service

Fiches-métiers : description des métiers

(4/5)

Employé de café

L'employé de café est responsable du service de boissons chaudes ou froides en salle, en terrasse ou au bar. Il est chargé d'accueillir les clients et de réaliser la préparation et le service de boissons aux clients. Il participe également à l'approvisionnement et la mise en place du bar et de salle pour son service. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au responsable de salle ou de l'établissement.

Ses principales activités sont :

- Approvisionner et mettre en place le bar et la salle pour le service
- Accueillir les clients et servir des boissons
- Remettre en état la salle après le service

Barman

Le barman est chargé d'accueillir les clients et de réaliser la préparation et le service de cocktails, boissons... Il gère également l'approvisionnement et la mise en place du bar de l'établissement. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au chef barman ou au maître d'hôtel / responsable de salle.

Ses principales activités sont :

- Approvisionner et mettre en place le bar pour le service
- Accueillir et réaliser le service de boissons
- Réaliser des cocktails et des boissons

Chef de rang

Le chef de rang est responsable d'un groupe de tables, appelé « rang », au sein d'un restaurant. Il veille à la fluidité du service et à la satisfaction des clients, de la mise en place à leur départ. Sous l'autorité du responsable de salle ou du maître d'hôtel, il coordonne une équipe de serveurs et commis de salle et peut être amené à accueillir les clients, prendre les commandes, assurer le service, gérer l'encaissement et la remise en place de la salle. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au maître d'hôtel ou au responsable de salle.

Ses principales activités sont :

- Organiser et mettre en place le service sur son rang
- Assurer la relation client et coordonner son équipe pendant le service
- Organiser et remettre en état la salle après le service

Fiches-métiers : description des métiers

(5/5)

Maître d'hôtel / responsable de salle

Le maître d'hôtel / responsable de salle est responsable de l'accueil des clients et veille au bon déroulement du service. Il a pour mission d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement en assurant la satisfaction client. Il encadre et organise la prestation de service (en salle ou lors d'événements). Il coordonne et supervise le service et les événements particuliers. Il a sous sa responsabilité l'ensemble du personnel de salle. Le maître d'hôtel / responsable de salle est garant de la qualité du service et de la satisfaction client. Il est rattaché à un supérieur hiérarchique.

Ses principales activités sont :

- Garantir la satisfaction client et développer la performance commerciale
- Encadrer l'équipe en salle
- Assurer la gestion de la salle
- Assurer les prestations de banquetting / traiteur

Sommelier

En tant qu'expert en vins et spiritueux de l'établissement, le sommelier gère sa cave.

Il est chargé de concevoir une carte des vins adaptée à l'établissement en s'accordant avec les plats de la carte. Le sommelier conseille et sert les clients en salle. Il gère également les commandes et les stocks de boissons pour l'établissement. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au responsable de salle.

Ses principales activités sont :

- Approvisionner et mettre en place le bar et la salle pour le service
- Accueillir les clients et servir des boissons
- Remettre en état la salle après le service

Directeur de restaurant

Le directeur du restaurant gère l'ensemble du fonctionnement de l'établissement. Il est responsable notamment de la qualité de service et de la satisfaction client ainsi que du respect des normes en matière d'hygiène et sécurité au sein de l'établissement.

Dans le cas d'un restaurant appartenant à un groupe, il peut être rattaché à un supérieur hiérarchique.

Ses principales activités sont :

- Garantir la satisfaction de ses clients et développer la performance commerciale de l'établissement
- Manager et coordonner les équipes
- Gérer le fonctionnement de l'établissement

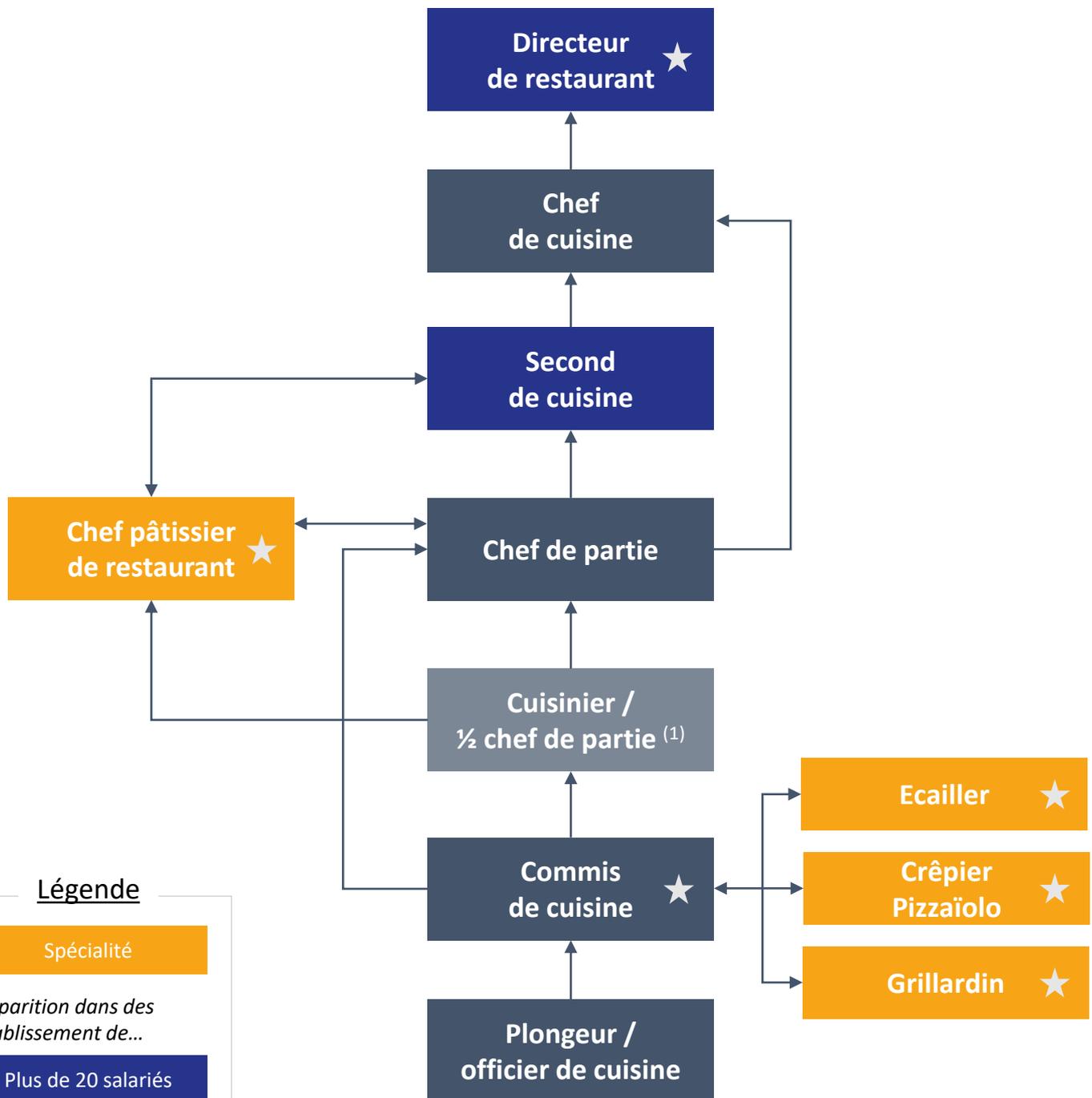
Missions principales des métiers de la cartographie (hors fiches-métiers) (1/2)

