

# **LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DES RESTAURATIONS**





# LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DES RESTAURATIONS

Pays de territoires, de gastronomie et de tourisme, la France offre de belles perspectives à ceux qui s'intéressent aux métiers de l'hôtellerie et des restaurations. Qu'ils travaillent dans un restaurant traditionnel ou dans la restauration rapide, au sein d'un hôtel ou d'un centre de thalassothérapie, les salariés du secteur peuvent évoluer tout au long de leur parcours professionnel et multiplier les expériences.

Des serveurs aux employés d'étage, en passant par les réceptionnistes, les employés en restauration collective ou les commis de cuisine, tous, quel que soit leur métier, ont en commun le souci du service et de la satisfaction du client.

La crise sanitaire a eu un impact sur l'activité des hôtels et des restaurants, mais celui-ci devrait être résorbé à moyen terme, la demande en personnel formé restant importante notamment dans la perspective de la coupe du monde de rugby de 2023 et des Jeux olympiques de 2024.

Ce guide est un outil de découverte pour les jeunes et leurs familles ainsi qu'un support pour les équipes éducatives. Il doit favoriser la connaissance et l'approche de ce secteur. De manière très concrète, il s'appuie sur la réalité du terrain et s'inscrit dans le cadre du parcours Avenir qui accompagne les élèves, au collège et au lycée, dans leur exploration du monde professionnel.

*Frédérique Alexandre-Bailly,  
Directrice générale de l'Onisep*

**SECTEUR**

L'EMPLOI EN 10 POINTS ..... p. 2

**PORTRAITS DE PROS**

RELATION CLIENT ..... p. 6

PRODUCTION ..... p. 12

MANAGEMENT ..... p. 18

NUMÉRIQUE ..... p. 24

**FORMATIONS**

À CHACUN ET CHACUNE SON PARCOURS ..... p. 26

LES DIPLÔMES DU SECTEUR ..... p. 28

QUESTIONS/RÉPONSES ..... p. 30

**QUIZ**

MON TOP 3 DES MÉTIERS ..... p. 32



Office national d'information sur les enseignements et les professions, établissement public sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation • Publication de l'Onisep: © Onisep juillet 2021 • Directrice de la publication: Frédérique Alexandre • Directrice de services et de la relation à l'usager: Isabelle Dussouet • Responsable éditoriale: Christine Courtois • Assistante éditoriale: Marylou Pipet • Rédactrice en chef: Murielle Favrel-Samreth • Rédactrice: Caroline Charron • Secrétaire de rédaction: Lydie Théophin • Correctrice: Pauline Couillet • Administratrice technique éditoriale: Saliha Hamzic • Documentaliste: Valérie Lebruman • Direction artistique: Bruno Delobelle • Maquette: Cyril Lauret • Mise en pages et illustration: Corinne Dastot • Iconographe: Brigitte Gilles de la Londe • Photographe: Alain Potignon • Photo de couverture, copyright: FootToo/Stock.com • Responsable fabrication: Laurence Parlouer • Photogravure: Key Graphic (Paris) • Imprimeur: Roto Aisne, Chemin de la Cavée, ZI Saint-Lazare, 02430 Gauchy • Promotion, commercialisation et diffusion: Onisep VPC - 12, mail Barthélemy-Thimonnier, CS 10450 Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 • Internet: onisep.fr/lalibrairie • Relations clients: service-clients@onisep.fr • Code de diffusion Onisep: 901550 • ISSN: 1772-2063 • ISBN papier: 978-2-273-01550-9 • ISBN numérique: 978-2-273-01551-6 • Le kiosque: Tourisme, Restauration, Loisirs, Hôtellerie • Dépôt légal: juillet 2021 • Reproduction, même partielle, interdite sans accord préalable de l'Onisep.



10-32-2813

# L'EMPLOI EN 10 POINTS

Y a-t-il des débouchés pour les jeunes? Quels métiers recrutent? Peut-on faire carrière et évoluer? Des questions que vous vous posez sans doute sur les métiers de l'hôtellerie et des restaurations. Voici les réponses en 10 points.

## DE QUOI PARLE-T-ON?

### 1 UNE DIVERSITÉ D'ÉTABLISSEMENTS

Les hôtels sont représentés par des établissements allant du petit hôtel familial, indépendant ou franchisé, au palace, en passant par les groupes hôteliers. Les restaurants traditionnels englobent les brasseries, pizzerias, crêperies, restaurants gastronomiques, etc. La restauration rapide regroupe la *street food* et les *fast-foods*, alors que la restauration en libre-service rassemble les selfs et cafétérias. La restauration collective correspond aux cantines scolaires, mais aussi au service des repas en entreprises ou dans les établissements de santé.



Hôtels



Traiteurs-organiseurs de réceptions



Restauration traditionnelle



Bars



Restauration rapide



Discothèques



Restauration en libre-service



Thalassothérapie

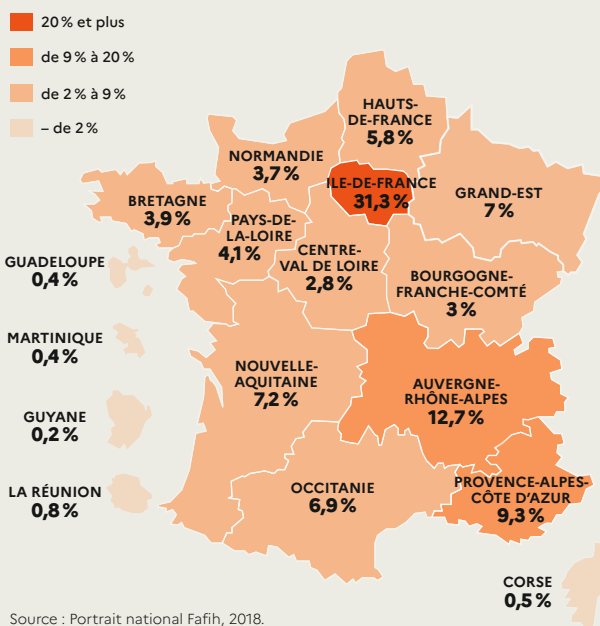


Restauration collective

### 2 L'ILE-DE-FRANCE ET LE SUD-EST EN TÊTE

La répartition régionale des salariés se structure autour de plusieurs ensembles. Les deux premiers sont constitués de l'Ile-de-France, où sont employés un peu plus d'un tiers des effectifs, et des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, avec chacune environ un dixième des effectifs. La moitié des salariés permanents du secteur exercent leur activité dans l'une de ces régions.

#### Répartition des salariés en France



### 3 DES PETITES STRUCTURES

En France, ce secteur se caractérise notamment par un très grand nombre de petites entreprises: 9 sur 10 sont des TPE (très petites entreprises: moins de 10 salariés) ou des PME (petites et moyennes entreprises: 10 à 249 salariés). Cela permet de proposer sa candidature à de nombreux employeurs, quel que soit le poste recherché.

Source: AKTO, 2020.

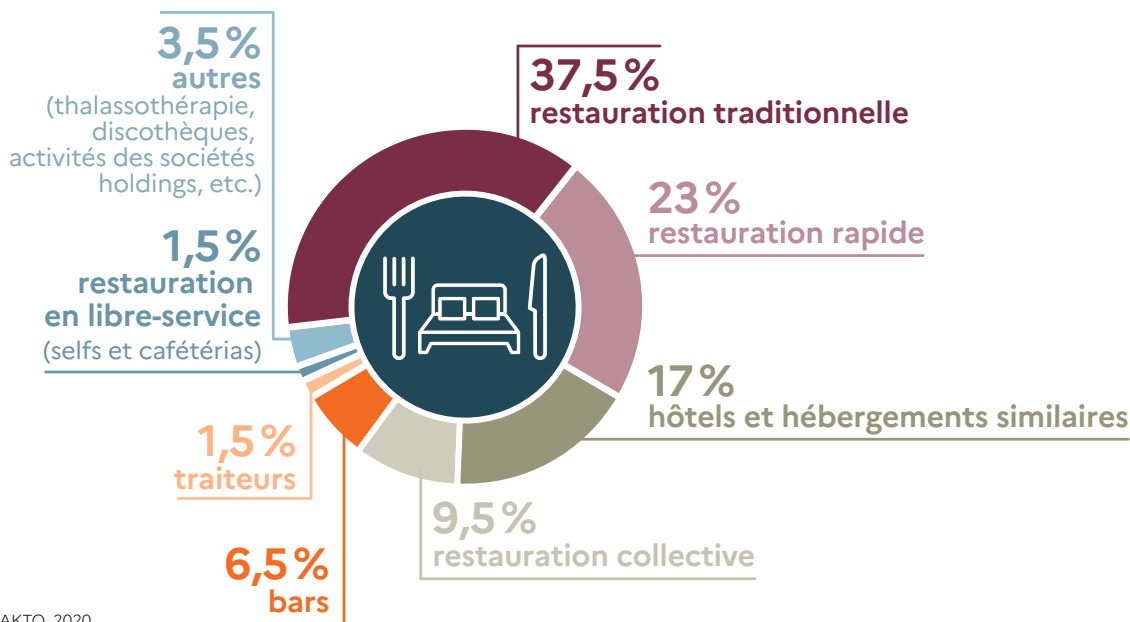
9 entreprises du secteur sur 10 sont des TPE ou PME.

## QUELS DÉBOUCHÉS POUR LES JEUNES ?

### 4 POIDS LOURD DE L'ÉCONOMIE

6<sup>e</sup> employeur en France, le secteur compte environ 970 000 salariés, auxquels s'ajoutent 300 000 saisonniers l'été, 100 000 saisonniers l'hiver et 220 000 non-salariés (chefs d'entreprise).

#### Répartition des salariés par domaines d'activité

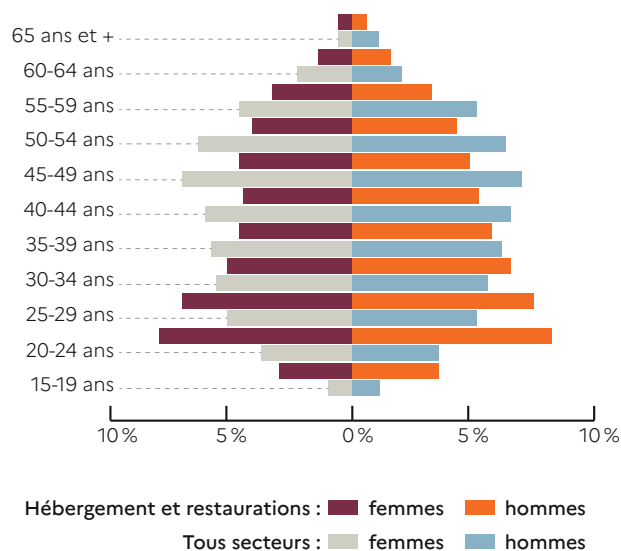


Source: AKTO, 2020.

### 5 DES PLACES À PRENDRE POUR LES JEUNES

39,7 % des salariés du secteur ont moins de 30 ans, alors qu'ils ne sont que 20,6 % tous secteurs confondus.

#### Âge de l'emploi salarié



Source: Statistiques, études et évaluations: *Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration*, coll. « Éclairages et synthèses », Pôle emploi, décembre 2017.

### 6 DES OPPORTUNITÉS POUR TOUS

Pour certains métiers, la demande est importante: serveur, commis de cuisine, employé polyvalent de restauration ou employé d'étage en hôtel offrent de réelles opportunités aux personnes motivées pour intégrer un secteur dynamique. D'autres métiers sont également recherchés: cuisinier, sommelier, maître d'hôtel, réceptionniste...

#### Serveur: le métier le plus recherché



## COMMENT FAIRE CARRIÈRE ?

### 7 ÉVOLUER RAPIDEMENT, C'EST POSSIBLE

« La formation continue et la mobilité m'ont permis d'évoluer, de me perfectionner dans mon métier et d'envisager de pouvoir m'installer à mon compte. »



**FARAH, 24 ANS**  
Cheffe gérante de cuisine

p.11

« Après le bac, j'ai préparé un CAP\* cuisine pour acquérir les bases du métier, avant d'intégrer un BTS\*\* management en hôtellerie-restauration en apprentissage. »

« J'ai été embauchée en CDI\*\*\* en tant que commise de cuisine dans un grand établissement, chez mon maître d'apprentissage. »

« J'ai intégré l'équipe d'un bistro, qui se créait, en tant que demi-chef de partie, avant de changer d'établissement pour occuper le poste de seconde de cuisine. »

« Pour apprendre d'autres choses, j'ai fait le choix de la restauration collective, d'abord comme seconde de cuisine, puis comme cheffe gérante. »

« Je multiplie les expériences afin d'apprendre tout ce dont j'ai besoin avant d'ouvrir mon propre établissement. »

\* Certificat d'aptitude professionnelle.

