



*Pour vous servir  
de la cuisine à la salle*

La réputation de la cuisine amène souvent un client à réserver. Mais la qualité de l'accueil et du service, l'engage souvent à revenir.

La salle fait vivre l'âme d'un restaurant, par sa discrétion, sa sobriété et son efficacité. Pourtant, la cuisine, profitant de l'écho et du support des médias, occupe depuis les années 70 le devant de la scène. Aujourd'hui, la télévision a encore donné une nouvelle dimension au travail des cuisiniers. Mais la salle semble ne pas éveiller autant l'attention.

Et si depuis 30 ans, les professions du restaurant ont bougé et le service en salle avec elles, prendre la mesure de ces évolutions, c'est faire en sorte que cette diversité, cette richesse, soit un atout et une motivation pour attirer les jeunes vers les métiers de la salle.

Nous, grands restaurants et petites auberges, bistrotts ou étoilés, cafétérias ou brasseries, connaissons tous des problèmes de recrutement sur ces métiers. Pas en quantité, mais il faut l'avouer, avec souvent de vraies difficultés à recruter au niveau d'exigence, souhaité par nos clients.

Présentation, savoir-être, image de soi et de l'entreprise, langues... bref, autant de domaines recherchés dans les compétences mais variant en intensité suivant nos prestations.

Le pari pour demain, et vos contributions en témoignent, c'est d'agir pour que les services de la salle retrouvent la place naturelle qui doit être la leur, aux côtés des cuisiniers.

A nous d'être convaincants.

Régis MARCON

Comité France Formation  
et Alternance en Hôtellerie Restauration



## Œuvrer pour une parité Salle / Cuisine

Nos différentes restaurations nécessitent des modes d'organisation qui permettent de mieux prendre en considération les attentes de nos clients et de nos salariés. Malgré de très nombreuses évolutions sociales, il demeure encore des progrès à réaliser. Mais aux esprits grincheux qui voient le verre à moitié vide, je le vois à moitié plein.

En effet que d'évolutions depuis ces dernières années ! Grâce à l'ensemble des organisations professionnelles, employeurs et salariés, des négociations pragmatiques font de notre secteur un poids lourd de l'économie.

Des métiers de l'hôtellerie-restauration, les cuisiniers sont aujourd'hui reconnus du grand public. De Raymond Oliver à Master Chef, les cuisiniers à la télévision ont mis en pleine lumière le travail en cuisine.

Trop souvent, le travail et l'expertise de la salle sont absents de cette exposition. Les cuisiniers ont bénéficié d'une image d'artisan-artiste auquel le public a adhéré facilement. Les métiers de la salle doivent trouver leur place dans cet intérêt. Pas contre les cuisiniers, mais en prenant pleinement possession de leur univers d'accueil. C'est eux qui connaissent tous les détails de la table qu'ils ont dressée, et ils doivent apprendre à être les « passeurs » du travail des cuisines, grâce à leurs connaissances des produits et de l'acte culinaire, avec amabilité et sympathie.

### *Pour une parité Salle/Cuisine*

- *Promouvoir les métiers de la salle auprès du public, faire connaître toute la diversité de ce secteur et ses possibilités de carrière auprès des jeunes.*
- *Rendre plus attractive la formation par une meilleure adaptation aux besoins et désirs de la clientèle.*
- *Encourager ces métiers par une valorisation des salaires*
- *Mettre en avant les leaders, nos futurs champions de demain, afin qu'ils deviennent valeur d'exemple pour les futurs apprenants.*
- *Mixer des concours cuisine/salle et des émissions télévisées.*
- *Réactiver des réseaux associatifs regroupant les professionnels des métiers du service.*



## Une formation du Savoir recevoir

Accueillir devrait être le maître mot des métiers du tourisme. Et nous ne sommes pas des leaders mondiaux en la matière. Certes la formation est souvent pointée du doigt et, il faut le reconnaître, nous avons des marges de progrès pour adapter les parcours.