Métier	Missions principales
Cuisine	
Plongeur / Officier de cuisine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien et nettoyer la vaisselle, les équipements et les locaux ▪ Aider à la pré-production culinaire (épluchage, rinçage...) ▪ Aider au dressage de la salle
Grillardin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer et cuire des viandes et des poissons au grill ▪ Gérer les équipements spécifiques ▪ Collaborer avec l'équipe de cuisine
Hall	
Chef de réception	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer l'accueil et les réservations ▪ Gérer les équipes de réception (formation, intégration et encadrement) ▪ Superviser l'ensemble des opérations liées à l'arrivée et au départ de clients afin de s'assurer de la qualité et de la satisfaction client
Réceptionniste / Réceptionniste de nuit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir les clients ▪ Gérer les réservations et les demandes ▪ Assister les clients et assurer leur satisfaction
Veilleur de nuit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer la sécurité et la surveillance de l'établissement et des clients durant la nuit ▪ Intervenir en cas d'urgence (incidents de sécurité, problèmes médicaux, incendies...) ▪ Porter assistance et apporter un support aux clients
Concierge	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrir un accueil personnalisé au client ▪ Répondre aux demandes des clients ▪ Informer le client des activités de l'établissement
Groom / Bagagiste / Portier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir les clients ▪ Accompagner à la réception puis à leur chambre à leur départ et à leur arrivée ▪ Gérer les bagages des clients
Voiturier / Chauffeur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer le stationnement des véhicules des clients : les stationner à l'arrivée et les rendre disponibles à tout moment ▪ Sécuriser et entretenir les véhicules
Agent de sureté / sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Surveiller et contrôler les accès à l'établissement ▪ Apporter aide et assistance à la clientèle ▪ Accueillir les services de secours

Missions principales des métiers de la cartographie (hors fiches-métiers) (2/2)

Métier	Missions principales
Service d'étage	
Gouvernant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superviser le personnel (Valet/femme de chambre) ▪ Élaborer le planning et répartir les tâches et les chambres ▪ Gérer les stocks et fournitures
Valet / Femme de chambre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nettoyage et préparation des chambres ▪ Entretien des espaces communs ▪ Répondre à certaines demandes clients (ex. : fourniture d'articles supplémentaires)
Direction	
Directeur d'établissement / d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser la gestion opérationnelle de l'établissement ▪ Réaliser la gestion financière et budgétaire ▪ S'occuper du développement commercial et stratégique
Directeur / Responsable d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer l'établissement en tant que tel ▪ Gérer le personnel ▪ Gérer la qualité et veiller au respect des standards

Évolutions professionnelles : Parcours ascendants pour les métiers de la cuisine



Légende

Spécialité

Apparition dans des établissements de...

Plus de 20 salariés

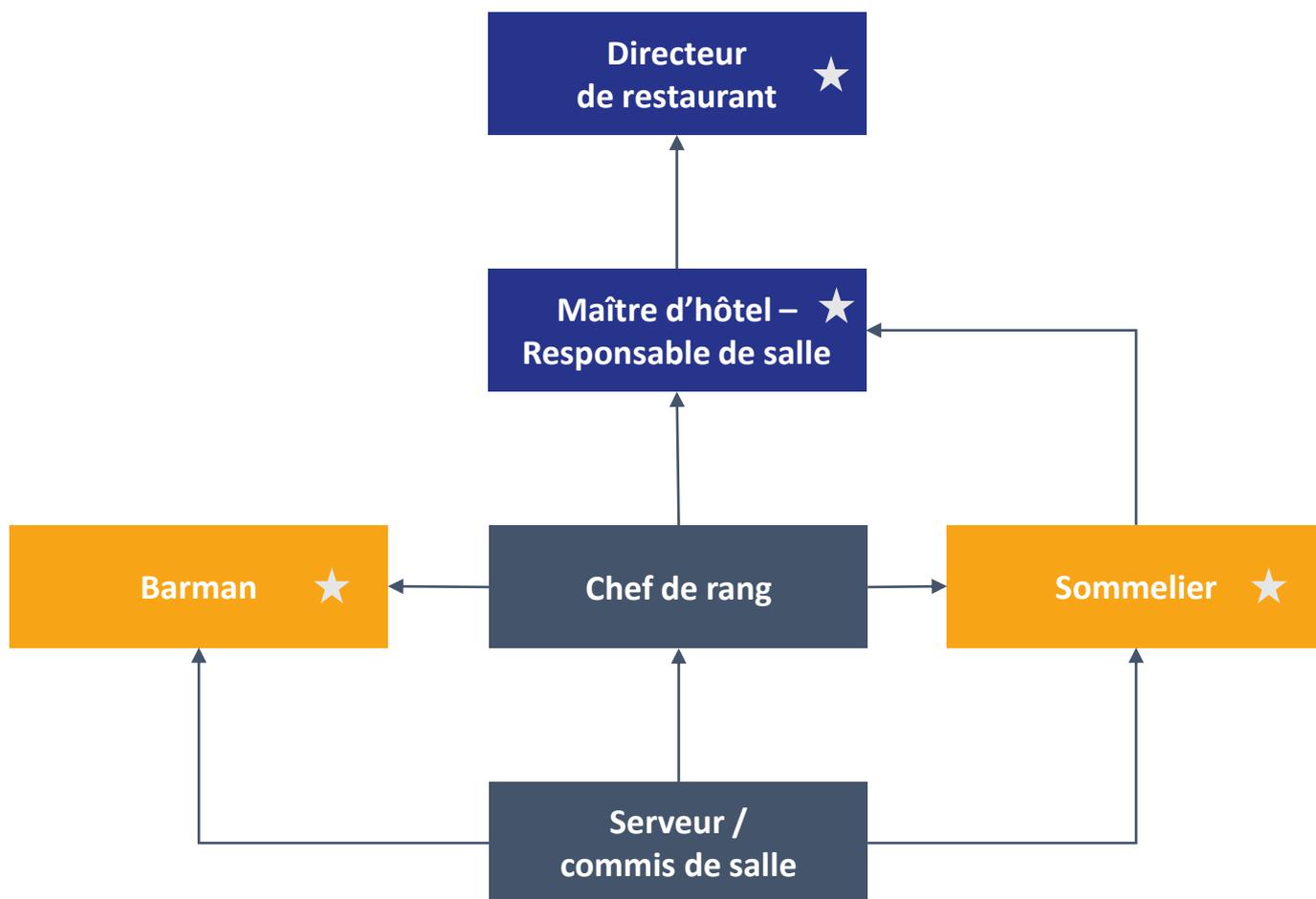
Moins de 20 salariés

★ Formation complémentaire requise ⁽²⁾

(1) Dans le cas d'un établissement structuré disposant d'un organigramme fonctionnel clair, le cuisinier est apparenté au demi-chef de partie. Dans le cas contraire, le métier de cuisinier constitue une appellation générique d'un membre de l'équipe en cuisine.

(2) Sans formation complémentaire, métier rarement accessible ; Dans les autres cas, métiers accessibles même si une formation dédiée permet de mieux s'intégrer et d'évoluer plus rapidement.

Identification des évolutions professionnelles : Parcours ascendants pour les métiers de la salle



Légende

Spécialité

Apparition dans des établissements de...

Plus de 20 salariés

Moins de 20 salariés

★ Formation complémentaire requise ⁽¹⁾

(1) Sans formation complémentaire, métier rarement accessible ; Dans les autres cas, métiers accessibles même si une formation dédiée permet de mieux s'intégrer et d'évoluer plus rapidement.

Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la cuisine (1/7)

Précision méthodologique : les écarts de compétences entre les métiers et les formations nécessaires ont été identifiés sur la base du schéma des évolutions professionnelles de la page 35 et 36.

Clé de lecture : le plongeur / officier de cuisine peut accéder au métier de commis de cuisine en réalisant un CAP cuisine, pour acquérir les compétences manquantes en matière de cuisine (taillage, cuisson, assemblage, dressage...)