\*\* Brevet de technicien supérieur.

\*\*\* Contrat à durée indéterminée.

### 8 DES CONTRATS POUR FIDÉLISER

Les CDI (contrats à durée indéterminée) dominent dans le secteur. Les contrats saisonniers, nombreux dans les zones touristiques, permettent souvent de découvrir un métier, voire démarrer une carrière.



**82,1%** des salariés du secteur hôtellerie-restauration sont en CDI.

## ET LES MÉTIERS DEMAIN ?

### 9 S'ADAPTER AUX NOUVELLES DEMANDES

Le secteur s'empare des questions issues d'évolutions récentes de la réglementation comme la lutte contre le gaspillage alimentaire, la diversification des sources de protéines, l'approvisionnement en produits de qualité, l'interdiction des plastiques jetables... La restauration s'adapte aussi aux nouvelles tendances de consommation comme le flexitarisme\*. Du fast-food au restaurant gastronomique, certains établissements privilégient une cuisine locavore\*\*. D'autres, notamment en restauration collective, s'attachent à limiter la part de la viande dans les plats conformément aux recommandations du Programme national de l'alimentation et de la nutrition.

\* Flexitarisme : pratique alimentaire habituellement végétarienne mais autorisant une consommation occasionnelle de viande.

\*\* Locavore : privilégiant les produits locaux et de saison.



### 10 DES COMPÉTENCES QUI COMPTENT

La France pointe en tête des pays qui accueillent le plus de touristes dans le monde ; les jeunes ont donc l'embaras du choix lorsqu'il s'agit de trouver un emploi. La maîtrise d'au moins une langue étrangère est un atout, de même que les compétences commerciales, mais aussi le sens de l'accueil et du service, la rigueur... qui intéressent également les employeurs.



# PORTRAITS DE **PROS**

## RELATION CLIENT



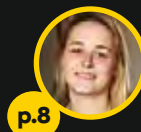
Cheffe  
réceptionniste

p.6



Barman

p.7



Serveuse

p.8



Sommelière  
et formatrice

p.9



Hydrothérapeute

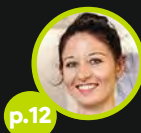
p.10



Cheffe gérante  
de cuisine

p.11

## PRODUCTION



Femme  
de chambre

p.12



Cuisinier

p.13



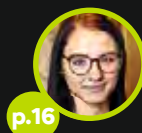
Pizzaiolo

p.14



Crêpière

p.15



Équipière  
polyvalente

p.16



Employée qualifiée  
de restauration

p.17

## MANAGEMENT



Gouvernante  
générale

p.18



Directrice  
d'hôtel

p.19



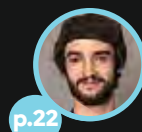
Maître  
d'hôtel

p.20



Cheffe à domicile  
et consultante  
culinaire

p.21



Manager  
en restauration

p.22



Traiteur-organisateur  
de réceptions

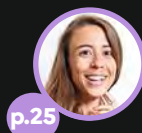
p.23

## NUMÉRIQUE



Animateur  
webmarketing

p.24



Responsable  
e-marketing

p.25



*Florence Stable, 29 ans*  
**CHEFFE RÉCEPTIONNISTE**  
**À L'HÔTEL RÉGENT PETITE FRANCE, STRASBOURG (67)**

**MON PARCOURS**

Titulaire d'un bac général, j'ai intégré une mise à niveau en hôtellerie-restauration pour accéder au BTS\* de l'hôtellerie et préparé une MC\*\* accueil-réception. Après un stage à Berlin, j'ai travaillé au Shangri-La à Paris, puis au Royal Monceau. J'ai ensuite suivi une formation professionnelle au management au sein de l'hôtel Peninsula New-York, avant de prendre un poste d'assistante de direction dans un Best Western. J'ai postulé au Régent pour retrouver l'hôtellerie 5 étoiles.

\* Brevet de technicien supérieur.  
 \*\* Mention complémentaire.

Intéressée par le management dans l'hôtellerie de luxe, Florence a misé sur la formation et la mobilité pour avancer. Responsable d'une dizaine de personnes, elle apprécie la variété de ses tâches quotidiennes et les contacts avec ses clients comme avec ses collègues.

**L**a réception gère les arrivées et leur préparation, le suivi des séjours des clients jusqu'à leur départ ainsi que les réservations du spa, plus nombreuses dans les 5 étoiles, le spa attirant aussi bien des habitués que des touristes. Cette clientèle diversifiée rend le travail intéressant et varié, d'autant que nous faisons aussi office de conciergerie : conseils et réservations de restaurants ou de spectacles, appels de taxi, etc. Mon poste de cheffe réceptionniste inclut le

management de six réceptionnistes et quatre voituriers-bagagistes, sans compter les extras en haute saison. Je m'occupe du planning de l'équipe et j'essaie d'anticiper les réservations pour prévoir le personnel nécessaire. Je vérifie également tous les encaissements, qu'il s'agisse des soins spa, du restaurant ou des chambres. Je sors de mon bureau régulièrement afin de passer au moins 1 heure par jour à la réception, et parfois remplacer l'un de mes collaborateurs. Ainsi, je peux observer le travail de chacun et apporter des améliorations. Dans l'hôtellerie de luxe, on ne peut pas rester sur ses acquis. J'aime l'esprit d'équipe et trouver comment je peux aider chacun à évoluer est une réelle satisfaction. En tant que responsable, je règle les éventuels litiges avec les clients, ce qui me permet de montrer comment réagir sans envenimer les choses ni prendre les critiques personnellement. ■

**FICHE MÉTIER**

**RÉCEPTIONNISTE**

**Formation :** bac, en particulier le bac STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration), suivi d'une MC accueil-réception; BTS management en hôtellerie-restauration option C management d'unité d'hébergement; diplôme d'école spécialisée comme l'Institut de conciergerie internationale de Paris; CQP réceptionniste. **Qualités :** bonne présentation, courtoisie, sourire. **Salaires débutants :** 1540 à 2000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.





David Canu, 21 ans  
**BARMAN**  
**AU GRAND HÔTEL DE CABOURG (14)**

Fort de sa motivation et de son sérieux, David s'est fait une place dans un établissement prestigieux de la côte normande. À l'aise avec le travail de nuit, il cherche toujours le service en plus, qu'il peut apporter tant aux clients occasionnels qu'aux habitués des palaces.

**E**n général, je travaille de 16 h à minuit, ce sont les horaires que je préfère. À mon arrivée, je m'intègre au *tea time* avec la préparation des thés, cafés et autres boissons, puis j'enchaîne avec la mise en place de l'apéritif : coupe des fruits pour les cocktails, filtrage de certains jus, vérification des stocks, etc. L'équipe du bar est autonome et nous sommes tous polyvalents pour préparer les boissons, y compris celles du *room service*, assurer le service et l'encaissement des consommations du bar, comprenant une dizaine de tables où les clients peuvent grignoter. Il faut être vigilant afin qu'ils ne manquent de rien et n'aient pas à patienter. Je suis à l'affût pour anticiper les demandes et offrir la meilleure prestation possible. C'est gratifiant de voir la satisfaction et parfois l'émerveillement dans les yeux des clients. Le travail d'équipe est

important : le chef barman est à nos côtés et j'apprends beaucoup auprès des apprentis d'écoles hôtelières, auxquels je transmets mon expérience de terrain. C'est un métier passion où l'on ne compte pas ses heures, fatigant car on marche beaucoup, mais enrichissant. On rencontre des personnes très différentes, on a de bons salaires, notamment grâce aux pourboires, et on peut voyager, car les personnes motivées sont recherchées partout. ■

### MON PARCOURS

Après la 3<sup>e</sup>, j'ai préparé un bac professionnel pour intégrer l'armée mais j'ai finalement changé d'avis. J'ai cherché une autre voie et j'ai pu obtenir un emploi de serveur saisonnier au casino de Cabourg. J'y suis resté 1 an et demi et j'ai préparé le CQP\* barman du monde de la nuit, qui m'a permis d'évoluer vers mon poste actuel.

\* Certificat de qualification professionnelle.

### FICHE MÉTIER

#### **BARMAN/BARMAID**

**Formation :** CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant ou bac pro commercialisation et services en restauration, suivi d'une MC employé barman et/ou d'un BP barman ; CQP barman du monde de la nuit.  
**Qualités :** discrétion, organisation, sourire. **Salaires débutant :** 1630 à 2500 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Coline Martiniault, 22 ans  
**SERVEUSE À LA PIZZERIA ANGELO, RENNES (35)**

**MON PARCOURS**

Après la 3<sup>e</sup>, j'ai suivi un bac pro en service et commerce en restauration et un CQP\* barman du monde de la nuit, en alternance, pour obtenir une compétence supplémentaire. J'ai rapidement trouvé un emploi en tant que cheffe de rang, puis je suis partie 1 an en Australie. À mon retour, j'ai été recrutée dans une pizzeria.

\* Certificat de qualification professionnelle.

Dynamique, Coline aime le service et les relations humaines qui se nouent dans un restaurant. Elle a en tête d'ouvrir un jour son propre établissement et ne manque pas une occasion d'en apprendre toujours davantage.

**N**ous sommes quatre à travailler en salle pour 75 couverts midi et soir, avec une coupure entre 15h et 18h. J'ai 2 jours et demi de repos consécutifs par semaine, ce qui compense les longues journées. J'arrive le matin à 10h30, j'allume toutes les machines de la pizzeria et je regarde si je dois passer des commandes de boissons. Ensuite, on installe les tables, on nettoie les menus et les portes, on remplit les carafes d'eau et les bouteilles d'huile piquante, etc. On mange tous ensemble avant le service,

qui commence à midi. J'accueille les clients et je les place, je leur décris le plat du jour, puis je laisse le chef de rang prendre la commande. Je me charge également des encaissements et des prises de réservations, mais je donne aussi un coup de main au service dès que je le peux. J'essaie de faire attention à chacun : installer les personnes âgées au calme, redonner du pain ou de l'eau, apporter les cafés aux plus pressés... Après le service, on assure la mise en place de la salle pour le soir. Il y a beaucoup de ménage à effectuer dans la restauration, c'est essentiel et les jeunes qui postulent comme serveurs oublient parfois que tout le monde participe ! Ce métier me convient parfaitement, car j'aime bouger et j'apprécie le contact avec la clientèle. Mais cela implique aussi d'être vigilant et de laisser ses problèmes à la maison pour rester souriant et efficace. ■

**FICHE MÉTIER**

**SERVEUR/SERVEUSE**

**Formation :** CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant ou production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria); bac pro commercialisation et services en restauration; TFP serveur en restauration; TP serveur en restauration. **Qualités :** dynamisme, réactivité, sourire. **Salaires débutants :** 1540 à 2000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Eva Bruot, 24 ans  
**SOMMELIÈRE ET FORMATRICE, NICE (06)**

Passionnée et avide de transmettre, Eva s'est installée à son compte afin de partager son temps entre les ateliers de dégustation et la formation. D'ici peu, elle relèvera un nouveau défi : un poste de responsable sommelière au sein d'une cave à vins.

**L**a connaissance des vins et spiritueux, c'est avant tout la connaissance des terroirs. Cela passe par les rencontres avec les producteurs, soit dans le cadre de salons professionnels, soit lors de visites de domaines. C'est un métier passion qui demande de faire évoluer son savoir constamment, car il y a sans cesse de nouveaux cépages, de nouvelles méthodes de production, de nouveaux exploitants et, bien sûr, des cuvées et des crus différents. La mission de conseil au client est centrale, que ce soit en restaurant ou dans une cave à vins. Pour cela, il faut être à l'écoute, ne pas imposer, mais proposer quelque chose qui correspondra à la demande, aux mets choisis, au budget... Même si j'ai le projet de reprendre une cave à vins, je souhaite continuer à être formatrice au moins 1 ou 2 jours par semaine à l'Institut Franck Thomas, qui m'a formée. Les élèves viennent d'horizons très divers ;

beaucoup envisagent le métier pour se reconvertir après une carrière dans un autre secteur. Nous leur apprenons les accords mets-vins, la mise en carafe, le décantage, la manière de servir, le langage technique et émotionnel pour pouvoir communiquer avec les clients, etc. Sommelier est un métier riche, évolutif et qui permet de voyager, car notre savoir est apprécié à l'étranger, pour peu d'avoir un peu d'expérience. ■

#### FICHE MÉTIER

##### SOMMELIER/SOMMELIÈRE

**Formation :** CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant ou bac pro commercialisation et services en restauration, suivi d'une MC sommellerie et/ou d'un BP sommelier ; BTS management en hôtellerie-restauration option A management d'unité de restauration ; TP sommelier-conseil caviste ou sommelier-caviste-ambassadeur en gastronomie. **Qualités :** curiosité, écoute, passion. **Salaires débutants :** à partir de 1630 € brut/mois, variable selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

#### MON PARCOURS

Durant mes études universitaires en information-communication, j'ai travaillé dans la restauration et j'ai découvert la sommellerie. Sachant que, grâce à mon père restaurateur, j'avais déjà un intérêt pour le secteur, j'ai entrepris la formation de sommelier-caviste de l'Institut Franck Thomas pour obtenir un TP\*.

