

Hôtels, cafés, restaurants

18/12/2020

Les chiffres de la branche en 2022



145843
entreprises

Source : France compétences



756568
salariés en Equivalent Temps Plein

Source : France compétences



40079
alternants

Source : AKTO

Chiffres clés

Activité de la branche

La Branche des Hôtels Cafés Restaurants est un acteur majeur du Tourisme et un des principaux **moteurs de l'économie nationale**. Créateur d'emplois, elle est le 6ème employeur et le **1er recruteur de France** et accueille annuellement plusieurs dizaines de milliers de nouveaux collaborateurs chaque année.

Figurant parmi les locomotives de l'économie nationale, elle est présente sur tout le territoire, presque dans chaque commune et offre ainsi un large éventail de services de proximité à travers ses multiples établissements.

La Branche des HCR, composée en grande **majorité de TPE – 97% des entreprises** emploient moins de 50 salariés-, est confrontée à des marchés de plus en plus ouverts, liés notamment à des aspirations nouvelles de la clientèle et à une forte évolution sociétale. Elle doit, également, prendre en compte la nouvelle donne de la transition numérique.

La branche Hôtels Cafés Restaurants réunit plusieurs **grandes familles d'activités** :

- ✓ La restauration traditionnelle
- ✓ Les hôtels et hôtels-restaurants
- ✓ Les cafés, brasseries et bars
- ✓ Les traiteurs
- ✓ Les thalassothérapies

Les principaux métiers des Hôtels Cafés Restaurants

Les métiers de l'hébergement

- ✓ Employé de hall
- ✓ Femme et valet de chambre
- ✓ Veilleur de nuit
- ✓ Réceptionniste
- ✓ Gouvernante
- ✓ Concierge
- ✓ Chef de réception
- ✓ Chef de service
- ✓ Directeur d'hébergement

Les métiers de la restauration/Salle

- ✓ Commis de salle
- ✓ Vestiaire
- ✓ Serveur
- ✓ Écailler
- ✓ Sommelier
- ✓ Chef de rang
- ✓ Maître d'hôtel
- ✓ 1er maître d'hôtel
- ✓ Barman
- ✓ Garçon comptoir / limonadier
- ✓ Garçon brasserie
- ✓ Caissière
- ✓ Gérant limonadier
- ✓ Commis de table
- ✓ Hôtesse de table

Les métiers de la restauration/Cuisine

- ✓ Plongeur
- ✓ Commis de cuisine
- ✓ Cuisinier
- ✓ Chef de partie
- ✓ Chef de cuisine
- ✓ Employé de production/fabrication
- ✓ Employé de restaurant libre-service

Les métiers de l'administration d'exploitation maintenance

- ✓ Agent technique
- ✓ Ouvrier de maintenance
- ✓ Comptable
- ✓ Secrétaire
- ✓ Employé administratif
- ✓ Économe
- ✓ Chef de service
- ✓ Directeur d'établissement

Les certifications professionnelles de la branche

Liste des CQP (certificat de qualification professionnelle) et des TFP (titre à finalité professionnelle) sanctionnant l'acquisition de compétences liées à un métier :

- ✓ [TFP Serveur en restauration](#)
- ✓ [CQP Maître d'hôtel*](#)
- ✓ [CQP Barman du monde de la nuit*](#)
- ✓ [CQP Limonadier*](#)
- ✓ [CQP Plongeur – Officier de cuisine*](#)
- ✓ [CQP Agent de restauration*](#)
- ✓ [TFP Commis de cuisine](#)
- ✓ [TFP Cuisinier](#)
- ✓ [CQP Crêpier](#)
- ✓ [CQP Grilladin*](#)
- ✓ [CQP Écailler*](#)
- ✓ [CQP Pizzaiolo](#)
- ✓ [CQP Réceptionniste](#)
- ✓ [CQP Employé d'étage*](#)
- ✓ [CQP Gouvernant d'hôtel*](#)
- ✓ [CQP Assistant d'exploitation, spécialisations restauration et hébergement*](#)
- ✓ [CQP Exploitant en restauration*](#)
- ✓ [CQP Hydro-technicien en institut de thalassothérapie*](#)

*Ces certifications sont en cours de renouvellement d'enregistrement au [Répertoire national des certifications professionnelles \(RNCP\)](#).

Par ailleurs, la Branche des Hôtels Cafés Restaurants a identifié trois certifications professionnelles en lien avec ses métiers clés :

- ✓ [Certification professionnelle Relation de service tourisme**](#)
- ✓ [Certification professionnelle Management opérationnel de la relation de service tourisme**](#)
- ✓ [Certificat de compétences des Services relation client**](#)

**Certifications en cours de renouvellement d'enregistrement au [Répertoire spécifique \(RS\)](#)

Depuis le 21 juin 2019, **les organismes de formation doivent être désormais habilités** par l'organisme certificateur du secteur, Certidev, pour préparer et/ou évaluer des CQP.

Trouvez un centre de formation habilité CQP par [Certidev](#) (organisme certificateur du secteur Hôtellerie / Restauration / Loisirs / Tourisme).

Depuis le 1er octobre 2019, **les candidats peuvent valider seulement certains blocs de compétences** des CQP concernés.