Gap de compétences



Principales formations au métier

PLONGEUR / OFFICIER DE CUISINE

- Techniques culinaires fondamentales (taillage, dressage, sauces...)
- Techniques de cuisson
- Assemblage et dressage des plats

- CAP Cuisine
- CQP Commis de cuisine
- Bacpro Cuisine
- BP Arts de la cuisine
- TFP Commis de cuisine

COMMIS DE CUISINE

COMMIS DE CUISINE

- Principes de cuisson des crustacés, de présentation des produits de la mer et de préparation des sauces
- Techniques de mise en valeur des produits sur l'étalage ou en vitrine
- Vérification de la fraîcheur et de la qualité des produits
- Préparation, ouverture et cuisson des fruits de mer
- Conseil auprès de la clientèle sur les produits

- CAP Poissonnier-écailler
- Bac professionnel poissonnier-écailler-traiteur
- CQP préparateur-vendeur en produits de la mer
- CQP Employé polyvalent des produits de la mer

ÉCAILLER

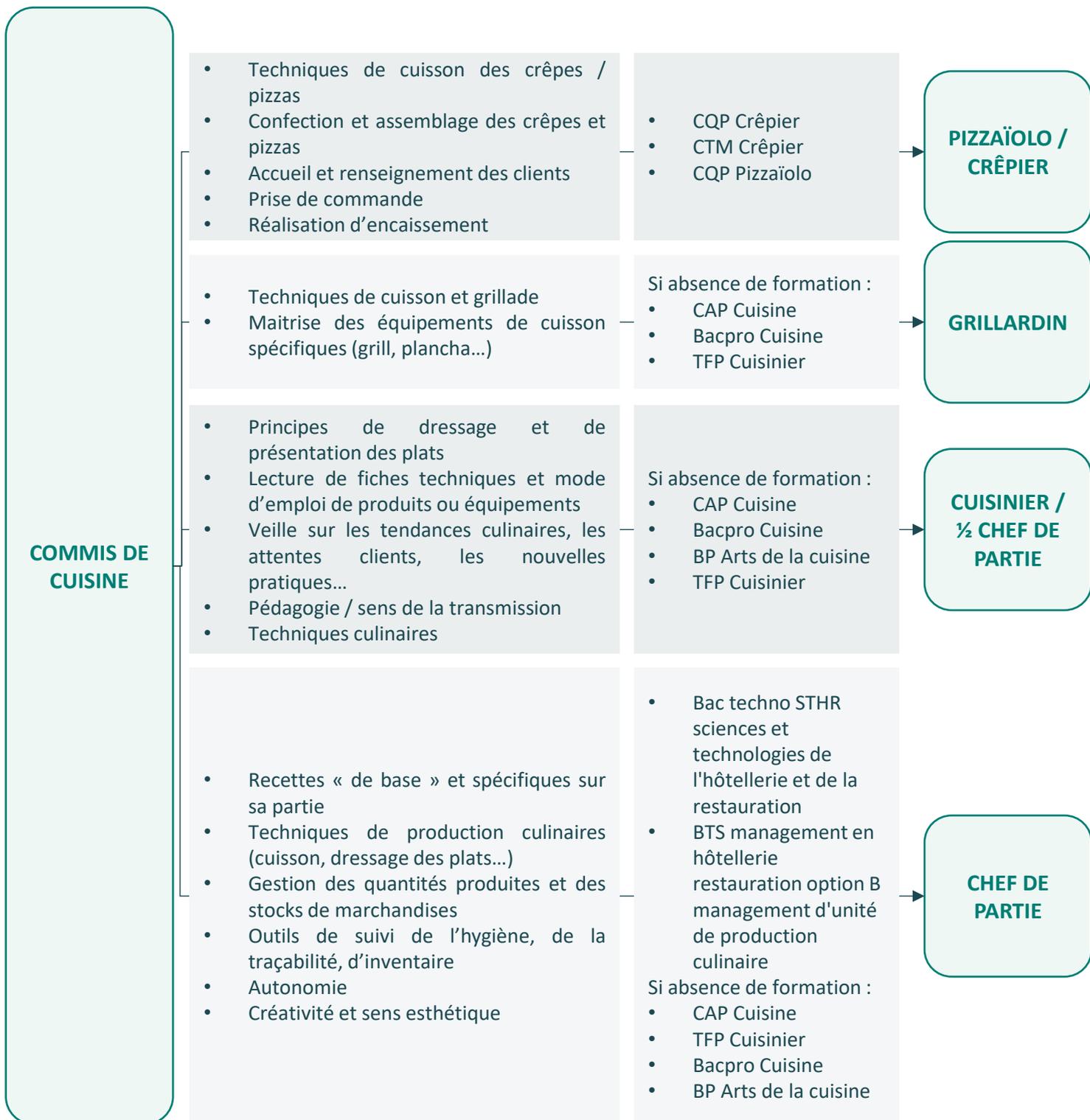
Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la cuisine (2/7)



Gap de compétences



Principales formations au métier



Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la cuisine (3/7)



Gap de compétences



Principales formations au métier

GRILLARDIN

- Techniques de production culinaires : taillage, dressage, sauces, pâtisserie, etc.
- Lecture de fiches techniques et mode d'emploi de produits ou équipements
- Anticipation et organisation du travail
- Coordination des tâches de commis
- Pédagogie / sens de la transmission

- CAP Cuisine
- TFP Cuisinier
- Bacpro Cuisine
- BP Arts de la cuisine

CUISINIER

ÉCAILLER

- Techniques de production culinaires : taillage, dressage, sauces, pâtisserie, etc.
- Lecture de fiches techniques et mode d'emploi de produits ou équipements
- Anticipation et organisation du travail
- Coordination des tâches de commis
- Pédagogie / sens de la transmission

- CAP Cuisine
- TFP Cuisinier
- Bacpro Cuisine
- BP Arts de la cuisine

CUISINIER

CRÊPIER / PIZZAÏOLO

- Techniques de production culinaires : taillage, dressage, sauces, pâtisserie, etc.
- Lecture de fiches techniques et mode d'emploi de produits ou équipements
- Anticipation et organisation du travail
- Coordination des tâches de commis
- Pédagogie / sens de la transmission

