

Le secteur de l'HOTELLERIE RESTAURATION

Description¹

Le secteur de l'hôtellerie-restauration offre de belles carrières et fait partie des premiers pourvoyeurs d'emplois en France. Le tourisme apporte beaucoup de dynamisme à ce secteur, d'autant plus que la France est la première destination touristique mondiale. De la cuisine d'un restaurant au comptoir d'un bar en passant par les chambres d'hôtels, les métiers sont très variés mais ont toujours pour but de satisfaire les clients et leur confort.

Répartition en types d'emploi²

Les métiers de l'hôtellerie-restauration sont regroupés en 4 familles :

- L'hébergement : accompagnement des clients de la réservation de leur chambre jusqu'à leur départ en passant par le port de leurs bagages et l'entretien de leur chambre. Il faut veiller à leur confort de A à Z.
- La cuisine : les professionnels de la cuisine choisissent les produits, préparent les plats, les dressent... Ils sont principalement derrière les fourneaux mais peuvent être en contact réguliers avec les fournisseurs.
- Le service en salle : ces métiers nécessitent d'être efficace, à l'écoute des clients peu importe le lieu de travail (bar, restaurant de quartier ou étoilé) mais aussi disponible du fait des horaires décalés. Les possibilités d'évolution sont souvent rapides.
- Le management : gérants d'hôtels ou de restaurants, ces professionnels doivent assurer le bon fonctionnement de leur structure et optimiser la rentabilité en veillant aux coûts, aux budgets, aux stocks, aux équipes et aux taux d'occupation.

Quelques données chiffrées

Au niveau départemental :

- L'hôtellerie restauration aujourd'hui c'est 6430 entreprises (soit 37135 salariés)

¹ ONISEP

² Idem

- 24,5% de part de saisonniers³
- 63,7% de difficultés à recruter
- 6700 projets d'embauche en 2019

Environnement de travail⁴

- **Horaires à rallonge** : les métiers de l'hôtellerie et de la restauration peuvent être physique du fait des horaires décalés, du travail debout et du port de charges lourdes parfois. La passion est donc de mise pour pouvoir supporter les cadences.
- **Hygiène et sécurité** : les règles d'hygiène doivent obligatoirement être connues de tous que ce soit pour assurer la qualité des produits mais aussi la propreté des chambres. Il est important de savoir que les temps de ménages sont nombreux et représentent une grande part du temps de travail.
- **Travail d'équipe** : chaque professionnel a une place primordiale dans son équipe, s'il en manque un cela peut perturber le travail des autres. La hiérarchie est également très importante. Tous les services doivent communiquer entre eux pour assurer la fluidité.
- **Mobilité** : les métiers étant majoritairement saisonniers, la mobilité est essentielle. Les employés qui travaillent l'été sur la côte sont amenés à se déplacer vers les stations de skis pour l'hiver. Les contrats courts sont également très plébiscités. La multiplication des expériences sont nécessaires pour pouvoir progresser.
- **Pression** : les fameux « coups de feu » et les clients mécontents sont fréquents, il faut donc être conscient du stress que cela peut générer et du niveau de concentration qu'il faut fournir.

Compétences attendues⁵

- **Avoir le sens du service** : la priorité est la satisfaction des clients, il faut donc avoir une tenue parfaite et être souriant en toutes circonstances. De même, la réactivité et le sang-froid sont exigés pour pouvoir répondre aux demandes ou faire face aux imprévus.
- **Maîtrise des outils Web** : les outils digitaux sont indispensables pour assurer les réservations, la gestion des données mais aussi pour assurer la bonne vitrine web de

³ <https://statistiques.pole-emploi.org/bmo/bmo?fa=84&fb=69&fg=IZ&lc=0&pp=2019&ss=1>

⁴ ONISEP

⁵ ONISEP

l'hôtel ou du restaurant. Il faut savoir bien communiquer, d'autant plus que les clients sont de plus en plus exigeants.

- **Rigueur et goûts pour les chiffres** : les professionnels doivent être organisés afin d'assurer par exemple les stocks et ainsi éviter d'être en rupture sur un produit mais aussi afin d'assurer les tâches administratives et de comptabilité.
- **Créativité** : il est nécessaire de renouveler la carte d'un restaurant et d'innover. La fibre artistique peut vraiment être un plus. De même pour la décoration des bars par exemple en fonction des différents évènements.
- **Compétences linguistiques** : La France étant la première destination touristique mondiale, la maîtrise de l'anglais est donc indispensable pour recevoir les clients étrangers. Selon les régions, deux langues peuvent être demandées.
-

Pour plus d'informations, rdv sur le site d'ONISEP <http://www.onisep.fr/Decouvrir-les-metiers/Des-metiers-par-secteur>

Vous souhaitez être accompagné dans votre projet de formation ou de retour à l'emploi ?
Contactez-nous : lafamilledesjobs@gmail.com , 04 78 56 60 95, nous serons ravis de vous accueillir et de faire le point avec vous !