\* Titre professionnel.



Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

Après la 3<sup>e</sup>, j'ai passé un CAP\*, puis un bac pro esthétique-cosmétique-parfumerie. Pendant ma formation, j'ai fait des stages en parfumerie et en institut, mais je voulais essayer autre chose. Une connaissance m'a parlé de la thalassothérapie et j'ai postulé. J'ai été embauchée à l'essai pendant 6 mois, puis en CDI\*\*.

\* Certificat d'aptitude professionnelle.  
\*\* Contrat à durée indéterminée.



Cassandra Liout, 19 ans  
**HYDROTHÉRAPEUTE  
À THALAZUR, CABOURG (14)**

Grâce à sa formation en esthétique, Cassandra a été embauchée dans un centre de thalassothérapie. Elle exerce un métier en plein essor, qui recrute et permet de belles évolutions de carrière, y compris à l'étranger.

**Q**uand j'arrive le matin, je ne sais jamais par quel soin je vais commencer : bain hydromassant, douche à jets, drainage marin, enveloppement d'algues, modelage... Après m'être changée (pantacourt, tongs, T-shirt et veste de la thalasso), je prends ma feuille de service pour la demi-journée avec les noms des clients et les soins à effectuer. En général, on pratique le même soin pendant 2 heures, le temps de s'occuper de quatre clients, puis on change d'affectation. Cela permet de ne pas tomber dans la rou-

tine et de faire tous types de soins. Au départ, j'ai été formée sur le bain hydromassant puis, petit à petit, sur l'ensemble des appareils et des soins, en interne. C'est une expérience professionnelle intéressante, différente de celle en institut de beauté. Nous recevons des clients réguliers, mais aussi des touristes. Certains parlent anglais et je me débrouille pour communiquer, d'autant que j'ai également suivi une mise à niveau à la thalasso. Le contact avec les clients est plutôt agréable, car ils sont là pour se relaxer. Toutefois, je dois rester très organisée pour préparer la cabine, installer les clients et leur donner les explications nécessaires, puis effectuer leur soin dans le temps imparti. Certains soins, comme le modelage sous pluie marine, nécessitent de se mouiller, ça fait partie du travail. Si on n'aime pas l'eau, il faut éviter! ■

FICHE MÉTIER

**HYDROTECHNICIEN/HYDROTECHNICIENNE**

**Formation :** CAP et/ou bac pro esthétique-cosmétique-parfumerie, complété par une formation interne; CQP hydrotechnicien en institut de thalassothérapie. **Qualités :** courtoisie, discrétion, organisation.  
**Salaires débutants :** à partir de 1540 € brut/mois, variable selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Farah Aziz, 24 ans  
**CHEFFE GÉRANTE**  
**À API RESTAURATION, SAINT-SOUPLETS (77)**



Passionnée par la cuisine, Farah multiplie les expériences professionnelles dans le but d'ouvrir un jour son propre restaurant. Le poste de cheffe gérante en restauration collective ajoute une corde à son arc.

### MON PARCOURS

J'ai toujours aimé cuisiner. Après un bac général, j'ai choisi le CAP\* cuisine pour accéder au BTS\*\* management en hôtellerie-restauration. J'ai été apprentie dans un château, puis dans un grand hôtel, avant d'être embauchée par le groupe Marriott comme commise de cuisine. J'ai ensuite fait l'ouverture d'un restaurant, travaillé dans un bistro... jusqu'à me lancer dans la restauration collective, chez Elior puis API Restauration !

\* Certificat d'aptitude professionnelle.

\*\* Brevet de technicien supérieur.

**L**a restauration collective est radicalement différente de mes expériences précédentes, mais c'est une bonne école. Les procédures de traçabilité et l'hygiène sont cruciales, nous nous changeons d'ailleurs complètement en arrivant au travail. J'y apprend également à gérer un budget et une équipe. Ce n'est pas toujours facile, car je suis la plus jeune ! Trois à quatre fois par semaine, je réceptionne les marchandises et je passe les commandes. J'aide à la cuisine proprement dite et je forme les deux personnes qui travaillent avec moi si elles ont des lacunes. Nous devons garder un échantillon de tout ce que nous préparons, car nous travaillons pour un Ehpad (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). L'alimentation des personnes vulnérables est une grosse responsabilité. Il faut veiller à ne jamais rompre la chaîne du froid et du chaud, ce qui nécessite de faire des relevés de températures

réguliers et de tout consigner. Cela demande du temps et de la rigueur, car mon rôle est aussi de faire respecter les consignes. Ce poste me permet de me perfectionner dans la gestion des comptes et le respect des objectifs, tout en répondant au client, en l'occurrence la directrice de l'Ehpad. Je reçois des trames de menus d'API Restauration, mais j'adapte les repas en fonction des goûts des résidents ou des demandes spéciales. Pour un anniversaire ou un événement particulier, je propose des idées et un budget. ■

### FICHE MÉTIER

#### CHEF GÉRANT/CHEFFE GÉRANTE

**Formation :** bac pro commercialisation et services en restauration ou cuisine, suivi d'un BTS management en hôtellerie-restauration et, éventuellement, d'une licence pro organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration ; CQP chef gérant ; TP chef de cuisine en restauration collective ou gérant en restauration collective. **Qualités :** organisation, rigueur, sens des responsabilités. **Salaires débutants :** 2000 à 3000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Magdalena Malézieux, 33 ans  
**FEMME DE CHAMBRE À L'HÔTEL MERCURE L'OCCITAN,  
 CASTRES (81)**

**MON PARCOURS**

En Pologne, d'où je viens, j'ai validé une formation technique d'hôtellerie, puis j'ai travaillé dans un hôtel-restaurant 3 étoiles en tant que serveuse pendant 10 ans. Une fois en France, j'ai suivi une formation de 3 mois en français-langue étrangère dans un Greta\*, comprenant un stage de 2 semaines en entreprise. Je l'ai effectué à l'hôtel Mercure l'Occitan, qui m'a ensuite proposé un contrat saisonnier, puis un CDI\*\*.

\* Groupement d'établissements publics de formation pour adultes.

\*\* Contrat à durée indéterminée.

Afin d'apprendre le français, Magdalena a fait un stage de femme de chambre dans un hôtel, où elle a rapidement progressé. Son sérieux, sa motivation et ses expériences antérieures lui ont permis de prendre la responsabilité du buffet des petits déjeuners.

**Q**uand j'arrive à 8h, la réception me fournit la liste des chambres à préparer. Elle me précise qui est déjà parti, les clients qui restent une nuit de plus, les chambres dont le grand lit doit être remplacé par des lits jumeaux, etc. Ensuite, je passe à la lingerie pour préparer mon chariot avec les draps, les serviettes, les produits d'entretien et de toilette. Nous sommes deux ou trois femmes de chambre par étage; chacune s'occupe, seule, de 10 à 12 chambres, sauf pour faire les lits où nous nous regroupons par deux. Le

métier de femme de chambre est assez physique. Il faut être à la fois rapide, efficace et discrète. On travaille les week-ends et les jours fériés, mais à 13h, la journée est finie. Les différentes tâches s'accomplissent dans un ordre précis : enlever le linge sale, faire le lit, nettoyer la salle de bains, changer les serviettes et compléter les produits de toilette (savon, shampooing, etc.). Puis on fait la poussière, on passe l'aspirateur et la serpillière. Si les clients restent une nuit supplémentaire, on fait attention à ne pas toucher à leurs affaires. Parfois, nous sommes amenées à les renseigner sur les horaires ou la localisation du restaurant et nous prenons en charge le linge personnel qu'ils souhaitent faire nettoyer. Récemment, j'ai été promue au buffet du restaurant comme responsable des petits déjeuners. Un vrai changement! ■

**FICHE MÉTIER**

**EMPLOYÉ/EMPLOYÉE D'ÉTAGE**

**Formation:** CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant; CQP employé d'étage; TP employé d'étage en hôtellerie. **Qualités:** discrétion, dynamisme, rigueur. **Salaire débutant:** 1540 à 2000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Tristan Senèze, 21 ans  
**CUISINIER AU RESTAURANT DU TRIBUNAL,  
MORTAGNE-AU-PERCHE (61)**

**MON PARCOURS**

J'ai entrepris un CAP\* cuisine après la 3<sup>e</sup>, puis un BP\*\* arts de la cuisine. Mon père est cuisinier-pâtissier et j'ai toujours voulu faire ce métier, qui me passionne. Après mon BP, j'ai été embauché par l'entreprise dans laquelle j'avais fait mon apprentissage.

\* Certificat d'aptitude professionnelle.

\*\* Brevet professionnel.



Féru de cuisine depuis son plus jeune âge, Tristan n'a pas eu de mal à trouver un travail une fois son diplôme en poche. Il rêve d'ouvrir un jour son propre restaurant, mais pas avant d'avoir accumulé suffisamment de connaissances.

**J**e commence ma journée à 9h et je termine après le service du soir, avec une coupure de 3 heures et demie l'après-midi. Nous sommes huit en cuisine : le chef, le second, quatre cuisiniers et deux apprentis. Je suis chargé de la pâtisserie, des amuse-bouches et des accompagnements pour l'apéritif, de type feuilletés et autres. Le matin, après m'être changé, je participe au déballage et au rangement des produits qui ont été livrés. Ensuite, je fais le pain et je prépare les bases de crèmes, les fonds de tartes et de gâteaux pour qu'au moment du service, je n'ai plus qu'à faire l'assemblage final et la décoration des assiettes. Cela demande de l'organisation, car nous faisons entre 30 et 40 couverts par service, avec uniquement des plats faits maison. Nous changeons notre carte à chaque saison et je réfléchis tout le temps à

de nouveaux desserts. Dès que j'ai du temps, je fais des essais que je montre au chef : il peut les valider, me corriger ou me demander de préparer quelque chose de particulier. La cuisine est un domaine où on apprend tout le temps et où on peut toujours s'améliorer, mais qui exige une hygiène irréprochable. Entre chaque service, il faut désinfecter et racler les sols, sans oublier de se laver les mains, de nettoyer la planche et le plan de travail avant et après chaque manipulation. ■

**FICHE MÉTIER**

**COMMIS/COMMISE DE CUISINE**

**Formation :** CAP ou bac pro cuisine, éventuellement complété par un BP arts de la cuisine ou une MC art de la cuisine allégée ou cuisinier en desserts de restaurant ; TFP commis de cuisine ; TP commis de cuisine ou cuisinier.

**Qualités :** organisation, rigueur, polyvalence. **Salaires débutants :** 1540 à 2000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Daniel Delaunay, 51 ans  
**PIZZAIÖLO À SON COMPTE  
À LA TRÉVISE, RENNES (35)**

Daniel s'est formé auprès des meilleurs et vit de sa passion depuis qu'il a ouvert son propre établissement. Son plaisir ? Concocter des pizzas avec des produits de qualité. Son moteur ? Recevoir et régaler ses clients. Transmettre son savoir-faire à son employé est une motivation supplémentaire.

**MON PARCOURS**

Après un CAP\*, j'ai exercé différents métiers mais avec l'idée de réaliser un jour ma passion. J'ai construit un four à bois chez moi et j'ai suivi deux formations auprès de pizzaiolos confirmés, avant de reprendre l'établissement d'un ancien champion de France de la pizza.

\* Certificat d'aptitude professionnelle.

**J'**ai repris le restaurant il y a plus de 2 ans. J'aime mon métier et je ne compte pas mes heures. La salle est petite, 20 couverts, mais 70 % de l'activité est consacrée à la pizza à emporter. Avec mon employé, nous gérons la préparation des ingrédients (champignons, poivrons, oignons, magrets, fromages...) qui sont émincés au couteau, et les desserts faits maison. La confection des pizzas s'effectue au fur et à mesure des commandes. La pâte est préparée uniquement par mes soins, c'est mon secret !