- CAP Cuisine
- TFP Cuisinier
- Bacpro Cuisine
- BP Arts de la cuisine

CUISINIER

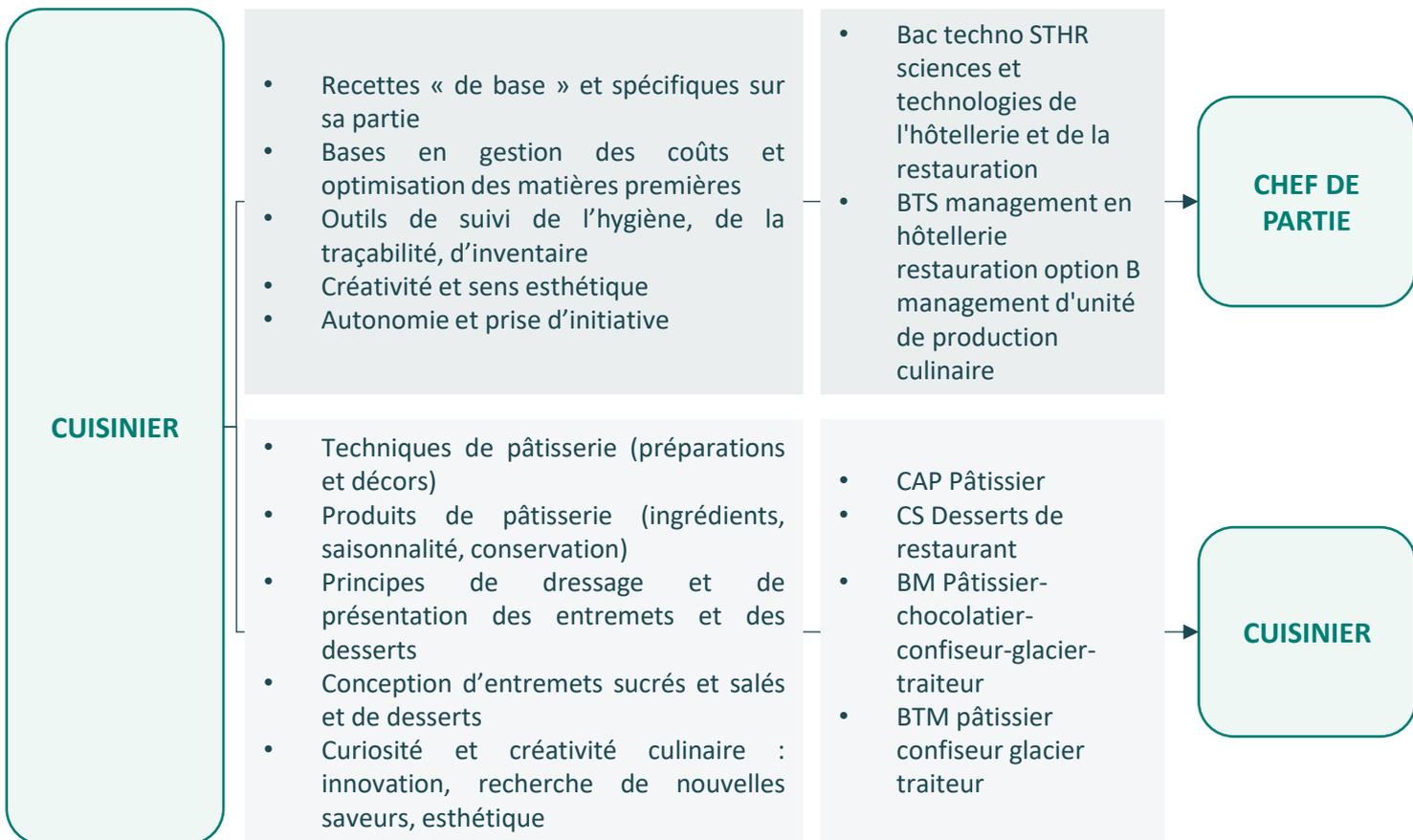
Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la cuisine (4/7)



Gap de compétences



Principales formations au métier



Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la cuisine (5/7)



Gap de compétences



Principales formations au métier

**CHEF
PÂTISSIER DE
RESTAURANT**

- Recettes « de base » et spécifiques sur sa partie
- Bases en gestion des coûts et optimisation des matières premières
- Coordination des tâches de commis
- Autonomie et prise d'initiative
- Organisation du poste de travail

- Techniques de production culinaire et de cuisson
- Chiffrage / calcul de coût
- Management d'équipe
- Gestion des temps de production culinaire
- Contrôle de règles et procédures
- Délégation / responsabilisation

- Bac techno STHR sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration
- BTS management en hôtellerie restauration option B management d'unité de production culinaire

- Bacpro Cuisine
- BP Arts de la cuisine
- BTS management en hôtellerie restauration option B management d'unité de production culinaire

**CHEF DE
PARTIE**

**SECOND DE
CUISINE**

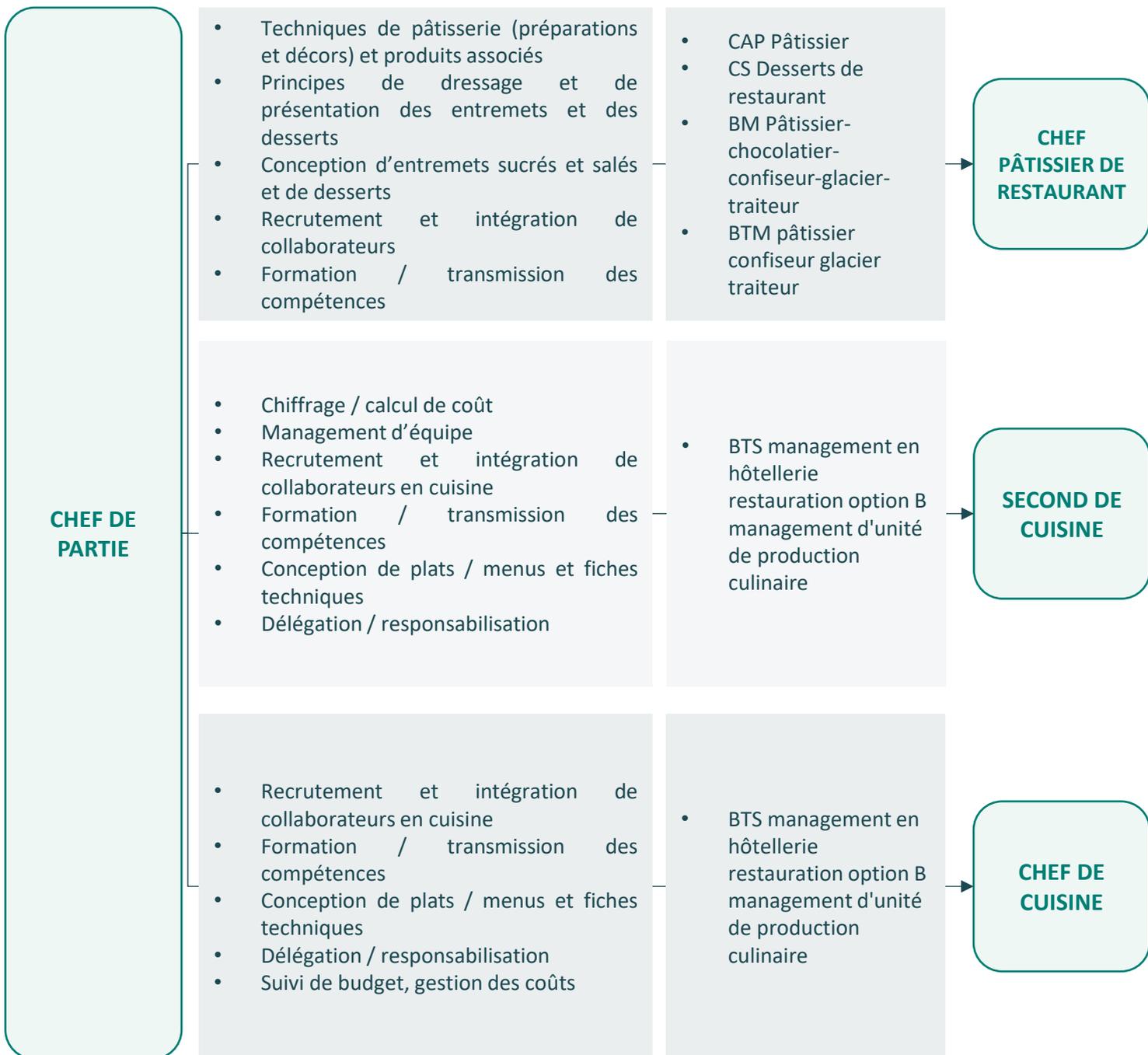
Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la cuisine (6/7)



Gap de compétences



Principales formations au métier



Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la cuisine (7/7)



Gap de compétences



Principales formations au métier

SECOND DE CUISINE

- /

- BTS management en hôtellerie restauration option B management d'unité de production culinaire

CHEF DE CUISINE

CHEF DE CUISINE

- Base de la gestion d'une entreprise : administration, pilotage économique et financier
- Techniques commerciales et marketing (construction de l'offre, stratégie de fidélisation, veille concurrentielle)
- Supervision de la qualité de service et de la satisfaction client
- Gestion des aléas, réclamations et remarques des clients
- Esprit entrepreneurial, proactivité et agilité / capacité d'adaptation

