



SYNTHÈSE

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

IDCC 1979 – Hôtels, cafés, restaurants

**CPNE***HCR*

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

BRANCHE DES HÔTELS, CAFÉS,  
RESTAURANTS (HCR)

**AKTO**

**Katalyse**   
STRATÉGIE & DÉVELOPPEMENT



Édition  
**2025**

**OB**SERVATOIRE  
**AKTO**

# Données-clés sur la branche

## Une branche en forte évolution...

 **122 000 établissements** en 2022

 **797 400 emplois salariés** en 2022

 **+ 6,8 %** d'établissements entre 2018 et 2022

 **55,9 %** d'hommes

 **82,6 %** d'entreprises employant entre 1 et 9 salariés

 **65,5 %** des salariés ayant un statut d'employé

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

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

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

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

### Principales tendances d'évolution

→ Détails des résultats à retrouver sur le site de l'Observatoire AKTO (rapport complet p.16-17)

#### 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 notamment du fait de la conjoncture, rendant les **projections d'activité de plus en plus complexes et incertaines**.
- Les **contraintes budgétaires** des entreprises s'accroissent dans un contexte de coûts élevés de l'énergie et des matières premières ainsi que des coûts générés par les nouvelles réglementations notamment environnementales.
- Dans ce contexte, on observe dans la branche une accélération des **regroupements d'enseignes et rachats**, en particulier dans l'hôtellerie.
- Enfin, la **problématique de transmission-reprise** des établissements s'accroît à la fois du fait du vieillissement des dirigeants (40 % de chefs d'entreprises ayant plus de 50 ans en 2021, d'après l'analyse des données DSN), 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, livraison...).
- 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 valorisables sur les réseaux sociaux).
- 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...).

# Données-clés sur la branche

## ...et impactée par les transitions numériques, sociales et écologiques

### 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 qui demeurent **insuffisamment attractives** face aux attentes des salariés.
- 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**.
- 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).

### 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** (équipements ergonomiques ou automatisés, sols, sécurité...).
- Certains équipements permettent, par ailleurs, de **simplifier certaines tâches techniques** (cuisson assistée, simplification de gestes métiers) .

### 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 et sur le volet social.
- 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<sup>er</sup> janvier 2024.
- D'autres sujets de réflexions sont portés par les entreprises : achats de **produits bio et/ou locaux**, mise en place de systèmes de **récupération de l'eau**...

### Déploiement du numérique

- La **dématérialisation** et l'utilisation d'outils numériques « métiers » et de gestion des établissements est encore inégale (outils de traçabilité, de relevés de température, de gestion des stocks et des plannings, d'encaissement, de réservations...).
- Encore faiblement exploitée à ce jour dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, **l'intelligence artificielle** pourrait constituer la prochaine étape des établissements à moyen terme dans le but d'optimiser d'avantage opérations (ex. : anticipation des réservations, gestion affinée des stocks et des plannings...).
- 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.