Elle est réalisée selon un protocole italien ancestral. Je la laisse reposer 3 à 5 jours afin qu'elle soit digeste et croustillante. Cela nécessite donc de l'anticipation et de l'organisation. En plus des préparations, nous gérons le service en salle, les commandes par téléphone... avec une accélération du rythme de travail à partir du jeudi. Après le service du midi, nous vérifions ce qu'il nous reste comme préparations pour le service du soir. J'aime transmettre et je souhaite que la personne qui travaille avec moi se sente bien dans son travail. Je lui montre comment étaler la pâte à la main et garnir les pizzas. Dans mes moments d'inspiration, j'élabore de nouvelles garnitures. J'apprécie également le contact avec les clients, partager ma passion et avoir leur retour. Cela compte beaucoup pour moi. ■

**FICHE MÉTIER**

**PIZZAIÖLO/ PIZZAÏOLA**

**Formation :** CAP cuisine ; CQP pizzaiolo ; TP pizzaiolo. **Qualités :** créativité, passion, polyvalence. **Salaires débutants :** 1540 à 2000 € brut/mois en tant qu'employé, selon le type d'établissement (taille, situation géographique) ; variable en fonction du chiffre d'affaires comme artisan à son compte.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.





Marie-Julie Porcher, 29 ans  
**CRÊPIÈRE À SON COMPTE**  
**À LA RECETTE DU BONHEUR, PLERGUER (35)**

Après une saison d'été dans une crêperie, Marie-Julie s'est accrochée à son rêve de réaliser crêpes et galettes, comme sa grand-mère. Elle n'a pas hésité à quitter son emploi pour reprendre un fonds de commerce à la campagne et créer *La Recette du bonheur*.

**E**n tant que bretonne, les crêpes, c'est une évidence! C'est un met simple, convivial, peu onéreux et avec lequel on peut innover. Je suis attachée aux produits locaux et de qualité. C'est pour cela que j'ai tenu à obtenir les labels « Crêperie gourmande » et « Qualité tourisme ». Je fais travailler les producteurs des alentours, qui me livrent de petites quantités régulièrement pour éviter le gaspillage. Je fais la pâte moi-même avec du sarrasin IGP (indication géographique protégée) Bretagne pour les galettes avec fermentation de la pâte pendant 12 heures, mais avec de la farine de blé français pour les crêpes de froment. Les garnitures sont majoritairement réalisées à la minute pour plus de fraîcheur (poêlées de champignons, pommes caramélisées, beurre salé maison...) et avec des produits bretons, comme l'andouille de Guémené ou les coquilles Saint-Jacques. Ma

carte évolue en fonction des saisons et des goûts des clients, auxquels je suis attentive. Je fais aussi un peu de vente à emporter et un menu du jour pour me diversifier. Au début, je faisais le service et j'avais quelqu'un en cuisine. Aujourd'hui, c'est l'inverse, mais je garde néanmoins le contact avec les clients, qui me soutiennent beaucoup. Ayant été placée en famille d'accueil par l'aide sociale à l'enfance entre 12 et 18 ans, je suis fière de montrer que, quels que soient son parcours et son histoire, on peut réaliser ses rêves. ■

**MON PARCOURS**

Pendant mon BTS\* tourisme, j'étais serveuse dans une crêperie et réceptionniste dans un hôtel le week-end. J'ai passé le CQP\*\* réceptionniste, avant d'être embauchée comme standardiste puis assistante commerciale. En parallèle, je continuais les extras dans l'hôtellerie et la restauration. Après une formation indispensable en hygiène-sécurité et une formation culinaire à EMC<sup>2</sup> (école maître crêpier et cuisinier), j'ai ouvert ma crêperie.

\* Brevet de technicien supérieur.

\*\* Certificat de qualification professionnelle.



**FICHE MÉTIER**

**CRÊPIER/CRÊPIÈRE**

**Formation:** CAP cuisine; CQP crêpier. **Qualité:** créativité, dynamisme, passion. **Salaires débutant:** 1540 à 2000 € brut/mois en tant qu'employé, selon le type d'établissement (taille, situation géographique); variable en fonction du chiffre d'affaires comme artisan à son compte.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

**MON PARCOURS**

J'ai passé un bac général, puis je suis entrée en licence économie-gestion, mais je me suis aperçue que ni la fac ni cette spécialité n'étaient pour moi. J'ai cherché du travail et j'ai trouvé un poste qui me convenait en intégrant Sushi Shop à temps partiel. Quand un temps plein s'est libéré, j'ai postulé.



**Morgane Gay, 20 ans  
ÉQUIPIÈRE POLYVALENTE  
À SUSHI SHOP, ORLÉANS (45)**

Depuis 1 an et demi chez Sushi Shop, Morgane a beaucoup appris et gagné en responsabilités au sein de son équipe. Elle s'épanouit dans la variété de ses tâches et envisage d'évoluer au sein de l'enseigne, en se formant au management et à la gestion.

**N**ous faisons deux services, à midi et le soir, avec une coupure d'environ 3 heures entre les deux. À midi, nous ne sommes que deux, car les clients sont assez pressés et l'activité est essentiellement concentrée sur la vente à emporter. Outre le ménage et la mise en place des tables, nous faisons un peu tout : accueil des clients, prise de commandes au téléphone ou au comptoir, préparation des sacs, service à table, encaissement... Le soir, en plus des cuisiniers et des livreurs, nous sommes

jusqu'à cinq au comptoir (*desk* dans notre jargon), car nous pouvons avoir jusqu'à 300 clients, sur place, à emporter ou à livrer. Le manager répartit le travail. Pour gagner du temps, chacun est chargé d'une seule tâche, mais nous tournons régulièrement. Dans les moments d'affluence, il faut éviter le stress, donner la priorité aux clients devant nous, les aider ou leur expliquer la carte, qui se renouvelle régulièrement. Cela nécessite de ne pas être trop timide, ça s'apprend au fur et à mesure. Comme je suis à temps plein, je suis en quelque sorte le moteur de l'équipe : je forme les nouveaux venus, j'aide et je motive les étudiants, qui sont nombreux à ne travailler chez nous que quelques heures par semaine. J'aime particulièrement le contact avec les clients et le *rush* de certains soirs, qui fait monter l'adrénaline. ■

**FICHE MÉTIER**

**EMPLOYÉ POLYVALENT/EMPLOYÉE POLYVALENTE DE RESTAURATION**

**Formation :** CAP production et service en restaurations (*rapide, collective, cafétéria*); CQP agent de restauration; TP agent de restauration.

**Qualités :** dynamisme, esprit d'équipe, sang-froid. **Salaires débutants :** à partir de 1540 € brut/mois, variable selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Isabelle Cappy, 47 ans  
**EMPLOYÉE QUALIFIÉE DE RESTAURATION  
 POUR SODEXO ÉDUCATION, BOURG-EN-BRESSE (01)**

Isabelle travaille depuis une vingtaine d'année à la cantine d'un CFA (centre de formation d'apprentis) du bâtiment de sa région. Elle est fière d'avoir évolué du service à la cuisine grâce à la formation continue, et apprécie le contact avec les jeunes de l'internat qu'elle suit sur plusieurs années.

**MON PARCOURS**

Après la 3<sup>e</sup>, je me suis orientée vers des études professionnelles du domaine social et je me suis installée comme assistante maternelle à domicile pendant 6 ans. Par la suite, j'ai trouvé un poste d'employée de service dans un CFA\* via l'entreprise Sodexo. J'y suis toujours et j'ai pu évoluer grâce au CQP\*\* employé qualifié de restauration permettant d'être chef de groupe, puis au CQP commis de cuisine que je suis en train de préparer.

\* Centre de formation d'apprentis.  
 \*\* Certificat de qualification professionnelle.

**P**uisque nous sommes attachés à un internat, nous servons en moyenne 250 repas par jour entre le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. En tant qu'employée qualifiée de restauration, en plus du service au self, je prépare les entrées froides. Après avoir servi le petit déjeuner et nettoyé la salle avec une collègue, j'épluche les légumes, je coupe la charcuterie, je mets en place les assiettes pour les différentes entrées. Depuis la rentrée, je prépare le CQP (certificat de qualification professionnelle) commis de cuisine en alternance et je commence à cuisiner des plats chauds avec le chef. C'est très gratifiant, car je peux travailler les produits, dans le respect des menus et recettes que nous donne Sodexo, mais aussi des consignes de la restauration collective, qui interdit par exemple les œufs crus,

donc pas de mayonnaise ni de crèmes aux œufs. Avec ce nouveau poste, mes horaires ont changé. Je commence à midi, je fais le service, puis j'aide à débarrasser et à ranger la vaisselle, avant d'aller en cuisine préparer le dîner. Lorsque ma collègue en cuisine est partie, j'ai hésité à prendre sa place mais je suis finalement contente de cette évolution, qui me permet d'apprendre de nouvelles choses et d'obtenir un diplôme supplémentaire. ■

**FICHE MÉTIER**

**EMPLOYÉ QUALIFIÉ/EMPLOYÉE QUALIFIÉE DE RESTAURATION**

**Formation:** CAP production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria); bac pro commercialisation et services en restauration; TFP employé qualifié de restauration. **Qualités:** dynamisme, rigueur, polyvalence. **Salaires débutants:** à partir de 1540 € brut/mois, variable selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

J'ai postulé au Cours hôtelier de Besançon, où j'ai obtenu le BEP\*-CAP hébergement\*\* et le TP\*\*\* gouvernant en hôtellerie. J'ai commencé par des emplois saisonniers avant de faire de la formation et d'être embauchée à l'hôtel de Crillon à Paris, puis au Rex Hôtel à Tarbes, car je souhaitais quitter la capitale.

\* Ce BEP (brevet d'études professionnelles) est devenu une certification intermédiaire du bac professionnel du même domaine.

\*\* Devenu le CAP (certificat d'aptitude professionnelle) commercialisation et services en hôtel-café-restaurant.

\*\*\* Titre professionnel.



Peggy Picasse, 47 ans  
**GOUVERNANTE GÉNÉRALE  
AU REX HÔTEL, TARBES (65)**



Peggy a évolué dans l'hôtellerie de luxe grâce aux postes qu'elle a occupés, dans différentes régions. Aujourd'hui gouvernante générale de trois hôtels, elle s'appuie sur deux assistantes pour gérer une vingtaine de femmes de chambre.

**Q**uand je rentre dans mon uniforme le matin, j'endosse un rôle. Je commence par saluer les équipes et prendre la liste des arrivées à la réception, afin d'élaborer le planning des femmes et valets de chambre, qui arrivent 1 heure après moi. J'établis pour chacun la feuille de route des chambres à refaire ou à modifier, par exemple en ajoutant un lit bébé, un bouquet de fleurs ou des recouches pour les clients qui restent plus d'une nuit, etc. Je vais ensuite contrôler qui a pris le petit

déjeuner, si les cafés ont été servis pour les séminaires, je vérifie que les produits du minibar ou les repas en chambre ont été facturés... J'ai affaire à de nombreux interlocuteurs, mais je fais aussi beaucoup de gestion et de management: commandes des produits d'entretien, du bar et cosmétiques pour les chambres; plannings de l'équipe; recrutement et formation d'extras en saison... C'est très varié! Je vais tous les jours dans les étages. Même si mes assistantes sont chargées de vérifier le travail, j'aime voir ce qui se passe, vérifier les chambres VIP ou les demandes particulières. Le travail de mon équipe doit rester discret. Il faut souvent redire les choses et on peut toujours s'améliorer. Gouvernante est un métier attrayant et évolutif, qui se pratique avec des horaires fixes et permet de toucher à tout. Je ne changerai pour rien au monde! ■

FICHE MÉTIER

**GOUVERNANT/GOUVERNANTE D'HÔTEL**

**Formation:** CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant, complété par un BP gouvernante; BTS management en hôtellerie-restauration option C management d'unité d'hébergement; diplôme d'école spécialisée en management hôtelier; CQP gouvernant d'hôtel; TP gouvernant en hôtellerie. **Qualités:** bonne présentation, rigueur, polyvalence. **Salaires débutants:** 1630 à 3000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



MON PARCOURS

J'ai fait une école supérieure de commerce et management, l'Esdes, puis j'ai été embauchée en tant qu'attachée commerciale par le groupe CGHS, filiale de Vivendi qui ouvrait des hôtels. J'ai évolué jusqu'à devenir directrice commerciale. Comme je voulais travailler à l'international, j'ai préparé un MBA\* en business international à l'emlyon. J'ai fait de nombreuses missions pour ouvrir ou relancer des hôtels, mais après quelques années, j'ai voulu moins voyager. J'ai enseigné à l'Institut Vatel, puis j'ai pris la direction d'un hôtel à Paris.

\* Master of Business Administration.