- CQP manager d'exploitation des restaurations et des hébergements
- BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration

DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT

Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la salle (1/3)



Gap de compétences



Principales formations au métier

SERVEUR / COMMIS DE SALLE

- Organisation et coordination du travail des serveurs et commis de salle
- Supervision du service selon les standards de l'établissement
- Anticipation des besoins clients et adaptation du déroulé du service en conséquence
- Enregistrement des réservations, gestion du plan de salle et lien avec la cuisine
- Animation d'une équipe et assurance d'une ambiance de travail sereine

- Maîtrise des techniques de mixologie
- Connaissance des vins, spiritueux, bières et de la réglementation associée à leur service
- Gestion d'un poste de bar en autonomie : mise en place, approvisionnements, encaissement
- Animation et organisation d'évènements
- Créativité et innovation dans la présentation des produits

- Connaissance approfondie des vins (cépages, régions viticoles, accords mets et vins, techniques de dégustation...)
- Gestion d'une cave et sélection des vins en lien avec l'offre de restauration
- Elaboration et actualisation d'une carte des vins, suivi des stocks
- Formation des équipes
- Adoption d'une posture experte et transmission avec pédagogie de la culture du vin

- CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant
- Bac pro commercialisation et services en restauration
- BP arts du service et commercialisation en restauration
- BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration

- CS Employé Barman
- BP Barman
- TFP Barman

- BP Sommelier
- CS Sommellerie
- Bac pro commercialisation et services en restauration
- BP arts du service et commercialisation en restauration
- BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration

CHEF DE
RANG

BARMAN

SOMMELIER

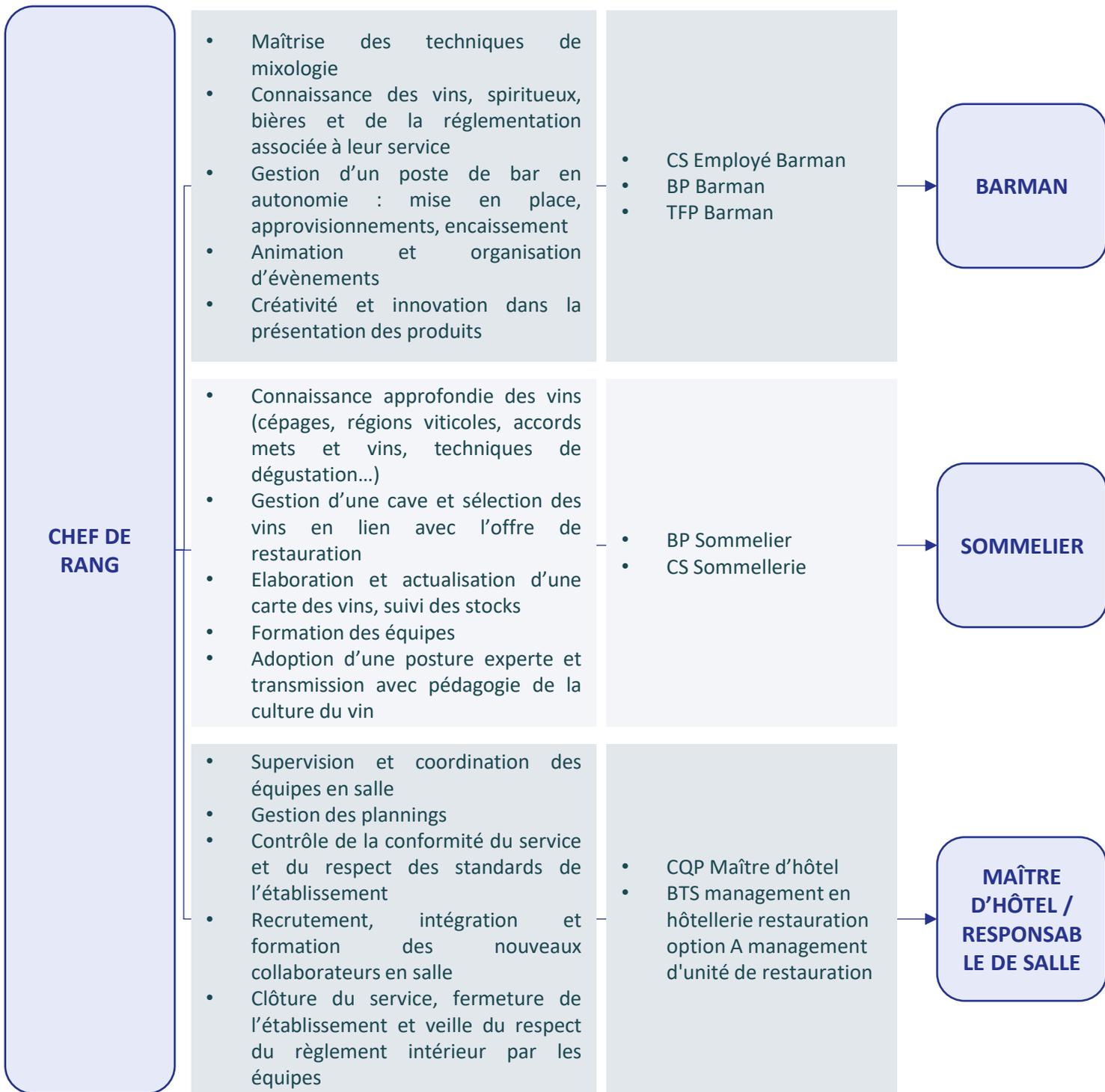
Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la salle (2/3)



Gap de compétences



Principales formations au métier



Analyse qualitative des évolutions professionnelles : Métiers de la salle (3/3)



Gap de compétences



Principales formations au métier

SOMMELIER

- Recrutement, intégration et formation des nouveaux collaborateurs en salle
- Supervision et coordination des équipes en salle (management)
- Gestion des plannings et organisation de projets
- Gestion des réservations, prises de commandes et encaissements
- Clôture du service et fermeture de l'établissement
- Capacité à fédérer, motiver, encadrer une équipe, en assurant une ambiance sereine

- CQP Maître d'hôtel
- BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration

MAÎTRE D'HÔTEL / RESPONSABLE DE SALLE

MAÎTRE D'HÔTEL / RESPONSABLE DE SALLE

- Base de la gestion d'une entreprise : administration, pilotage économique et financier (dont gestion des coûts et
- Techniques commerciales et marketing (construction de l'offre, stratégie de fidélisation, veille concurrentielle)
- Supervision de la qualité de service globale (cuisine et salle) et de la satisfaction client
- Gestion des aléas, réclamations et remarques des clients à l'échelle directionnelle
- Esprit entrepreneurial, proactivité et agilité / capacité d'adaptation

- CQP manager d'exploitation des restaurations et des hébergements
- BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration

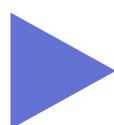
DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT

01 Introduction

02 Etat des lieux de la branche HCR

03 Cartographie des métiers et typologie d'établissements

04 Fiches-métiers et évolution professionnelle



05 Synthèse de l'analyse prospective menée sur les métiers de chef de rang et chef de partie

06 Annexes

Étude sur les métiers de chef de rang et de chef de partie

Réalisation d'une phase dédiée à **l'analyse de deux métiers de la branche : chef de partie et chef de rang** et ayant pour objectifs :

- 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)

Dans cette partie du rapport, sont intégrées les synthèses spécifiques à chaque métier. Un rapport complet dédié à ces deux métiers a été rédigé et est disponible. Par ailleurs, au-delà des 2 synthèses, 2 infographies ont également été réalisées.





