



Hôtels, cafés, restaurants

**Identification De Convention
Collective - IDCC 1979**

Les activités

La branche réunit les entreprises **de la restauration traditionnelle, de l'hôtellerie et de l'hôtellerie-restauration, les cafés, brasseries et bars**, ainsi que **les traiteurs et professionnels de la thalassothérapie**.

La branche s'affiche comme le premier recruteur en France, elle fait figure de pilier du tourisme.

Elle est composée en grande majorité de TPE et est confrontée à des aspirations de clientèle de plus en plus variées.

97 % des entreprises emploient moins de 50 salariés

Une quarantaine de métiers sont représentés, mobilisant des compétences variées pour les services de restauration (salle et cuisine), d'hébergement, les tâches administratives et de gestion.

Les chiffres clés 2022



145843 ⓘ
entreprises

Source : France compétences



756568 ⓘ
salariés en ETP

Source : France compétences



76134 ⓘ
**salariés formés via AKTO (hors
alternance)***

Source : AKTO



40079 ⓘ
alternants*

Source : AKTO



1163 ⓘ
demandeurs d'emploi formés*

Source : AKTO

Les principaux enjeux

Les activités des HCR nécessitent une forte réactivité et une forte adaptabilité au marché :

✓ **De nouvelles habitudes de consommation :**

- l'apparition de nouveaux régimes (*san gluten, sans lactose, etc.*),
- de nouveaux modes alimentaires plus écologiques (*produits bio, issus des circuits courts, régime végan...*)

✓ **Une transition énergétique dans une logique de développement durable :**

- Une maîtrise des consommations d'eau et d'énergies,
- Une utilisation des produits sanitaires, d'entretien,

✓ **Les innovations numériques** font évoluer les compétences attendues par les employeurs et apparaître de nouveaux métiers.

Exemple :

- les réseaux sociaux sont devenus incontournables pour une stratégie commerciale réussie. Savoir gérer une e-réputation requiert des compétences spécifiques ;
- la gestion de la relation clients est de plus en plus dématérialisée (information, prise de commande, paiement) et individualisée (l'ajustement des prix à la demande, également appelé « yield management »).

✓ **Un secteur concerné par une activité saisonnière très importante avec de très nombreux événements culturels et sportifs.** L'année 2024 va connaître une dimension particulière avec les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 obligeant à anticiper les recrutements. Les entreprises doivent développer leur attractivité et réussir à fidéliser, notamment par le développement des opportunités de carrière en hôtellerie et en restauration.

Pour répondre à ces enjeux, la branche Hôtels, cafés, restaurants se fixe plusieurs priorités en 2023-2024 :

- ✓ Attirer de nouveaux profils en élargissant le sourcing (développement des [POEC](#) à destination des demandeurs d'emploi et public éloigné de l'emploi)
- ✓ Proposer des actions [de formation clés en main](#), en particulier vers [les saisonniers](#), les publics en reconversion, les [travailleurs handicapés...](#))
- ✓ Promouvoir l'alternance avec un objectif de 30 000 contrats d'apprentissage en 2023 et de 1396 contrats de professionnalisation
- ✓ Travailler sur l'évolution des métiers et donc des compétences à trois ans, avec des focus sur l'apprentissage, [la VAE*](#), [l'Afest**](#), les actions collectives de formation...
- ✓ Analyser l'adéquation entre les offres de formation territoriales et les besoins en emplois, recenser les initiatives locales vertueuses
- ✓ Mutualiser les bonnes pratiques pour l'amélioration des conditions d'exercice des emplois, de responsabilité sociale des entreprises (RSE), d'inclusion/handicap, en s'appuyant sur [le Diag'RH d'AKTO](#).

Les actions phares de 2023

A court terme, la branche se mobilise sur trois projets prioritaires :

- ① **Renforcement des partenariats** avec les Conseils régionaux, Pôle Emploi et les missions locales pour optimiser la relation Emploi/formation
- ② **Elaboration de cartographies des certifications et d'études prospectives** sur les compétences dans le cadre des EDEC* [Tourisme](#) et [Grands événements culturels et sportifs](#) pour répondre aux besoins en compétence des entreprises ;
- ③ **Suivi et de renouvellement** des 18 CQP** et titres à finalité professionnelle de la branche auprès de France compétences
- ④ **Participation active à la campagne d'AKTO sur la promotion de l'alternance** dans les médias et sur le site web [#icicestmaplace](#)

*Engagement de développement des compétences est un accord annuel ou pluriannuel conclu entre l'État et une ou plusieurs branches professionnelles pour la mise en œuvre d'un plan d'action négocié

**Certificat de qualification professionnelle