Valérie Buttignol, 50 ans  
**DIRECTRICE  
DE L'HÔTEL PRINCESSE CAROLINE, PARIS (75)**

De la direction commerciale et marketing à la communication, Valérie s'est construit un parcours à l'international dans l'hôtellerie de luxe. Aujourd'hui, elle a trouvé dans la direction d'hôtel un poste à sa mesure qui lui permet d'utiliser de nombreuses compétences.

**M**on hôtel compte 50 chambres et réalise 2 millions de chiffre d'affaires annuel. J'ai 10 salariés de 10 nationalités différentes et, comme je n'ai pas de chef de service, je touche à tout. Dans une petite structure, il faut être polyvalent et réactif. La porte de mon bureau est toujours ouverte et mon équipe est ma priorité. Je connais leur travail pour avoir passé du temps avec eux sur chaque poste. Ainsi, je peux manager avec une exigence bienveillante, les motiver et faciliter leurs activités quotidiennes. Cela passe notamment par une bonne organisation et de la formation. Dans la même journée, il m'arrive de travailler sur le budget, d'étudier le yield management, ou « stratégie tarifaire », de gérer les achats, de rencontrer un fournisseur, de recruter quelqu'un, de passer du temps à la réception... Je rencontre systématiquement tous les clients. Mon passé commercial m'a appris à prendre soin d'eux et à ne pas négliger

la prospection. J'ai la chance d'avoir une grande autonomie dans mon travail, du fait des relations de confiance avec le propriétaire, mais surtout des bons résultats. Il est à mes côtés quand j'ai besoin d'un conseil ou si un problème se pose. Je suis également en relation avec mes pairs, mes anciens collègues et les hôteliers voisins, avec lesquels j'échange sur des problématiques communes. C'est important, car à un poste de direction, on est souvent isolé. ■

FICHE MÉTIER

**DIRECTEUR/DIRECTRICE D'HÔTEL**

**Formation:** BTS management en hôtellerie-restauration option C management d'unité d'hébergement, éventuellement complété par une licence pro OGEHR (organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration); diplôme ou bachelors d'école spécialisée en management hôtelier; master avec un parcours en management hôtelier ou diplôme d'école supérieure de commerce. **Qualités:** autonomie, sang-froid, sens des responsabilités. **Salaire débutant:** à partir de 2 300 € brut/mois, variable selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

J'ai fait un BEP\*-CAP service\*\* après la 3<sup>e</sup>, suivi d'un BT hôtellerie option service\*\*\* pour aller plus loin. J'ai été embauché en tant que commis de salle chez mon maître de stage. J'ai ensuite évolué dans différents restaurants étoilés : chef de rang (responsable d'un groupe de tables) puis maître d'hôtel, jusqu'à prendre mon poste actuel à La Table des Lys.

\* Ce BEP (brevet d'études professionnelles) est devenu une certification intermédiaire du bac professionnel du même domaine.

\*\* Devenu le CAP (certificat d'aptitude professionnelle) commercialisation et services en hôtel-café-restaurant.

\*\*\* Ce BT (brevet de technicien) est remplacé par le bac STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration).



Bernard Berger, 47 ans  
**MAÎTRE D'HÔTEL**  
**À LA TABLE DES LYS, SAINT-ÉTIENNE (42)**

Bernard a construit sa carrière en changeant régulièrement d'établissement pour pouvoir évoluer, mais en gardant le même cap : travailler dans la restauration gastronomique de qualité. Pari réussi pour ce maître d'hôtel qui a su concilier un métier exigeant qu'il adore et une vie de famille.

**J**e travaille en binôme avec le chef : lui en cuisine et moi en salle. Je suis l'intermédiaire entre lui et les clients, mais, surtout, je gère l'équipe de huit serveurs. Je suis chargé de former les nouvelles recrues, y compris les jeunes diplômés : si ces derniers ont les bases du métier, chaque établissement a sa manière de faire. J'aime ce travail de transmission, car au-delà de la formation, on apprend beaucoup sur le terrain. Avant chaque service,

je donne les consignes pour que la salle soit prête : ménage, mise en place et plan des tables en fonction des réservations. Je fais un *briefing* quotidien avec mon équipe pour parler des points à améliorer, de ce qui a fonctionné ou pas, tout en m'efforçant de garder une bonne ambiance, car cela se ressent en salle si elle est mauvaise. Pour ma part, j'accueille les clients, je les place et les conseille sur le menu avant de prendre la commande. Je reste jusqu'au départ des derniers clients pour effectuer les encaissements et les raccompagner à la porte. Mais j'aide également au service. C'est un métier où l'on sait quand on commence, en l'occurrence à 10 h 30 pour le déjeuner et à 18 h 30 pour le dîner, mais on ne sait jamais précisément quand on termine ! Surtout, c'est un métier riche en rencontres dont je ne me lasse pas. ■

FICHE MÉTIER

MAÎTRE/MAÎTRESSE D'HÔTEL

**Formation :** bac pro commercialisation et services en restauration ou bac STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration), complété par un BP arts du service et commercialisation en restaurant et/ou un BTS management en hôtellerie-restauration option A management d'unité de restauration pour un accès plus rapide à ce poste ; CQP maître d'hôtel. **Qualités :** adaptabilité, aisance relationnelle, bonne présentation. **Salaire débutant :** 1 700 à 3 000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



**Anto Cocagne, 37 ans**  
**CHEFFE À DOMICILE ET CONSULTANTE CULINAIRE,**  
**BOULOGNE-BILLANCOURT (92)**

Anto a de nombreuses cordes à son arc, un pied en Afrique, un autre en France. Faute de trouver un poste qui lui convienne parfaitement et souhaitant maîtriser son emploi du temps, elle est devenue cheffe à domicile et consultante culinaire, à son compte.

**L**orsque j'ai remarqué qu'il n'y avait pas d'offre de services de traiteur africain en France, j'ai décidé de me lancer en proposant quelque chose de différent, réunissant la cuisine de mon pays d'origine, le Gabon, et ce que j'ai appris en France. J'ai créé mon site il y a 4 ans, avec une carte de produits que j'adapte selon la demande. Je suis également référencée sur des plateformes comme [labelleassiette.fr](http://labelleassiette.fr) et [invite1chef.com](http://invite1chef.com), qui m'apportent des opportunités. Mon activité se concentre le soir et le week-end, ce qui me convient mieux. Je travaille seule comme cheffe à domicile chez des particuliers et pour des groupes jusqu'à huit personnes, ou j'embauche un maître d'hôtel si les convives sont plus nombreux. Je dois anticiper le manque de matériel et parfois même de place dans le frigo, je dois aussi expliquer ce que je fais, raconter mon histoire, etc. C'est différent du travail en restaurant, il faut être sociable et

savoir « se vendre ». Pour les groupes de 50 personnes et plus, je collabore avec un traiteur pour lequel j'ai créé une carte de plats africains. Comme je suis à mon compte, je prospecte sans cesse, je fais des devis, je relance les clients, j'envoie les factures, etc. Je vérifie tout en amont d'une prestation, je repère les lieux et je fais le suivi pendant le service. C'est indispensable pour s'assurer de la qualité. ■

**MON PARCOURS**

Après un bac général au Gabon, je suis venue en France faire un BTS\* en hôtellerie-restauration via une année de mise à niveau. J'ai poursuivi en licence pro direction des unités de restauration\*\*, puis en bachelor en restauration spécialité traiteur-organisateur de réceptions à l'école Ferrandi avec la 2<sup>e</sup> année aux États-Unis. J'ai enchaîné plusieurs missions courtes avant de me mettre à mon compte.

\* Brevet de technicien supérieur.

\*\* Devenue la licence pro OGEHR (organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration).

**FICHE MÉTIER**

**CHEF CUISINIER/CHEFFE CUISINIÈRE**

**Formation:** bac pro cuisine, complété par une MC art de la cuisine allégée ou cuisinier en desserts de restaurant (pour se spécialiser dans un domaine culinaire) et/ou un BP arts de la cuisine; BTS management en hôtellerie-restauration option B management de production culinaire, éventuellement complété par une licence pro métiers des arts culinaires et des arts de la table; bachelor ou diplôme d'école spécialisée.

**Qualités:** créativité, passion, patience. **Salaires débutant:** 2 500 à 3 250 € brut/mois pour un salarié, selon le type d'établissement (taille, situation géographique); variable en fonction du chiffre d'affaires comme artisan à son compte.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Gauthier Allaert, 22 ans  
**MANAGER EN RESTAURATION  
 À CANARD STREET, LILLE (59)**

**MON PARCOURS**

Après la 3<sup>e</sup>, j'ai préparé un bac pro en commerce, en apprentissage dans un magasin de glisse. Ensuite, j'ai travaillé dans un restaurant avant d'être embauché à Canard Street comme équipier polyvalent, puis responsable du soir et sous-manager. Depuis 5 mois, j'occupe le poste de manager et je suis en parallèle une formation en gestion et management.

Il a suffi de 2 ans à Gauthier pour devenir manager du restaurant de *street food* qui l'avait embauché en tant qu'équipier polyvalent. Il est en passe de devenir un professionnel confirmé, qui pourrait un jour ouvrir un nouvel établissement de la chaîne.

**M**on rôle est d'accompagner et d'aider mon équipe qui compte entre 9 et 12 personnes selon la période, toutes âgées de 18 à 25 ans. Je veille à ce que l'ambiance de travail soit bonne, tout en m'assurant, notamment, du respect de la qualité mais aussi des règles d'hygiène et de sécurité. J'effectue les mêmes tâches que mon équipe: production des plats, vente, service. En plus de cela, je fais de l'administratif: plannings, suivi des résultats,

objectifs à fixer, etc. Chaque semaine, je rencontre les fondateurs des restaurants Canard Street ou le nouveau directeur opérationnel. J'expose mes résultats, les achats, les sorties, le bénéfice net, etc. Je travaille donc de près avec mon assistant, qui s'occupe des commandes, afin de gérer et d'anticiper au mieux les stocks. Je dois régulièrement prendre des décisions au niveau du restaurant. Je suis chargé des embauches, je rencontre des fournisseurs, je fais évoluer les membres de mon équipe... Mon assistant va bientôt partir pour un nouveau restaurant de la chaîne, qui ouvre à Lyon. Ça me fait plaisir de voir évoluer les personnes que j'ai formées, dans une entreprise qui se développe et offre des opportunités. J'apprécie particulièrement l'aspect relationnel du métier, même si j'ai dû apprendre à séparer l'affectif du professionnel. ■

**FICHE MÉTIER**

**MANAGER EN RESTAURATION**

**Formation:** bac pro commercialisation et services en restauration ou bac STHR (sciences et technologies en hôtellerie-restauration), suivi d'un BTS management en hôtellerie-restauration ou MCO (management commercial opérationnel); CQP responsable point de restauration; TP manager d'unité marchande. **Qualités:** aisance relationnelle, esprit d'équipe, organisation. **Salaires débutants:** 1 700 à 3 000 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.





Didier Oudin, 62 ans  
**TRAITEUR-ORGANISATEUR DE RÉCEPTIONS  
 À SON COMPTE, GROUPE AROM, BORDEAUX (33)**

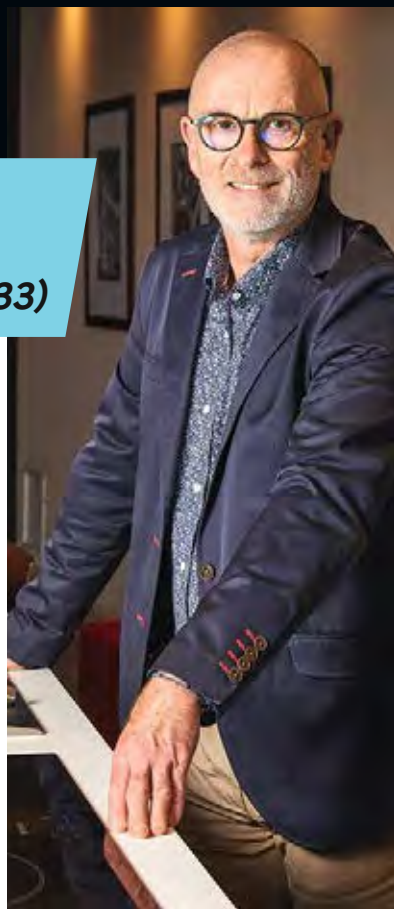
Didier préside le groupe Arom, comprenant notamment un traiteur haut de gamme, un fournisseur de plateaux-repas, deux restaurants et une boulangerie. Son entreprise entend proposer une solution globale pour l'organisation d'événements.