Synthèse de l'analyse relative au métier de chef de partie

Le métier aujourd'hui

Description générale :

- Le chef de partie est un cuisinier qui coordonne une section spécifique de la cuisine pendant le service, comme les sauces, la pâtisserie, 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 de cuisine les indications sur les commandes à réaliser.

Activités principales

Organiser
et préparer le service
sur sa partie

Coordonner sa partie
pendant le service

Clôturer le service
sur sa partie

Activités secondaires / spécifiques

Participer aux
approvisionnements
en marchandises

Remplacer
le Second de cuisine

Participer
à l'amélioration
continue



Les facteurs d'attractivité du métier

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



Les obstacles à l'attractivité du métier

- **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

Le métier vu par les employeurs

« 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

« Être chef de partie, ce n'est pas juste être cuisinier. Il faut gérer les stocks, coordonner les plus jeunes, assurer la qualité... On nous demande beaucoup, mais c'est ce qui rend le poste intéressant. »

Cheffe de partie, Restaurant de 10 à 19 salariés

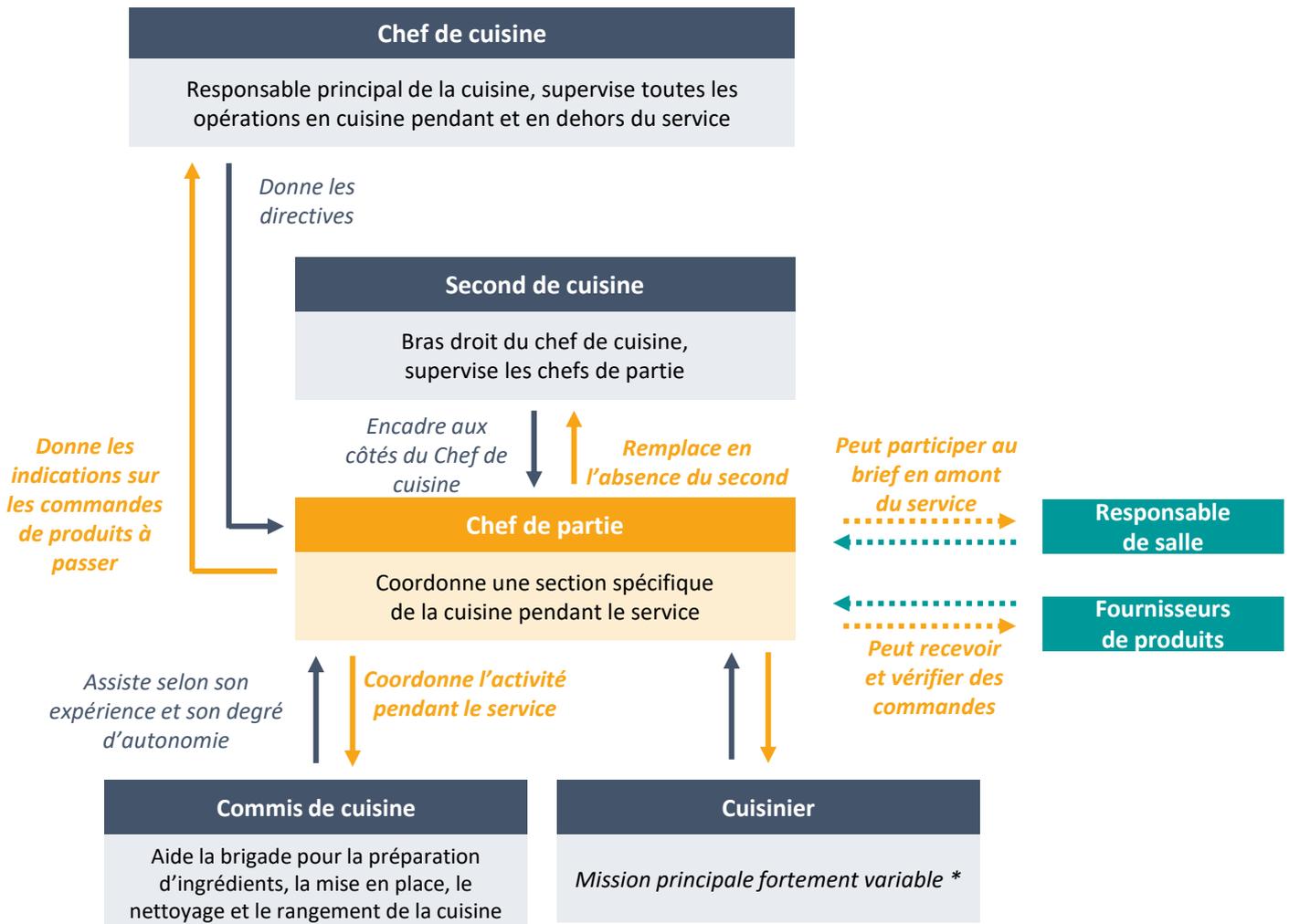
Le métier vu par les salariés

« On est jeunes, on veut apprendre, mais pas à n'importe quel prix. Il faut que ça reste vivable sur le long terme. »

Chef de partie, Restaurant
de 10 à 19 salariés

Organisation fonctionnelle et place du métier

Le schéma ci-dessous identifie les parties prenantes 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. Dans le cas contraire, le métier de cuisinier constitue une appellation générique d'un membre de l'équipe en cuisine (cas de la présente fiche métier).

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, différenciant expérience, autonomie et reconnaissance salariale.

Principales dénominations utilisées au sein des établissements

Sources : enquête en ligne 2024, retraitements Katalyse, 309 répondants

- 84 % des établissements utilisent l'appellation « chef de partie ».
- 8 % préfèrent des termes comme « cuisinier », « leader de cuisine » ou « chef de cuisine confirmé ».
- Les 8 % restants emploient des dénominations variées et isolées (employé polyvalent, responsable de production, manager de production...), illustrant la porosité des métiers

4 principaux facteurs d'évolution identifiés

Impacts métiers / compétences



Evolution des attentes des salariés

- **Renforcement des attentes en matière d'équilibre vie professionnelle / personnelle** : accentuation par la crise Covid du besoin de temps libre pour les activités personnelles et familiales.
- **Amélioration des conditions de travail recherchée** : réduction ou suppression des coupures longues et des jours de repos consécutifs pour une meilleure organisation de leur quotidien.

- Renforcement du rôle de coordination : organisation du travail des commis, répartition des tâches, gestion des horaires flexibles et accompagnement dans l'apprentissage.
- Complexification de la coordination d'équipe : prise en compte de profils divers (reconversion, apprentis, commis) et maintien d'un niveau de service stable malgré des effectifs fluctuants.
- Adaptabilité et flexibilité accrues : ajustement aux nouveaux modèles d'organisation (ex. : temps partiel) tout en garantissant la qualité du service.



Evolution des attentes et comportements des clients

- **Fait-maison et produits frais** : exigence accrue de qualité, saisonnalité et produits locaux, alimentation saine
- **Évolution des cartes** : adaptation aux tendances, flexibilité dans le choix des produits et techniques culinaires.
- **Présentation soignée** : esthétique primordiale, dressages impactants, influence des réseaux sociaux.

- Renforcement de l'expertise culinaire : maîtrise des produits frais, techniques adaptées et innovation dans les recettes et présentations.
- Optimisation des stocks : sélection des meilleurs produits, gestion efficace pour limiter le gaspillage et assurer la rotation.
- Créativité accrue : sensibilité esthétique et précision pour des présentations attractives.
- Flexibilité et adaptation : réactivité aux changements de menus tout en garantissant une qualité constante.
- Transmission du savoir-faire : formation et motivation des commis pour maintenir les standards



Renforcement du cadre réglementaire et écologique

- **Normes et traçabilité** : exigences accrues, mise à jour des procédures et compétences.
- **Écoresponsabilité** : réduction de la consommation d'énergie et valorisation des circuits courts.
- **Anti-gaspillage** : gestion optimisée des stocks et utilisation complète des ingrédients.