Contexte : évolution, transformations, opportunités identifiées

Considérant les aspirations de la clientèle et des pratiques professionnelles, l'anticipation des besoins et la qualification des salariés sont essentielles pour maintenir et développer l'employabilité des salariés et la pérennisation de la compétitivité des entreprises.

De plus, la complexification des emplois, le **bouleversement engendré par la mutation des technologies** -notamment par la montée du numérique, la prégnance des réseaux sociaux dans les relations commerciales- entraînent un changement en profondeur des pratiques dans les métiers et partant, des compétences des salariés. Face à ces enjeux, la Branche se structure en mode prospectif.

Dans ce contexte, la problématique de l'emploi de la Branche s'articule autour des axes majeurs suivants :

- ✓ la lutte contre l'obsolescence des compétences par une qualification adaptée aux emplois ;
- ✓ l'adaptation à la transition numérique et à l'évolution de la clientèle ;
- ✓ la prise en compte du développement durable dans la gestion quotidienne de l'entreprise en conjugaison avec les nouvelles responsabilités sociétales ;
- ✓ la sécurisation des parcours professionnels, de l'employabilité et partant ;
- ✓ la sauvegarde de la compétitivité des entreprises.

Des métiers en tension

Du fait des effets de la crise sanitaire les études en cours permettront de préciser ce sujet ultérieurement.

L'émergence du développement durable

L'évolution de la relation client engendre de nouvelles fonctions et de nouveaux métiers en émergence. Lorsqu'ils en ont le choix, les consommateurs penchent de plus en plus vers des établissements qui ont une démarche active dans le développement durable. En rendant nécessaire l'adaptation aux nouvelles tendances, ces novations accroissent l'exigence de qualité de service et de l'accompagnement humain. Le « fait maison », le bio, le recours aux circuits courts, les nouvelles cuisines ouvertes, la cuisine végétan, végétarienne... sont autant de réponses aux nouvelles demandes de nouveaux clients (représentant les marchés chinois, japonais, russe...) qui exigent la maîtrise des langues étrangères assortie d'une volonté d'obtenir immédiatement satisfaction auprès de leurs interlocuteurs. Ces nouveaux comportements exigent des compétences nouvelles et pointues. C'est pourquoi, une montée significative en compétences des salariés tout particulièrement sur les aspects d'accueil, de relation client et de développement des comportements commerciaux est impérative.

La révolution du numérique

Le numérique agit à la fois sur la demande et sur l'offre à destination de la clientèle : l'information au client, la prise de commande se numérisent, les nouvelles technologies de paiement se développent, l'aspect e-réputation doit être de plus en plus pris en compte. La culture du réseau influence d'ores et déjà les choix et les stratégies des consommateurs et les intelligences artificielles s'imposent peu à peu comme un incontournable de la relation client.

Face à cette nouvelle forme instantanée et directe de communication, il devient nécessaire de savoir utiliser les réseaux sociaux (animer les réseaux avec du contenu, faire face aux OTA, traiter les commentaires des clients) et d'acquérir des compétences nécessaires à l'utilisation des outils informatiques (logiciels de réservation, , outils de yield management, cross-selling...). Le fait d'être référencé en ligne (site web ou page sur les réseaux sociaux) rassure le client. Il est bon de lui fournir des preuves, des repères.

L'impact de la crise sanitaire sur les hôtels, cafés, restaurants

En 2020 et 2021, la branche a bénéficié du projet Diag'active lancé dans le cadre d'un appel à projets de la DGEFP.

L'objectif de Diag'active est de mesurer les impacts économiques de la crise sanitaire du Covid-19 sur les besoins en emplois et en compétences de la branche et de proposer un plan d'action de relance de l'activité, en réalisant un diagnostic-action.



[Consulter les résultats du diagnostic de branche dans le cadre du projet Diag'Active.](#)

Les objectifs en matière d'emploi/formation à 3 ans :

Dès 2015, le secteur, dont la branche des HCR, a initié la refonte de l'ensemble de ses référentiels d'emploi dans le cadre d'une ingénierie modulaire de certification déclinée en blocs de compétences. Celle-ci a donné lieu à l'écriture d'une base de données de compétences vivante et actualisée couvrant 33 métiers. Les travaux permanents des groupes de travail paritaires permettent ainsi d'adapter au plus près les évolutions des activités aux réalités des métiers.

En 2020, les branches du périmètre hébergements et restaurations vont établir un état des lieux et une projection à trois ans des métiers, avec une focale sur l'impact de la RSE et du numérique sur les métiers et compétences. Les conclusions de cette étude devraient permettre de valider la révision de référentiels d'emploi, de faire évoluer des blocs de compétences, voire créer de nouveaux certificats. Dans le cadre de cette refonte, des blocs de compétences numériques, mais aussi relatifs au développement durable et à la RSE seront adossés, selon la volonté des partenaires sociaux de la Branche, à chacun des CQP.

Ressources

Convention collective :

PSB 2016 – code IDCC 1979

Codes NAF :

5510Z Hôtels et hébergement similaire

5610A Restauration traditionnelle

5630Z Débits de boissons

5621Z Services des traiteurs

Site de l'observatoire et des métiers

<https://www.observatoire-hotel-resto.fr/>

Site des métiers de l'hôtellerie-restauration

<https://www.metiers-hotel-resto.fr/>