Les publics qui choisissent cette formation doivent être mieux cernés. Qui sont-ils et que doivent-ils apprendre ? Mieux identifier leurs besoins c'est à terme, mieux les former. Des points sont déjà développés dans le livre blanc qui sont explosifs pour les métiers de la salle, car ces emplois, sont en prise directe avec les commentaires, les appréciations et les jugements du « client-roi ».

La technique, essentielle pour la cuisine, est certes importante pour la salle. Mais elle est avant tout au service d'un sentiment diffus pour les clients de se sentir attendu, accompagné, porté pour ce moment à passer au restaurant. Tous les types de restaurant partagent ce désir d'accueil séduisant pour leurs clients.

Pour cela, il est important de détecter les aptitudes nécessaires à cet accueil chez les futurs serveurs. Pour cela, la profession doit fortement se mobiliser et utiliser à plein régime le réseau des Ambassadeurs des Métiers.

La profession doit s'impliquer avant la formation, pendant la formation et après la formation. Elle pourra ainsi accompagner les évolutions permanentes requises par ces métiers du contact.

*Pour une formation du « savoir recevoir »*

Par l'information :

- *S'appuyer sur le réseau des ambassadeurs des métiers pour communiquer*
- *Proposer des stages DP3 et DP6*
- *Améliorer et formaliser l'accueil en stage avec des tuteurs formés*

Par la formation :

- *Améliorer les compétences commerciales des employés de salle, maîtrise du vocabulaire commercial, ventes additionnelles, maîtrise des langues*
- *Théâtraliser les formations notamment par des jeux de rôles*
- *Individualiser les parcours*
- *Adopter une démarche « portfolio »*

Pour la formation :

- *Organiser des stages réguliers de mise à niveau des enseignants,*
- *Former de façon obligatoire des tuteurs et maîtres d'apprentissage*
- *Renforcer la présence des professionnels aux examens et dans les conseils de perfectionnement*



## Au cœur des **DES EVENEMENTS**

Il convient de fédérer l'ensemble des professionnels et collègues qui œuvrent déjà pour faire apparaître l'image de la salle. Maîtres d'Hôtels, Barmen, Sommelier... beaucoup sont déjà organisés en association. Il faut qu'ils se réunissent. Sans gommer les caractéristiques des uns, l'identité des autres, il faut réunir toutes ces dynamiques dans une fédération des métiers de la salle capable de porter des initiatives médiatiques.

Avec un interlocuteur unique, il sera plus simple et efficace de mettre en avant les concours spécifiques, de réunir régulièrement en congrès les spécialistes de la salle, de peser dans les décisions de mise en place des formations, de mettre en avant des créateurs issus de la salle.

Ensemble les métiers de la salle seront enfin responsables de leur avenir

A vous de créer le Buzzzzzzz.

### *Au cœur des événements*

- *Développer une identité professionnelle disposant d'outils et de moyens pour fédérer l'ensemble des métiers de la salle*
- *Militer pour une émission TV autour des boissons, des produits, d'une mise en place, des buffets...*
- *Organiser une vraie reconnaissance professionnelle des diplômés et vainqueurs de concours en salle,*
- *Mettre en avant les serveurs qui ont ouvert leur restaurant.*

# ASSISES DES METIERS DU SERVICE EN SALLE

*Mission interministérielle pilotée par Régis Marcon*

## ATELIERS DEBATS – 23 janvier 2012, Paris

Rapporteur Bruno TREFFEL-ANPCR

### La communication :

### Quelle communication, quels supports pour une autre image des métiers de la salle ? Le regard client

#### 1 QUESTIONNEMENTS

Pourquoi si peu de jeunes dans les métiers du service en salle ?

- Quelle communication auprès des jeunes ?
- Quelle communication auprès des professionnels ?
- Quelle communication auprès des médias ?
- Quel regard client ?