- Renforcement de la gestion des stocks : intégration des produits locaux et saisonniers selon leur disponibilité.
- Maîtrise des normes HACCP et DLC : suivi réglementaire et accompagnement de l'équipe dans leur application.
- Gestion durable : adoption de pratiques économes en énergie et en ressources.
- Créativité et adaptation : valorisation des ingrédients dans leur totalité pour une cuisine fraîche et durable.
- Leadership et transmission : sensibilisation auprès des commis aux pratiques responsables.



Digitalisation et modernisation des outils

- **Numérisation des processus** : optimisation des stocks, traçabilité, gestion des DLC.
- **Technologies en cuisine** : cuisson programmée, équipements performants, ergonomie.
- **Intelligence Artificielle émergente** : faible adoption actuelle, potentiel d'essor futur.

- Maîtrise des outils numériques : gestion des stocks et traçabilité pour une efficacité optimale.
- Compétences techniques avancées : utilisation d'équipements modernes et intégration des nouvelles technologies.
- Adaptation et innovation : contribution à l'évolution des outils et à leur modernisation.

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

1



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

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...
- 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...
- **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

2



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

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



Savoir Connaissances

Importance accrue :

- **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**.
- Préparation de plats visuellement attractifs pour **répondre aux attentes des clients en matière de présentation soignée** (y compris pour les réseaux sociaux).
- 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).
- **Créativité** et sens de l'esthétique
- **Rigueur et sens du détail** pour garantir la qualité des préparations et le respect des normes.

Nouveautés :

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

Quantification et projection des besoins en recrutement

- 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 **1/5^{ème} des effectifs en cuisine**
 - **54 %** des Chefs de partie exerçant dans des **restaurants de moins de 20 salariés**

Situation en 2022

Situation en 2024

Besoins en recrutement du fait de l'évolution du volume d'activité [A ~ 5 000]

Besoins en recrutement du fait des départs en retraite [B ~ 4 000]

Besoins en recrutement du fait de la mobilité des salariés [C ~14 000]

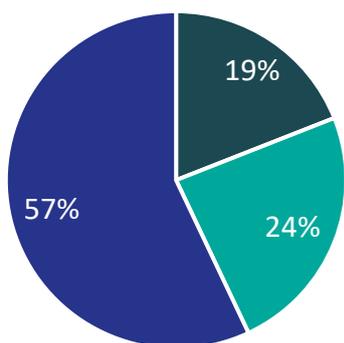
Besoins en recrutement à horizon 2027 [A] + [B] + [C]

Un besoin de recrutement / renouvellement s'élevant à **environ 23 000 personnes entre 2024 et 2027** soit ~ 13 % de l'effectif actuel à recruter chaque année.

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



- Formations déjà engagées
- Formations prévues dans les 2-3 ans
- Pas de formation prévue

63 % des établissements envisageant des formations d'ici 2-3 ans n'ayant pas encore identifié celles adaptées à leurs besoins, indépendamment de leur taille.

3 principales thématiques attendues par les établissements

* Source : enquête en ligne décembre 2024, retraitements Katalyse, 96 répondants

1
Hygiène et sécurité
dont HACCP



3
Gestion
stocks, flux des produits, coûts...

2
Techniques de cuisine
Cuissons spécifiques, nouvelles techniques, dressage et créativité...



Synthèse de l'analyse relative au métier de chef de rang

Le métier aujourd'hui

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

Coordonner et participer au service en salle sur son rang

Remettre en état la salle et préparer le service suivant

Activités secondaires / spécifiques

Assurer le service selon les standards spécifiques

Gérer les réclamations et conflits

Remplacer le Maître d'hôtel voire le Resp. de salle



Les facteurs d'attractivité du métier

- **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.



Les obstacles à l'attractivité du métier

- **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, régimes alimentaires spécifiques.
- **Pression** sur la vente additionnelle.
- **Rémunération jugée insuffisante** au regard de la pénibilité et de l'irrégularité des rythmes de travail.

« 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

Le métier vu par les employeurs

« 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

« 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

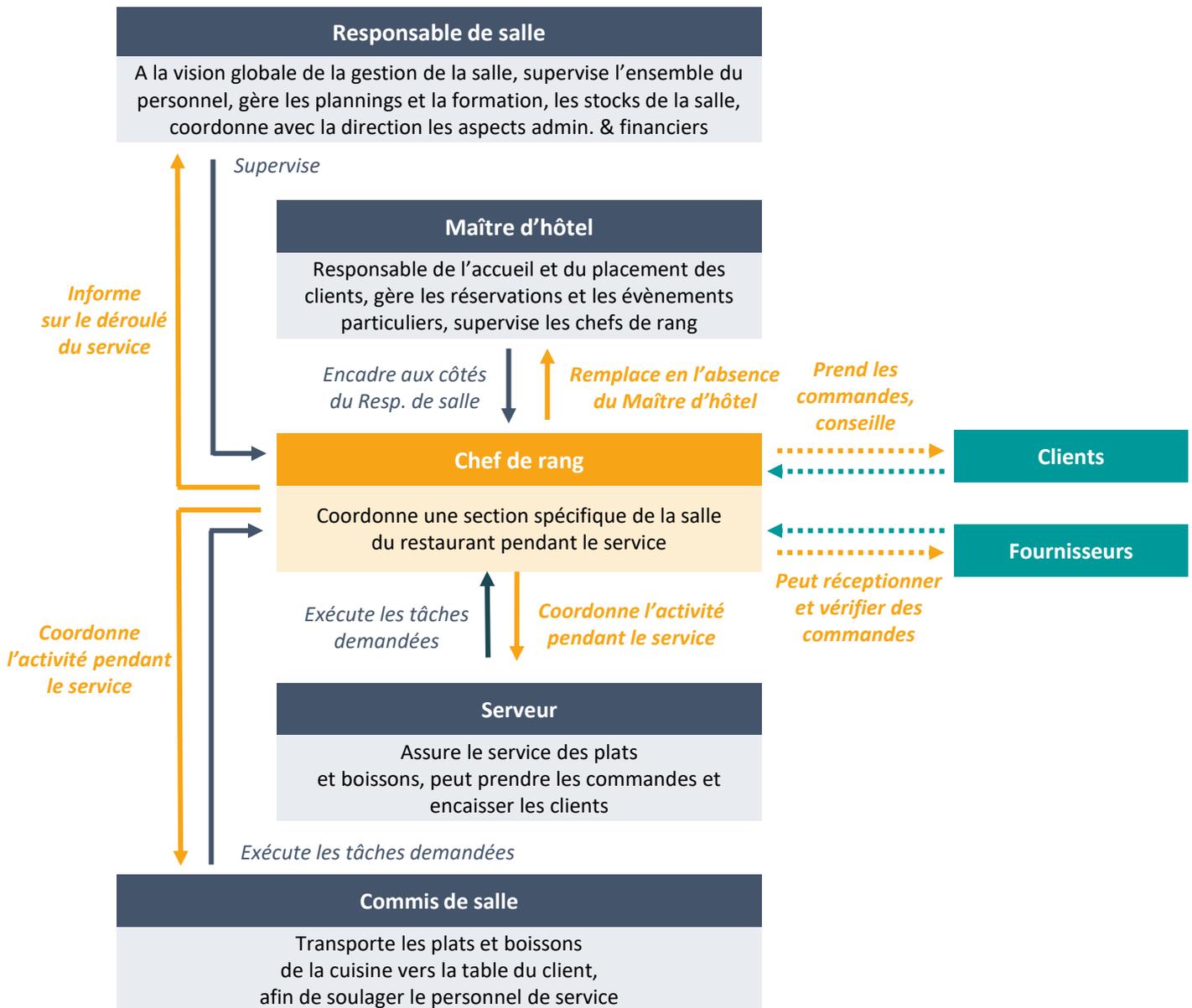
Le métier vu par les salariés

« J'aime ce métier, la relation client, la minutie... mais aujourd'hui, on choisit aussi son équilibre personnel. Les coupures, ce n'est plus possible pour beaucoup. » »

Cheffe de rang, Hôtel-restaurant de 10 à 19 salariés

Organisation fonctionnelle et place du métier

Le schéma ci-dessous identifie les parties prenantes 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.