**J**e suis un entrepreneur dans l'âme, mais je viens du terrain et je suis allé chercher les opportunités. Rien ne m'a été donné; il y a derrière le groupe Arom beaucoup de travail et des semaines de 7 jours, car les réceptions se déroulent souvent les week-ends et il faut être présent. Aujourd'hui, je délègue le quotidien à mes collaborateurs, mais j'interviens en cas de problèmes ou de questions auxquelles je peux répondre grâce à mon expérience. Pour durer dans ce métier, je m'appuie sur la qualité et sur l'anticipation des tendances. Par exemple, il y a 10 ans, j'ai été le premier dans ma région à proposer un site Internet sur lequel les salariés en entreprise peuvent commander leur plateau-repas. Aujourd'hui, je me bats contre les grandes plateformes qui veulent s'imposer sur le marché comme l'a fait booking.com dans l'hôtellerie. Je suis également en train

de me diversifier dans l'agroalimentaire en créant une marque de sauces traditionnelles distribuées en grande surface. Je suis à la tête d'une entreprise de 75 personnes et j'interviens désormais à un niveau stratégique, avec un gros travail de représentation du groupe à l'extérieur. J'aime toujours autant mon métier, qui m'apporte beaucoup et me permet de transmettre mon expérience aux jeunes que je rencontre régulièrement. ■

**MON PARCOURS**

J'ai entrepris un bac technologique en hôtellerie dans l'idée de devenir steward. J'ai découvert un univers qui m'a plu et j'ai alors poursuivi avec un BTS en hôtellerie-restauration. Quelques années plus tard, j'ai monté trois restaurants avec un ami. Je suis ensuite devenu attaché commercial chez un traiteur qui, par la suite, m'a proposé de diriger son entreprise, puis de la racheter. Je n'avais pas les moyens financiers de le faire, mais j'ai pu acquérir une filiale, à partir de laquelle j'ai bâti le groupe Arom.


**FICHE MÉTIER**
**TRAITEUR-ORGANISATEUR/TRAITEUSE-ORGANISATRICE DE RÉCEPTIONS**

**Formation:** CAP cuisine ou charcutier-traiteur et/ou bac pro cuisine ou boucher-charcutier-traiteur, complété par une MC organisateur de réceptions. **Qualités:** adaptabilité, curiosité, polyvalence. **Salaires débutant:** 2 500 à 3 250 € brut/mois pour un salarié, selon le type d'établissement (taille, situation géographique); variable en fonction du chiffre d'affaires comme artisan à son compte.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

**MON PARCOURS**

J'ai obtenu un BTS\* en tourisme, puis un DEES marketing international\*\*. Pendant 5 ans, j'ai fait des petits boulots, car je ne trouvais pas d'emploi dans mon secteur. Puis j'ai préparé une licence pro métiers du tourisme et des loisirs, qui incluait un stage dans un hôtel, durant lequel j'ai animé un blog. À la suite de cette expérience, j'ai trouvé un poste d'assistant webmarketing, puis de rédacteur Web à Brit Hotel.

\* Brevet de technicien supérieur.

\*\* Le DEES (diplôme européen d'études supérieures) est un diplôme d'école privée de niveau bac +3.



Jean-Manuel Chrétienne, 38 ans  
**ANIMATEUR WEBMARKETING  
À BRIT HOTEL, CHANTEPIE (35)**



Intéressé par le secteur du tourisme, Jean-Manuel n'a pas hésité à reprendre ses études pour renforcer ses acquis. Cela lui a permis d'obtenir le poste d'animateur webmarketing lorsqu'il a été créé au sein de son entreprise. Un métier aux activités variées qui lui convient parfaitement.

**J**e travaille pour la marque Brit Hotel, qui regroupe 150 hôteliers indépendants. Je gère les pages Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram du groupe. Je les alimente régulièrement en photos, en vidéos ou en articles, en trouvant des angles intéressants ou inédits. Cette activité représente à peu près un quart de mon temps. Le reste est consacré au site Internet et au blog. Le développement

est sous-traité à un développeur, mais je crée du contenu rédactionnel pour obtenir du référencement gratuit sur Google. Je fais également du référencement payant (je rédige des bannières, par exemple), j'intègre les nouveaux hôtels sur le site Internet du groupe... Mon objectif est d'améliorer le taux de conversion, c'est-à-dire le nombre de réservations faites directement sur notre site par rapport au nombre de visites. Pour cela, je regarde ce que font les internautes, sur quoi ils cliquent, le temps passé sur telle ou telle page, etc. Mon métier nécessite un travail régulier de suivi et de reporting à la direction générale. Mes tâches sont très variées et je suis incité à proposer des choses nouvelles. Ainsi, j'ai créé une mascotte qui plaît beaucoup aux hôteliers du réseau. Dans mon domaine, il faut toujours essayer de se démarquer de la concurrence! ■

**FICHE MÉTIER**

**COMMUNITY MANAGER**

**Formations:** BTS communication; BUT information-communication option CO (communication des organisations), BUT MMI (métiers du multimédia et de l'Internet), LP e-commerce et marketing numérique, LP métiers du tourisme: commercialisation des produits touristiques parcours e-tourisme; master en communication, webmarketing ou e-tourisme; diplôme d'école spécialisée en communication. **Qualités:** créativité, curiosité, organisation.

**Salaire débutant:** 1630 à 2500 € brut/mois, selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Marie Prestat, 30 ans  
**RESPONSABLE E-MARKETING  
AUX HÔTELS ÉMERAUDE, PARIS (75)**

Attirée par l'aspect concret et varié de l'activité dans le secteur de l'hôtellerie, Marie a choisi d'y entrer par la porte de la communication et du marketing sur Internet. Un aspect de plus en plus important dans la stratégie des hôteliers.

**L**e réseau Émeraude regroupe neuf boutiques-hôtels à Paris et deux hôtels en Bretagne. Je suis la seule spécialiste du marketing. Je dépends de la direction des opérations et travaille en étroite collaboration avec la responsable commerciale et l'équipe de *revenue management*, chargée d'établir les tarifs. Chaque année, je définis la stratégie globale en communication et marketing. Je décide notamment des campagnes de communication en ligne. À mon arrivée, j'ai dû revoir et uniformiser l'identité visuelle de tous nos hôtels et des sites Internet. Une fois la stratégie établie, je choisis les partenaires : photographe, agence de développement Web, graphiste, etc. Je passe les appels d'offres, rencontre les fournisseurs, et pilote les différents projets. L'hôtellerie est un petit milieu et mes expériences précédentes me servent, notamment

les contacts que j'ai pu développer. Je dois rester informée des évolutions dans le secteur, des nouveaux acteurs, car il faut toujours avoir une longueur d'avance dans le digital. L'idée est de faire mieux que les concurrents sans toutefois tout révolutionner et perdre le client en route. Même s'il est parfois difficile de mesurer l'impact de mon travail, j'aime savoir que j'ai un client derrière son écran, dont je peux lire les commentaires et mesurer la satisfaction globale. ■

#### MON PARCOURS

Après un bac général et un BTS\* en communication des entreprises, j'ai décidé de m'orienter vers l'hôtellerie, en passant par une école de commerce, l'ISC Paris, et une spécialisation de master en e-business. J'ai fait tous mes stages dans l'hôtellerie pour comprendre le secteur, puis j'ai intégré une agence Web spécialisée. Quand les hôtels Émeraude ont créé un poste dans le marketing en ligne, je n'ai pas raté cette opportunité.

\* Brevet de technicien supérieur.

#### FICHE MÉTIER

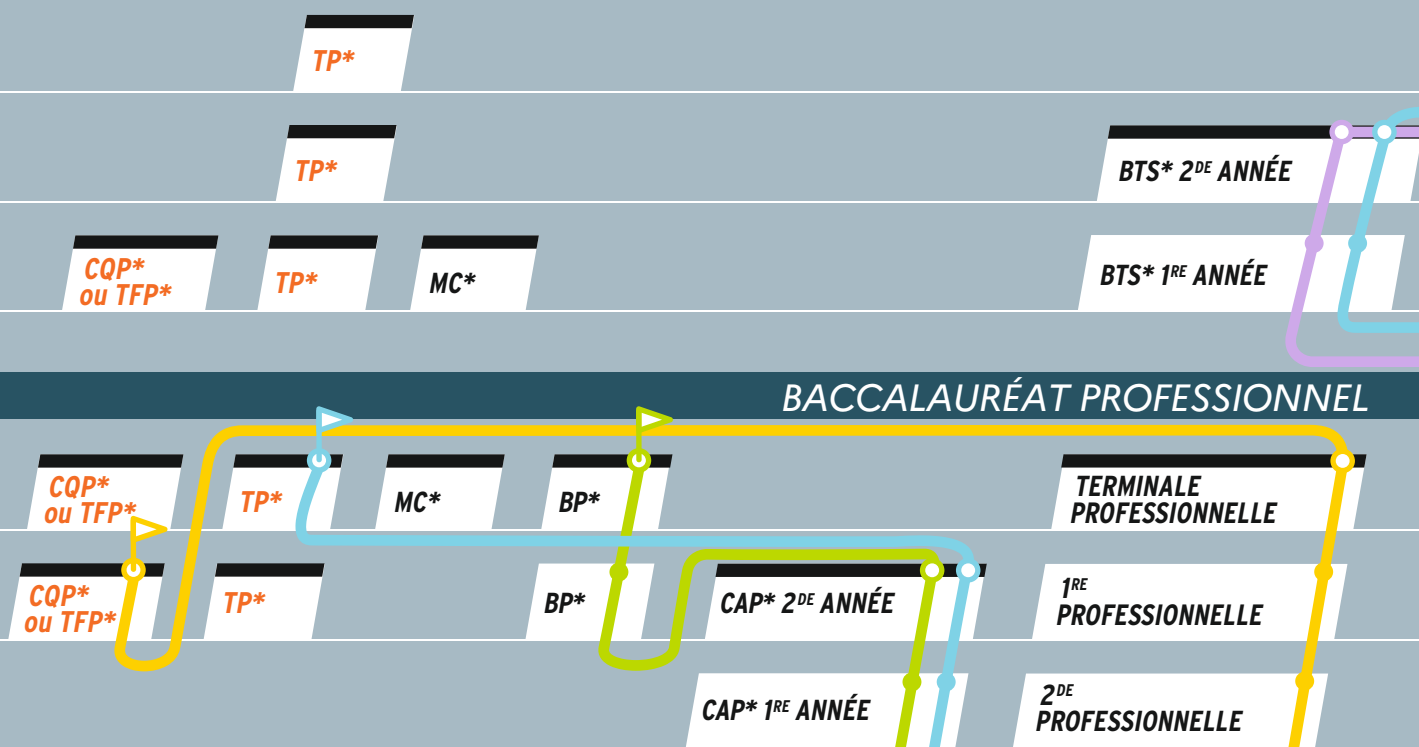
##### RESPONSABLE E-MARKETING

**Formation :** diplôme d'école supérieure de commerce, avec une spécialisation en marketing ou webmarketing ; master en marketing digital ou stratégie digitale. **Qualités :** autonomie, curiosité, organisation. **Salaires débutants :** à partir de 2 300 € brut/mois, variable selon le type d'établissement (taille, situation géographique).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

# À CHACUN ET CHACUNE SON PARCOURS

Du CAP\* au master, en passant par un bac professionnel, un BTS\* ou un diplôme d'école spécialisée, les parcours de Tristan, Peggy, David, Marie et Anto le montrent: de nombreux diplômes, obtenus à différents niveaux d'études, permettent d'exercer un métier dans le secteur de l'hôtellerie ou des restaurations (rapide, collective, traditionnelle...).



p.13

## Tristan, 21 ans

Fils de cuisinier et passionné par le métier, Tristan entreprend un CAP\* cuisine, puis un BP\* arts de la cuisine. Embauché par l'entreprise dans laquelle il a fait son apprentissage, il projette, à terme, de s'installer à son compte.