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

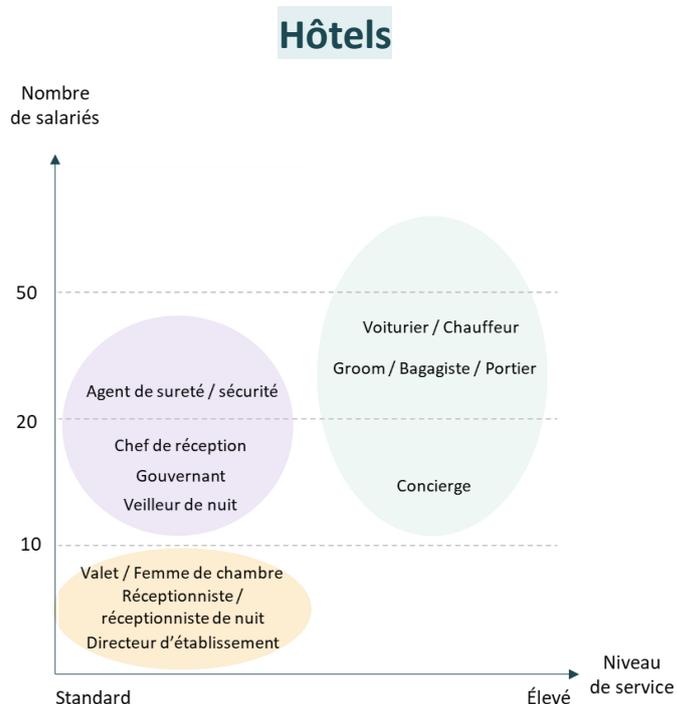
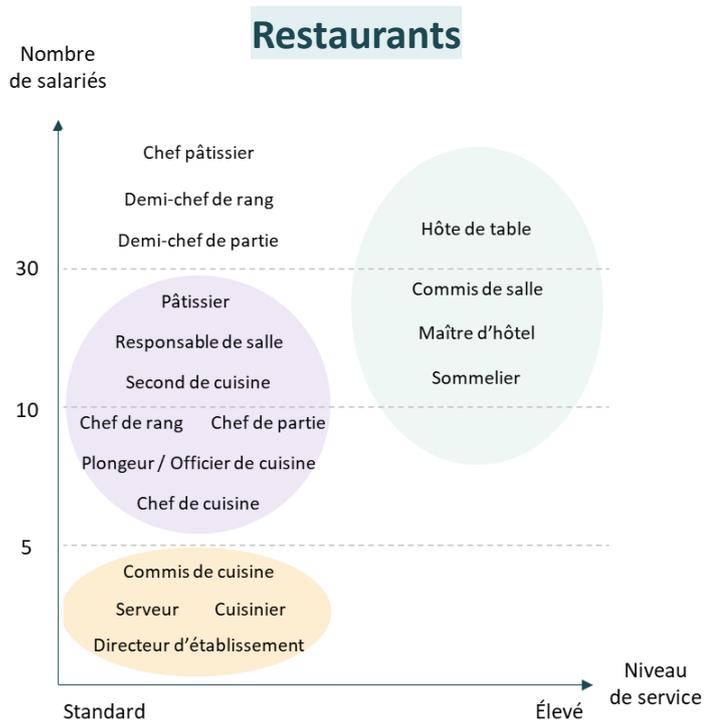
## TRANSVERSE

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

**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).

# Typologie des établissements de la branche



## 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.

## Clés de lecture :

- Le métier de gouvernant apparaît généralement dans des établissements de plus de 10 salariés ;
- Le métier de voiturier apparaît uniquement dans les hôtels proposant un niveau de service élevé, tandis que le métier de réceptionniste 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)

### 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)

# 15 fiches-métiers réalisées et identification des évolutions professionnelles

Liste des fiches métiers réalisées → Fiches à retrouver sur le site de l'Observatoire des métiers et des certifications d'AKTO



## 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

## Les évolutions professionnelles possibles pour les métiers de la salle



### Légende

Spécialité

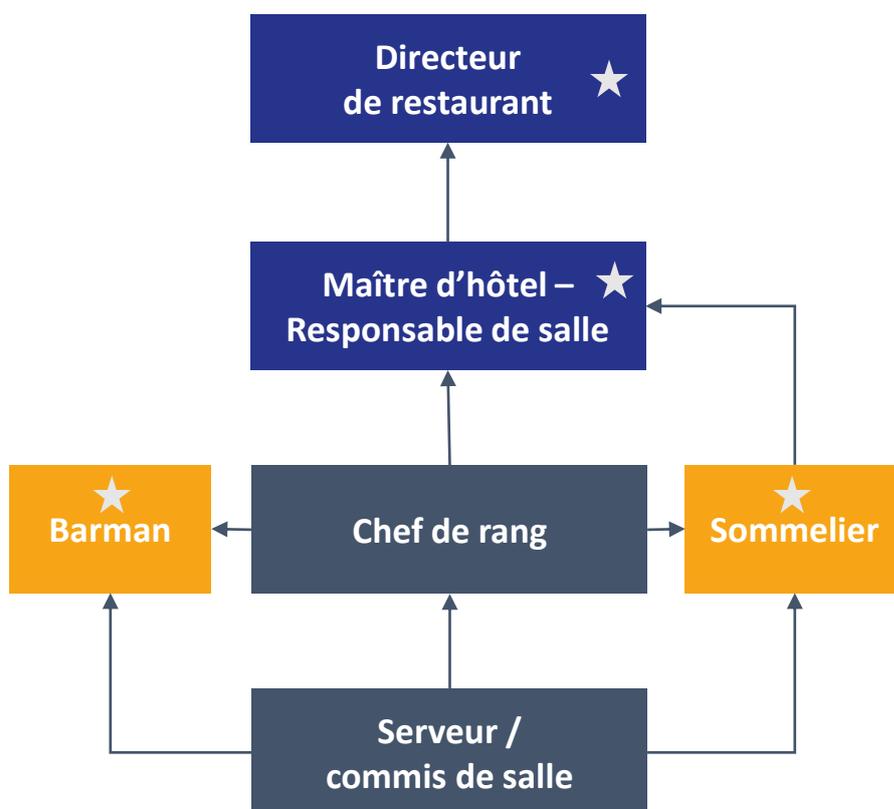
Apparition dans des établissements de...