Principales dénominations utilisées au sein des établissements

Sources : enquête en ligne 2024, retraitements Katalyse, 409 répondants

- 81 % des établissements utilisent l'appellation « chef de rang ».
- Les 19 % restants emploient des dénominations variées : responsable / manager, responsable de salle / chef de salle, serveur / serveur polyvalent / serveur réceptionniste, leader, maître d'hôtel...

5 principaux facteurs d'évolution identifiés

Explication du facteur

Impacts métiers / compétences



Tensions du marché du travail

- **Réduction du vivier de candidats qualifiés** : difficulté accrue à recruter face à la désaffection pour le secteur.
- **Concurrence entre établissements** : attractivité limitée du métier en raison des conditions de travail.
- **Turn-over important** : instabilité des équipes et ralentissement de la montée en compétences.

- Renforcement de la gestion d'équipe : coordination en effectif réduit, maintien du service tout en maintenant la cohésion d'équipe.
- Polyvalence et adaptabilité : prise en charge de plusieurs rôles en salle.
- Compétences relationnelles accrues : attention particulière à la création d'un climat de confiance et à la fidélisation des équipes commis et serveurs pour éviter le turn-over.



Evolution des comportements des salariés

- **Recul de l'esprit d'équipe** : individualisme accru dans le travail quotidien.
- **Priorité à l'équilibre vie professionnelle / personnelle** : forte attente de flexibilité des plannings et d'une diminution certaine des coupures par les salariés.

- Renforcement des compétences managériales pour les employeurs : gestion des équipes en tenant compte des nouvelles attentes.
- Compétences organisationnelles des employeurs : ajustement du travail et des plannings tout en garantissant la qualité de service.
- Savoir-être relationnel des employeurs : empathie et écoute active pour maintenir une dynamique collective et limiter la démotivation.



Evolution des attentes et comportements des clients

- **Image en ligne renforcée** : nécessité de préserver la réputation de l'établissement sur les réseaux sociaux.
- **Montée en gamme des attentes clients** : exigence renforcée sur le fait-maison, l'alimentation saine, les produits locaux et de saison
- **Relation client plus complexe** : augmentation des situations conflictuelles incluant violences verbales voire physiques.

- Maîtrise des savoir-être : renforcement de la maîtrise de soi face à des clients exigeants et aptitude à garder une attitude positive et accueillante pour limiter les retours négatifs.
- Compétences des produits et de l'offre : connaissance approfondie des produits sur leur origine, leur saisonnalité et leur préparation et capacité à valoriser l'offre.



Renforcement des compétences commerciales et techniques

- **Posture commerciale renforcée** : nécessité d'augmenter le ticket moyen via les ventes additionnelles (apéritifs, desserts, vins).
- **Maîtrise accrue des produits** : disparition progressive des sommeliers et barmen obligeant les chefs de rang à élargir leurs compétences sur les vins et cocktails.
- **Rôle de conseiller indispensable** : nécessité d'accompagner davantage le client dans ses choix pour améliorer l'expérience globale.

- Compétences commerciales renforcées : posture proactive et techniques de persuasion pour optimiser les ventes.
- Compétences techniques accrues : expertise des produits pour répondre aux attentes des clients et valoriser l'offre de l'établissement.
- Savoir-être adapté aux attentes commerciales : capacité à instaurer un climat de confiance avec le client, adopter une attitude professionnelle et engageante pour encourager les choix tout en valorisant l'image du lieu.



Usage croissant des outils numériques

- **Digitalisation du service** : adoption progressive des tablettes, QR codes et logiciels de commande pour fluidifier les interactions en salle.
- **Optimisation de l'organisation** : automatisation de la coordination salle-cuisine et encaissement pour améliorer l'efficacité.
- **Évolution des interactions clients** : défi de maintenir une relation humaine de qualité malgré l'essor des outils numériques.

- Compétences techniques et digitales renforcées : maîtrise des outils numériques pour optimiser la gestion de l'établissement et l'expérience client.
- Compétences commerciales adaptées : usage des recommandations automatisées pour maximiser les ventes additionnelles.
- Compétences relationnelles ajustées : équilibre entre usage des outils numériques et maintien d'un contact client de qualité.

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



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 apparaît 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...

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

Panorama de l'évolution des compétences



Savoir Connaissances

Importance accrue :

- **Normes d'hygiène et de sécurité alimentaire** renforcées
- **Connaissances** renforcées en **vins et cocktails**, y compris les tendances actuelles (vins naturels, accords mets-boissons)
- Techniques de **ventes additionnelles**

Nouveautés :

- Familiarisation 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 :

- **Personnalisation du service** selon les préférences et attentes des clients (expérience sur mesure)



Savoir-être Compétences comportementales

Importance accrue :

- **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
- **Adaptabilité au rythme de travail attendu** lors des services (« coup de feu »)

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

Quantification et projection des besoins en recrutement

- 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**

Situation en 2022

Situation en 2024

Besoins en recrutement du fait de l'évolution du volume d'activité
[A ~ 6 000]

Besoins en recrutement du fait des départs en retraite
[B ~ 4 500]

Besoins en recrutement du fait de la mobilité des salariés
[C ~ 36 500]

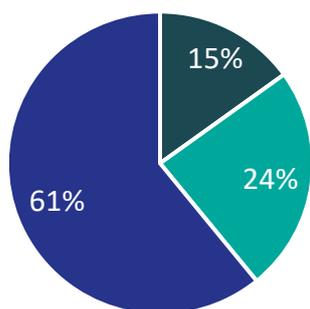
Besoins en recrutement à horizon 2027 [A] + [B] + [C]

Un besoin de recrutement / renouvellement s'élevant à **47 000 personnes entre 2024 et 2027** soit ~ 21 % de l'effectif actuel à recruter chaque année.

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



- Formations déjà engagées
- Formations prévues dans les 2-3 ans
- Pas de formation prévue

Plus de 75 % des établissements prévoyant des formations sous 2-3 ans n'ont pas encore identifié celles adaptées à leurs besoins, quelle que soit leur taille.

4 principales thématiques attendues par les établissements

Source : enquête en ligne décembre 2024, retraitements Katalyse, 82 répondants



01 Introduction

02 Etat des lieux de la branche HCR

03 Cartographie des métiers et typologie d'établissements

04 Fiches-métiers et évolution professionnelle

05 Synthèse de l'analyse prospective menée sur les métiers de chef de rang et chef de partie



06 Annexes

Typologie des métiers



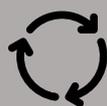
Métiers en tension

Offres d'emploi émises sur le marché du travail supérieures aux demandes exprimées



Métiers sensibles

Moins recherchés, qui ne constituent pas un vivier significatif d'emploi à terme



Métiers stables

« cœur-de-métier »



Métiers « émergents »*

Métier en particulière croissance depuis quelques années dans la branche



Métiers porteurs

A potentiel de développement

* Définition retenue qui se distingue de la définition officielle de France Compétences, considérant un métier émergent à l'échelle globale et non pas à l'échelle d'une branche



Rapport complet

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

Juin
2025

OBSERVATOIRE
AKTO