##### 1.1 ENQUÊTE 2010 CEREQ/FAFIH

- 56% des jeunes formés aux métiers de la restauration et de l'hôtellerie sont dans ce secteur trois ans après leur sortie de formation
- 64% des jeunes présents dans les entreprises ne disposent d'aucune formation initiale spécifique aux métiers du secteur
- Les emplois de serveur ou d'employé polyvalent sont généralement pourvus par des jeunes de tous niveaux non issus de la spécialité restauration

#### 2 ENJEUX autour de la communication

UN CHANGEMENT DE DISCOURS

- "Service", métier de servitude... Il est important de reparler de ce métier avec tous les mots valorisants que nous connaissons bien mais que nous, professionnels et monde la formation, avons bien souvent du mal à utiliser.
- Notre métier n'est pas le seul à travailler le soir, de nuit, les weekends et jours fériés, en coupure...

UN VOCABULAIRE ADAPTÉ

- Des métiers reconnus à travers le monde, ou chaque jour est différent, chaque service. Il laisse à chacun, chacune, la possibilité de s'exprimer selon ses souhaits, dans les brasseries de centre ville, les restaurant de campagne, les chaines, et dans les établissements d'excellence qui font de notre gastronomie un patrimoine de l'humanité.
- Une gestion des heures qui s'est considérablement améliorée pour s'aligner sur les 35 heures.
- Une mutuelle généralisée
- Une aide conséquente au permis de conduire pour les jeunes en formation...

### **3 AXES DE REFLEXION et d'échanges**

#### **3.1 Communication auprès des jeunes**

- Communication dès le collège auprès des jeunes et des parents
- Communication auprès des collègues
- Communication auprès des CIO
- Communication auprès des Mission Locales, Pole Emploi...
  
- Communication sur la bonne valeur des diplômés de la branche professionnelle qui, pour rappel, vont aujourd'hui du CAP au diplôme d'ingénieur + tout le dispositif CQPIH.
- Communication sur l'escalier social mais également sur les opportunités de voyage, de progression sans occulter la rémunération.

#### **3.2 Communication auprès des entreprises**

- Difficulté à communiquer sur les métiers de la salle et non sur l'exemplarité de tel ou tel établissement.
- Communication sur les valeurs de la restauration mais avec la problématique des codes à la française et la perception à l'internationale → problématique de la remise en cause
- Trouver le bon équilibre entre patrimoine et évolution.
- Dynamiser, développer les professionnels dans les établissements de formation et les établissements de formation chez les professionnels.

#### **3.3 Communication auprès des médias**

- Communication auprès des médias → ce n'est pas la cuisine, il n'y a pas que la télé → internet, blogs, forums, événements divers...
- Mise en place (en cours) d'une association décloisonnée des "gens de la salle" (Maitres d'hôtel, sommeliers, barmen...): toutes les volontés sont les bienvenues.

#### **3.4 Regard client**

- Insuffisamment abordé lors des assises.

# ASSISES DES METIERS DU SERVICE EN SALLE

Mission interministérielle pilotée par Régis Marcon

## ATELIERS DEBATS – 23 janvier 2012, Paris

Rapporteur Dimitri DESCI-ANPCR

### La formation :

### Quels contenus pour une autre image des métiers de la salle ?

#### 1 QUESTIONNEMENTS

Pourquoi si peu de jeunes dans les formations préparant aux métiers du service en salle ?

- Le manque d'attrait du métier ?
- L'inadéquation de la formation ?

#### 2 Rapport 2010 source CEREQ/FAFIH

- 56% des jeunes formés aux métiers de la restauration et de l'hôtellerie sont dans ce secteur trois ans après leur sortie de formation
- 64% des jeunes présents dans les entreprises ne disposent d'aucune formation initiale spécifique aux métiers du secteur
- Les emplois de serveur ou d'employé polyvalent sont généralement pourvus par des jeunes de tous niveaux non issus de la spécialité restauration

#### 3 ENJEUX autour de la formation

ATTIRER & FIDELISER mais comment "faire rêver les jeunes" ?

- Des pistes en formation : un travail sur la "mise en scène", les facteurs d'ambiance, certaines techniques à revisiter (à moderniser)
- Un principe : casser les codes (de l'innovation en formation comme indispensable levier !)