p.18

## Peggy, 47 ans

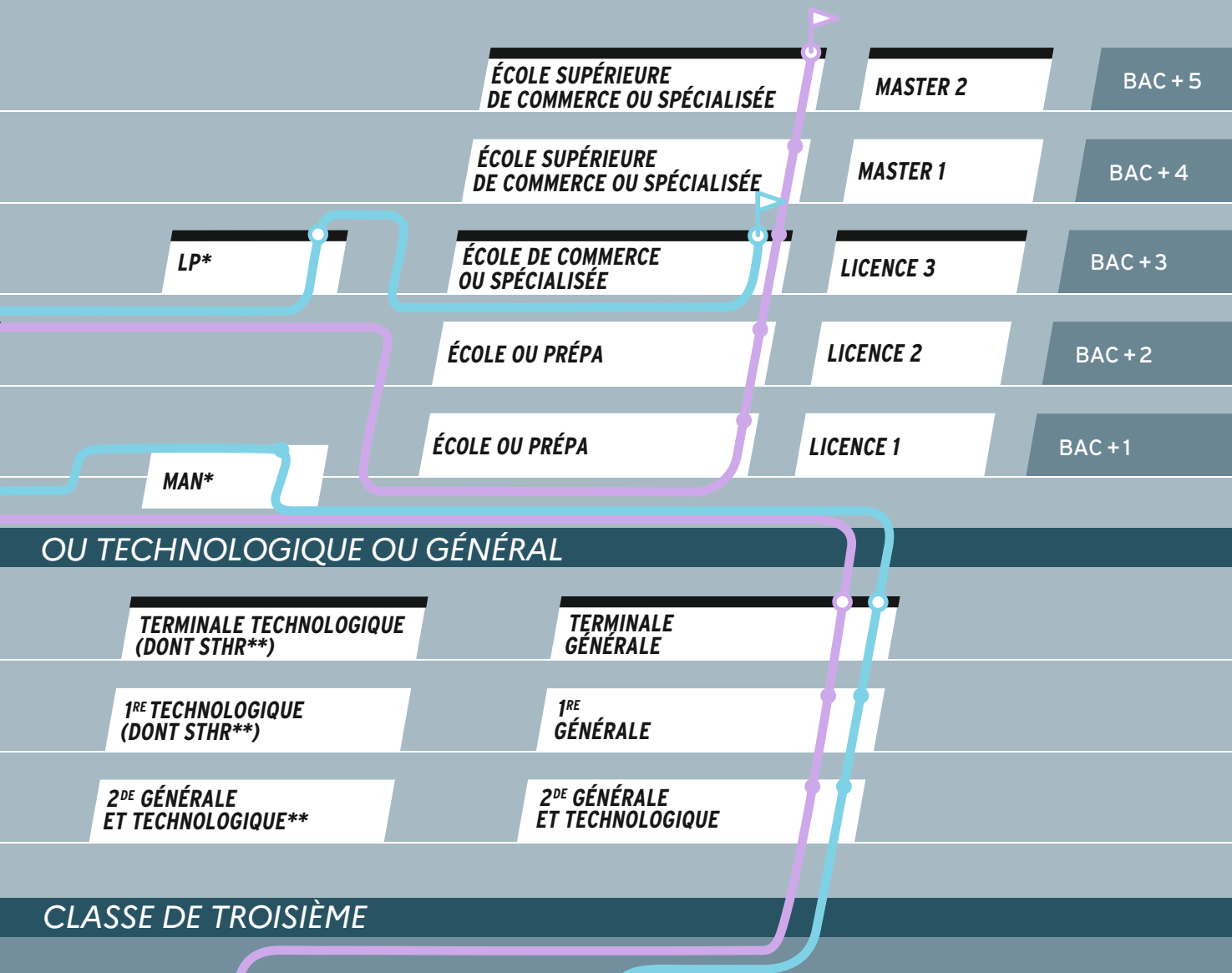
Peggy prépare un diplôme équivalent à un CAP\* du secteur de l'hôtellerie, qu'elle complète par un TP\* gouvernant en hôtellerie, adapté à ses fonctions actuelles.



p.7

## David, 21 ans

Titulaire d'un bac professionnel, David intègre le monde de la restauration en tant que serveur saisonnier. Il passe le CQP\* barman du monde de la nuit et accède à son poste actuel, au bar d'un grand hôtel.



**OU TECHNOLOGIQUE OU GÉNÉRAL**

**CLASSE DE TROISIÈME**



p.25

**Marie, 30 ans**

Après un bac général et un BTS\* en communication, Marie opte pour un diplôme d'école de commerce (spécialisation en marketing digital). Elle réalise tous ses stages dans l'hôtellerie, afin d'avoir l'expérience du secteur.



p.21

**Anto, 37 ans**

À la suite d'un bac général, une année de MAN\* permet à Anto d'accéder au BTS\* management en hôtellerie-restauration. Elle obtient ensuite une LP\* en direction des unités de restauration, puis un bachelor en restauration.

**LÉGENDE**

- \* Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.
- \*\* Les élèves qui souhaitent préparer un bac STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration) opteront pour une 2<sup>de</sup> spécifique.

**FORMATION CONTINUE**

**ANNÉE D'EXAMEN**

Dernier diplôme acquis ou en cours d'acquisition

# LES DIPLÔMES DU SECTEUR

CAP\*, bac professionnel, BTS\*, master... les diplômes adaptés aux métiers de l'hôtellerie et des restaurations (rapide, collective, traditionnelle...) sont présentés ici. La plupart peuvent être préparés en apprentissage.

## CAP\*

Après la 3<sup>e</sup> En 2 ans

En lycée professionnel ou en CFA\*

Trois CAP (certificats d'aptitude professionnelle) sont proposés dans la filière. Ils se préparent en 2 ans après la 3<sup>e</sup>, en 1 an après un premier CAP, ou en 3 ans en cas de difficultés.

Deux permettent de devenir commis de cuisine: le CAP production et service en restaurations pour travailler dans la restauration rapide, collective (cantine) ou en cafétéria, et le CAP cuisine pour les autres établissements. Le CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant permet d'exercer le métier de serveur.

- CAP cuisine
- ■ CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant
- ■ CAP production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)

## BAC PROFESSIONNEL

Après la 3<sup>e</sup> En 3 ans

En lycée professionnel ou en CFA\*

- Bac pro commercialisation et services en restauration
- Bac pro cuisine

## MC\*

Après un CAP\* En 1 an

En lycée professionnel ou en CFA\*

Certaines MC (mentions complémentaires) permettent après un CAP\* de compléter sa formation et de se spécialiser dans un domaine particulier.

- MC art de la cuisine allégée
- MC cuisinier en desserts de restaurant
- MC employé barman
- ■ MC employé traiteur
- MC sommellerie

## MC\*

Après un bac En 1 an

En lycée professionnel ou en CFA\*

Deux MC (mentions complémentaires) se préparent uniquement après le bac.

- MC accueil-réception (permet d'accueillir la clientèle en hôtel)
- MC organisateur de réceptions

## BP\*

Après un CAP\* En 2 ans

ou après un bac En 1 an

En lycée professionnel ou en CFA\*

De niveau bac, le BP (brevet professionnel) permet de se former pour se mettre à son compte.

- ■ BP arts de la cuisine
- BP arts du service et commercialisation en restaurant
- BP barman
- BP gouvernante
- BP sommelier

## BAC TECHNOLOGIQUE

Après la 3<sup>e</sup> En 3 ans

En lycée général et technologique ou en lycée hôtelier

■ ■ Le bac STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration) est accessible après la 3<sup>e</sup> en passant par une 2<sup>de</sup> spécifique. L'admission est aussi possible en 1<sup>re</sup> STHR après une 2<sup>de</sup> générale et technologique, une 2<sup>de</sup> professionnelle ou un CAP\*. Ce diplôme est conçu pour une poursuite d'études.

## BTS\*

Après un bac En 2 ans

En lycée professionnel, en CFA\* ou en école spécialisée

Le BTS (brevet de technicien supérieur) débouche directement sur l'emploi, ou sur une poursuite d'études en licence professionnelle, notamment. Apprentissage possible.

■ ■ BTS management en hôtellerie-restauration 3 options:

- option A management d'unité de restauration
- option B management d'unité de production culinaire
- option C management d'unité d'hébergement

À noter: les élèves issus d'un bac général ou technologique autre que STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration) doivent suivre une année de MAN\* (mise à niveau) en hôtellerie-restauration pour intégrer ce BTS.

■ BTS MCO (management commercial opérationnel)  
Ce BTS prépare à la gestion d'un espace commercial.

## LP\*

Après un bac, un bac+1 ou un bac+2 En 1, 2 ou 3 ans

À l'université, en école, en lycée ou en CFA\*

Deux mentions de LP (licences professionnelles) intéressent le secteur. Elles se déroulent en 1 an et comprennent un stage de 4 à 6 mois. Apprentissage possible.

- LP métiers des arts culinaires et des arts de la table
- LP OGEHR (organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration), parcours hébergement ou parcours restauration

## EN FORMATION CONTINUE

### CERTIFICAT OU BACHELOR D'ÉCOLE SPÉCIALISÉE

Après la 3<sup>e</sup>, un bac ou un bac+2

En 1 à 3 ans

En école privée

Une quarantaine d'écoles permettent d'accéder aux métiers du secteur. De nombreuses jouissent d'une très bonne reconnaissance auprès des professionnels, en France comme à l'étranger et certaines sont rattachées à des CCI (chambres de commerce et d'industrie).

### BACHELOR OU DIPLOME D'ÉCOLE DE COMMERCE

Après un bac En 3 ou 5 ans

Après un bac+2 En 1 ou 3 ans

En école de commerce

Formations correspondant aux fonctions du marketing et de la commercialisation.

### LICENCE GÉNÉRALE

Après un bac En 3 ans

À l'université

Quelques licences mention sciences sociales ou mention gestion proposent des parcours orientés vers le tourisme, l'hôtellerie, la restauration et l'événementiel et permettent de poursuivre en master.

### MASTER

Après une licence En 2 ans

À l'université

Une dizaine de masters mention tourisme proposent des parcours en management de l'hôtellerie et de la restauration. Quelques masters en commerce et marketing (ou webmarketing) proposent des spécialisations en management et services hôteliers.

### LES DIPLÔMES DE LA BRANCHE

Délivrés par la branche professionnelle de l'hébergement et des restaurations, le CQP (certificat de qualification professionnelle) et le TFP (titre à finalité professionnelle) sanctionnent l'acquisition de compétences liées à un métier.

- CQP agent de restauration
- CQP agent de sécurité en établissement de nuit, d'événementiels ou HCR (hôtels, cafés, restaurants)
- CQP assistant à la direction d'un restaurant
- CQP assistant d'exploitation (spécialisations restauration et hébergement)
- CQP barman du monde de la nuit
- CQP chef gérant
- CQP crêpier
- CQP cuisinier
- CQP écailler
- CQP employé d'étage
- CQP employé polyvalent de restauration
- CQP gouvernant d'hôtel
- CQP gouvernant en établissement de santé
- CQP grilladin
- CQP hydrotechnicien en institut de thalassothérapie
- CQP limonadier
- CQP maître d'hôtel
- CQP pizzaïolo
- CQP plongeur-officier de cuisine
- CQP réceptionniste
- CQP responsable point de restauration
- TFP chef de cuisine en restaurant de collectivité
- TFP commis de cuisine
- TFP employé qualifié de restauration
- TFP employé technique de restauration
- TFP pâtissier en restauration collective
- TFP serveur en restauration

### LE TP (TITRE PROFESSIONNEL)

De niveau CAP au bac+3, le TP est délivré par le ministère du Travail.

- TP agent de restauration
- TP chef de cuisine en restauration collective
- TP commis de cuisine
- TP cuisinier
- TP employé d'étage en hôtellerie
- TP gérant en restauration collective
- TP gouvernant en hôtellerie
- TP manager d'unité marchande
- TP pizzaïolo
- TP serveur en restauration
- TP sommelier-caviste-ambassadeur en gastronomie
- TP sommelier-conseil caviste

#### Familles de métiers

- RELATION CLIENT
- PRODUCTION
- MANAGEMENT
- NUMÉRIQUE

#### Sigles

**BP**: brevet professionnel  
**BTS**: brevet de technicien supérieur  
**BUT**: bachelor universitaire de technologie  
**CAP**: certificat d'aptitude professionnelle  
**CFA**: centre de formation d'apprentis  
**CQP**: certificat de qualification professionnelle  
**IUT**: institut universitaire de technologie  
**LP**: licence professionnelle  
**MAN**: mise à niveau  
**MC**: mention complémentaire  
**TFP**: titre à finalité professionnelle  
**TP**: titre professionnel

# 6 QUESTIONS/RÉPONSES

Du CAP\* au master, en passant par les MC\*, BP\*, CQP\*... les formations dans les métiers de l'hôtellerie et des restaurations sont très variées. Comment choisir ? Quel niveau de diplôme viser ? Avec quelles perspectives d'embauches ? Des experts du secteur répondent à vos questions.