Plus de 20 salariés

Moins de 20 salariés

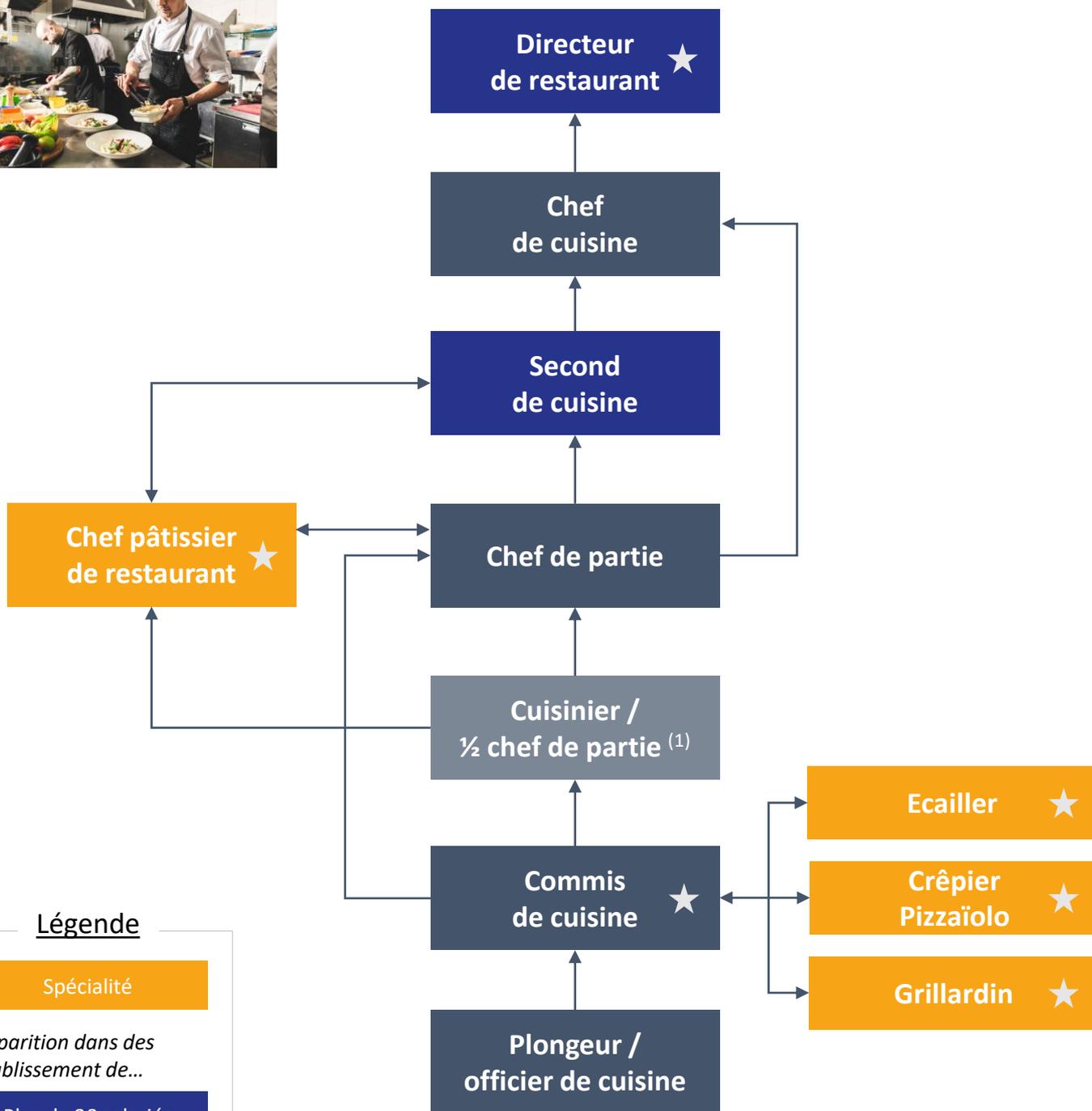


Formation complémentaire requise (2)



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

## Les évolutions professionnelles possibles pour les métiers de la cuisine :



### Légende

Spécialité

Apparition dans des établissements de...

Plus de 20 salariés

Moins de 20 salariés



Formation complémentaire requise <sup>(2)</sup>

(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) Métier rarement accessible, sans formation complémentaire ; Dans les autres cas, métiers accessibles mais une formation dédiée permet de mieux s'intégrer et d'évoluer plus rapidement.

# Focus sur les métiers de chef de partie et chef de rang<sup>(1)</sup>

## Chef de partie



### RÔLE ET ACTIVITÉS CLÉS

Le/la Chef(fe) de partie est un(e) cuisinier(ière) spécialisé(e) qui prépare les plats et coordonne une section spécifique de la cuisine pendant le service, comme les sauces, la rôtisserie, le poisson, les entrées, la pâtisserie, etc.

#### Activités principales :

- Organiser et préparer le service sur sa partie
- Coordonner sa partie pendant le service
- Clôturer le service sur sa partie

### EFFECTIFS ET BESOINS EN RECRUTEMENT

Effectifs en 2022



Besoin en recrutement entre 2024 et 2027

58 000 à 60 000  
Chefs de partie en poste

Besoins de 23 000 recrutements\*

\* Dont 60 % du fait de la mobilité des salariés

### FACTEURS CLÉS D'ÉVOLUTION À MOYEN-LONG TERME



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

- Aide à la gestion des stocks et à l'optimisation de la production culinaire
- Aide au contrôle de qualité et d'hygiène alimentaire