#### 4 AXES DE REFLEXION et d'échanges

##### a. Savoir être

- Education comme socle de base indispensable (règles de savoir vivre, d'hygiène, mais aussi valeurs humaines : générosité, partage ... )
- Dans la continuité du socle commun de connaissances et de compétences (compétences 6 "Compétences sociales et civiques" et 7 "Autonomie et prise d'initiatives")
- Evolution du métier à prendre en compte : la base du métier est l'accueil et la prise en charge de la clientèle, la communication, la commercialisation, ...
- Travail sur le savoir-être - postures, gestes, corps et voix (sous la forme d'atelier théâtre, chant, « relooking », ...) pour retrouver confiance en eux, affirmer leur personnalité, les aider à véhiculer une image positive d'eux-mêmes, croire aux potentiels de chacun
- Des partenariats indispensables : du monde associatif, professionnel (comédiens, ... ), mais aussi synergie entre élèves d'autres filières (fleuriste, esthétique, ..)
- Approche structurante de la tenue professionnelle comme support d'aide à la construction d'une identité professionnelle, un sentiment d'appartenance, un travail sur "l'élégance" en particulier si cette réflexion est conduite avec les élèves / les apprentis.

## **b. Programmes**

- Ancrage de la formation dans la réalité professionnelle des entreprises et dans la diversité des concepts de restauration (rapprochement local centres de formation / entreprises permettant des passerelles entre les acteurs : co-intervention, intervention sous forme de TP déplacés, ...)
- Approche sensorielle (et non livresque) du produit : par des rencontres avec les fournisseurs, les producteurs, les éleveurs ... en premier lieu locaux (Ambassadeurs de leur région), des dégustations, ...
- Approche plus décloisonnée entre cuisine et salle, enseignements professionnels et enseignements généraux, ....
- Equilibre à trouver entre l'entreprise et le centre de formation
  - Garde-fous de la qualité de la formation
  - Co-responsabilité entreprises / formateurs
  - Un levier possible : un livret de compétences, version évoluée du livret d'apprentissage
- Un travail de communication indispensable auprès des formateurs et des maîtres d'apprentissage (pour rendre plus lisible les référentiels). Par exemple, il persiste encore une disproportion dans le nombre d'heures d'enseignement sur les techniques / sur l'accueil et la prise en charge de la clientèle
- Une remarque sur le CCF : sentiment des professionnels de ne pas être suffisamment impliqués dans les CCF (Charte ? Élément de labellisation du centre de formation ? ...)
- Langue
  - Maîtrise indispensable d'une langue vivante (à deux langues vivantes ?)
  - Partenariats, immersions incontournables
  - Apprentissage de la langue par des mises en situation professionnelle
- Formation continue des enseignants indispensable
  - Un constat : Générations C proposent chaque année des stages pour les enseignants (dans le cadre du CERPET). Si les offres en cuisine sont pourvues, cela n'est pas le cas en salle.
  - Immersion en entreprise incontournable des enseignants (à encadrer, à promouvoir)

## **c. Profil des candidats et diversité**

- Une affirmation : toutes les voies de formation ont leur sens. Il ne s'agit pas d'opposer l'une par rapport à l'autre, mais de les mettre en synergie pour répondre aux besoins de chacun et à tous les profils (jeunes sortants de collège, jeunes en rupture scolaire, jeunes diplômés de l'enseignement supérieur, ....)
- Création de parcours de formation "modulables" permettant la personnalisation des parcours de formation (approche par compétences, à l'instar des CQP)
- Positionnement comme élément clef et continu du parcours de formation. Généralisation du dispositif de positionnement en apprentissage et en scolaire.
- Un besoin identifié lors des échanges : accompagner les entreprises dans le recrutement de leurs apprentis

## **d. Nouvelles technologies**

- Un besoin de modernisation des techniques "classiques" (pour diffusion via le blog ?)
- Rendre la formation attrayante par un usage des nouvelles technologies du numérique
  - Objectif : rendre l'élève acteur de sa formation
  - Apports de la vidéo (travail sur le savoir être)
  - Communiquer davantage sur le site du Centre de ressources nationales CRN HR (en faire la promotion pour les usages de la webTV, ...)
  - S'emparer des réseaux sociaux