## 1 APPRENTISSAGE : QUELS AVANTAGES ?

« Notre CFA\* forme environ 1500 apprentis chaque année. Pour eux, les avantages sont nombreux : leurs études sont gratuites et ils sont rémunérés, jusqu'à 800 € net par mois pour un étudiant de BTS\* en entreprise à 50% de son temps. Surtout, ils acquièrent une expérience professionnelle plus importante que des stagiaires et ils se construisent un CV à forte valeur ajoutée, utile au moment de trouver un emploi. 90% d'entre eux sont en poste dans les 6 mois après leur sortie de l'école. Nous formons du niveau CAP\* à bac+5 et l'alternance s'organise différemment en fonction du diplôme préparé : 1 semaine ou 2 en cours pour 2 semaines en entreprise, ou encore 1 jour d'école et 3 jours en entreprise. 15 à 20% de nos anciens élèves ouvrent même leurs propres structures. »

**Ismaël Menault**, directeur général EPMT (École de Paris des métiers de la table)

Avec **38 000** apprentis en formation, l'apprentissage reste la principale voie d'accès aux métiers du secteur.

Source : AKTO, 2020.

## 2 CAP\* CUISINE : QUEL PROGRAMME ?

« Notre douzaine d'élèves apprend les bases de la cuisine traditionnelle. Cuisinier, c'est d'abord savoir cuire correctement. Amener chaque produit à la bonne température de cuisson permet d'offrir de la qualité dans l'assiette. L'enseignement professionnel comprend 11 heures de pratique par semaine et 2 heures de technologie plus théorique. Au menu, il y a la connaissance des produits (fruits, légumes, poissons et viandes) et des différents modes de cuisson : rôti, grillé, poché. Chaque plat nécessite une méthode de travail spécifique. En pratique, il y a beaucoup de taillage des légumes en 1<sup>re</sup> année. La 2<sup>de</sup> année est un approfondissement des savoirs sur les viandes (volailles, bœuf, agneau, porc...) et des pratiques de cuissons spécifiques. Quand on fait un steak, il faut savoir le faire bleu, saignant, à point, bien cuit. Il est nécessaire de respecter les produits, d'apprendre et de maîtriser les plats traditionnels pour ensuite les adapter ou les revisiter. »

**Michel Bourgeois**, formateur et responsable cuisine à l'IMT (Institut des métiers et techniques) Grenoble

## 3 BAC PRO COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION : ET APRÈS ?

« 2 jours par semaine sont consacrés à la pratique professionnelle. Au sein du restaurant d'application, l'organisation correspond à celle d'un restaurant classique : en 2<sup>de</sup>, les élèves apprennent les bases des méthodes de service en salle, en qualité de serveurs, avec l'aide des formateurs ; en 1<sup>re</sup>, ils commencent à prendre plus d'autonomie seuls au restaurant... l'équivalent des chefs de rang ; en terminale, ils ont un rôle de transmission, ils doivent encadrer, manager et diriger... comme les maîtres d'hôtel. En classe, tous étudient l'hygiène et la qualité en entreprise, le droit,

la fiscalité et la gestion adaptées à la profession. En anglais, ils étudient des textes dont le vocabulaire est en relation avec leur futur métier. Un tiers des diplômés du bac professionnel poursuivent des études en BTS\* management en hôtellerie-restauration dans notre établissement. D'autres choisissent de passer une MC\* adaptée pour le service en salle : employé barman ou sommellerie. L'insertion de nos diplômés est de 96% 6 mois après leur diplôme. »

**Olivier Penent**, enseignant formateur en arts de la table et du service à l'école Ferrandi Paris

\* Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



## 4 BAC TECHNOLOGIQUE: QUELLES POURSUITES D'ÉTUDES?

Le bac STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie-restauration) ne débouche pas sur une insertion professionnelle directe. Le plus souvent, les diplômés poursuivent des études dans le secteur hôtelier, notamment en BTS\* management en hôtellerie-restauration (en 2 ans) ou en MC\* accueil-réception, voire en MC\* organisateur de réceptions (en 1 an). Certains s'orientent aussi dans la gestion ou le tourisme, en BTS\*, à l'université ou en écoles spécialisées.

**87,6%**, c'est le taux de réussite des bacheliers STHR en BTS\*.

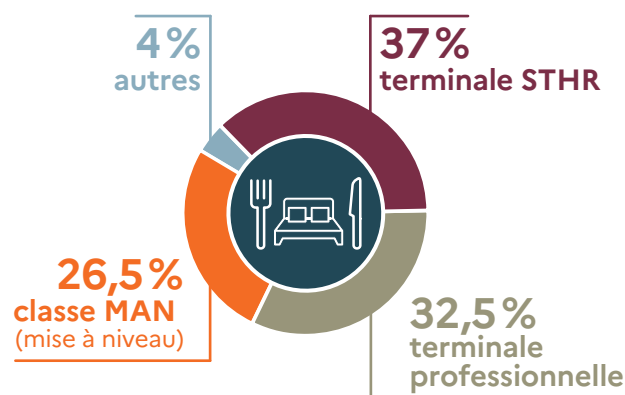
Source: RERS, 2019.

## 5 BTS\* MANAGEMENT EN HÔTELLERIE-RESTAURATION: POUR QUELS PROFILS?

« Nous accueillons 120 élèves par an en BTS\* management en hôtellerie-restauration: 4 classes de 24 étudiants en formation initiale et 1 classe en apprentissage. Environ deux cinquièmes de l'effectif est constitué de bacheliers STHR. Les bacheliers généraux issus d'une classe MAN (mise à niveau) représentent la même proportion et environ un tiers est issu d'un bac professionnel. Les bacheliers technologiques ont l'avantage de déjà bien connaître le secteur. Les bacheliers généraux passés par une classe MAN ont généralement suivi des spécialités en langues ou en gestion au lycée. Ils ont acquis de bonnes méthodes de travail et sont très demandeurs d'enseignement professionnel; ils présentent un profil intéressant au regard des attendus du BTS\*. Pour les bacheliers professionnels, il est nécessaire d'avoir conservé deux langues vivantes. Ils sont formés soit au service, soit à la cuisine, mais leur niveau en gestion est plus faible. La 1<sup>re</sup> année, l'enseignement professionnel s'attache de manière égale aux fondamentaux en cuisine, service et hébergement. Le choix de l'option intervient en fin d'année. »

**Laurent Pasquier**, DDFPT (directeur délégué aux formations professionnelles et technologiques) au lycée hôtelier de La Rochelle

**Origine des entrants en 1<sup>re</sup> année de BTS\* management en hôtellerie-restauration en 2018-2019**



Source: SIES, 2019.

## 6 UNE FOIS EN EMPLOI: QUELLE PROGRESSION POSSIBLE?

« 250 personnes de l'entreprise profitent chaque année du dispositif de formation qualifiante interne via les parcours préparant aux CQP\* ou aux TFP\*. Ces parcours répondent à notre volonté de favoriser l'ascension professionnelle et à notre besoin de création de ressources. Le plus suivi, par 4 personnes formées sur 10, est le TFP\* chef de cuisine en restaurant de collectivité. Des collaborateurs passent aussi les TFP\* employé qualifié de restauration, employé technique de restauration, commis de cuisine, serveur en restauration et les CQP\* gouvernant en établissement de santé, chef gérant... Le CQP\* et le TFP\* peuvent permettre d'obtenir un premier diplôme. Ils sont aussi adaptés aux personnes

déjà diplômées qui sont en reconversion ou souhaitent une évolution professionnelle. Par exemple, une employée ayant débuté dans une fonction de bionettoyage dans un hôpital et désireuse de se réorienter vers la restauration, peut passer le TFP\* employé qualifié de restauration et le TFP\* commis de cuisine. Pour en bénéficier, la motivation personnelle est importante, et le trait commun pour préparer ces diplômes est de faire preuve d'un réel sens du service, de l'attrait pour le travail d'équipe et de rigueur. »

**Géraldine Deschins et Gisèle Gallego**, responsables formation chez Sodexo

# MON TOP 3 DES MÉTIERS

## 1 MON PROFIL

J'établis mon profil professionnel en cochant les cases qui me correspondent.

### MES PRÉFÉRENCES: J'AIMERAIS...

Travailler: seul/e  en équipe

Avoir des horaires: fixes  souples

Passer mes journées: en cuisine  dans un bureau  au contact des clients

Exercer un métier plutôt: technique  manuel  intellectuel

Créer ma propre entreprise  être salarié/e

Travailler dans: une petite entreprise  un grand groupe

### MES QUALITÉS: LES 3 QUI ME CARACTÉRISENT...

- |                                             |                                  |                                       |                                                |
|---------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Adaptabilité          | <input type="radio"/> Créativité | <input type="radio"/> Esprit d'équipe | <input type="radio"/> Réactivité               |
| <input type="radio"/> Aisance relationnelle | <input type="radio"/> Curiosité  | <input type="radio"/> Organisation    | <input type="radio"/> Rigueur                  |
| <input type="radio"/> Autonomie             | <input type="radio"/> Discrétion | <input type="radio"/> Passion         | <input type="radio"/> Sang-froid               |
| <input type="radio"/> Bonne présentation    | <input type="radio"/> Dynamisme  | <input type="radio"/> Patience        | <input type="radio"/> Sens des responsabilités |
| <input type="radio"/> Courtoisie            | <input type="radio"/> Écoute     | <input type="radio"/> Polyvalence     | <input type="radio"/> Sourire                  |

### MON PROJET DE FORMATION: JE ME PROJETTE DANS...

Des études: courtes (CAP, bac pro)  longues (bac+2, bac+3, bac+5)

Une formation: par la voie scolaire  en apprentissage  les deux

## 2 MA SÉLECTION DE MÉTIERS

J'inscris dans le tableau ci-dessous les 5 métiers qui ont le plus attiré mon attention au fil de ma lecture. En consultant les fiches métiers en bas des portraits, j'évalue à quel degré ces métiers correspondent à mon profil (♥ un peu, ♥♥ beaucoup, ♥♥♥ complètement). Nous avons rempli un exemple !

Métier qui m'a plu	Il correspond à mes préférences	Il correspond à mes qualités	Il correspond à mon projet de formation	Total de ♥
Serveur/serveuse	♥♥♥	♥♥	♥♥♥	8
...				

## 3 MON TOP 3

Je sélectionne les 3 métiers qui ont obtenu le plus de ♥ dans le tableau ci-dessus. En face de chacun d'eux, j'inscris le projet de formation correspondant. À moi maintenant de me renseigner davantage sur ces métiers !

	Métier envisagé	Diplômes requis
1		
2		
3		



**AKTO**  
L'humain au cœur des services

On a tous  
quelque  
chose à  
apprendre  
d'un  
apprenti ✓

#NousLesApprentis

Découvrez leurs témoignages  
sur notre chaîne YouTube



**+ de 68 000 alternants accompagnés. Alors pourquoi pas vous ?**

AKTO est un acteur majeur de l'alternance en France :  
27 secteurs d'activité et leurs métiers vous offrent  
de nombreuses possibilités d'évolution professionnelle.

**akto.fr**



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

 onisep

**ZOOM**  
MÉTIER

## LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DES RESTAURATIONS

En salle ou dans les cuisines d'un restaurant, derrière le comptoir d'un bar ou à la réception d'un hôtel, ou encore dans les couloirs d'un établissement de santé, des hommes et des femmes s'activent pour concocter des plats, accueillir et servir le client, veiller à son confort et à son bien-être. Le secteur de l'hôtellerie et des restaurations (rapide, collective, traditionnelle...) recrute à tous les niveaux.

Quels métiers y exerce-t-on ? Quel est le quotidien des professionnels qui y travaillent ? Y a-t-il des opportunités pour les jeunes ? Peut-on facilement évoluer ? Quelles formations sont nécessaires pour s'insérer ?

Largement illustré, ce « Zoom » propose une information synthétique sur un secteur qui recrute. Au-delà des clichés, il fait découvrir les métiers via le témoignage concret de celles et ceux qui les exercent. Au travers de leurs parcours parfois atypiques, il livre les clés de stratégies d'orientation possibles.

Ce guide aidera les jeunes à se projeter dans leur vie professionnelle et à trouver leur voie. Pour les équipes éducatives, c'est une ressource utile au parcours Avenir des élèves et à l'orientation des étudiants.

Cette publication a été réalisée  
en collaboration avec :



### DANS CE NUMÉRO

#### EMPLOI

##### Questions/Réponses

De quoi parle-t-on ? Quels débouchés pour les jeunes ?  
Comment faire carrière ?  
Et les métiers demain ?

#### PORTRAITS DE PROS

Relation client  
Production  
Management  
Numérique

#### FORMATIONS

À chacun et chacune  
son parcours  
Les diplômes du secteur  
Questions/Réponses

#### QUIZ

Mon top 3 des métiers

Code de diffusion 901550  
ISSN 1772-2063  
Juillet 2021

[onisep.fr/lalibrairie](https://www.onisep.fr/lalibrairie)



4,90 €