- Aide au pilotage des équipes



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

- Impacts opérationnels : réorganisation des tâches pour l'intégration du tri des biodéchets ...
- Montée en compétences : formation nécessaire sur la gestion des déchets alimentaires...
- Créativité et innovation : réduction du gaspillage alimentaire...

## Chef de rang



### RÔLE ET ACTIVITÉS CLÉS

Le/la chef(fe) de rang est responsable d'un groupe de tables et sous la responsabilité du responsable de salle ou du maître d'hôtel, il/elle veille à la fluidité du service et à la satisfaction des clients, de la mise en place à leur départ.

#### Activités principales :

- Organiser et préparer le service sur son rang
- Coordonner et participer au service en salle sur son rang
- Remettre en état la salle et préparer le service

### EFFECTIFS ET BESOINS EN RECRUTEMENT

Effectifs en 2022



Besoin en recrutement entre 2024 et 2027

74 000 à 76 000  
Chefs de rang en poste

Besoins de 47 000 recrutements\*

\* Dont près de 80 % du fait de la mobilité des salariés

### FACTEURS CLÉS D'ÉVOLUTION À MOYEN-LONG TERME



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

- Gestion automatisée des réservations et du placement des clients
- Aide à l'amélioration et la personnalisation du service-client
- Aide à l'optimisation du service et à la coordination avec la cuisine
- Aide à la formation des salariés
- Aide à la gestion des réclamations

(1) Une étude spécifiquement dédiée aux métiers de chef de partie et chef de rang a été réalisée. Le rapport complet d'analyse est disponible sur le site de l'Observatoire des métiers et des certifications d'AKTO.