

# Enquêtes

## Personnel en salle

### En région Centre - Val de Loire



**L**e service en salle consiste principalement à effectuer les opérations de services des plats selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il peut également englober la préparation de plats simples et la coordination d'une équipe.

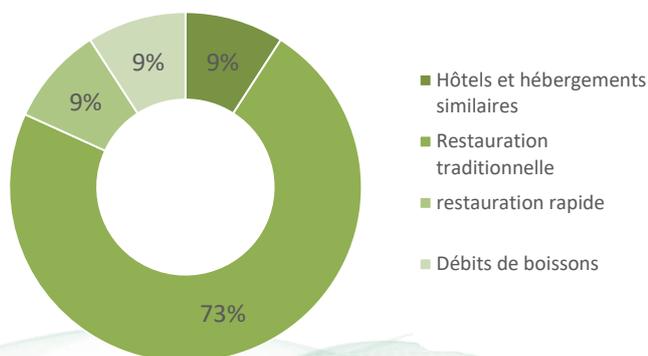
Les métiers du service en salle sont accessibles à partir d'un diplôme de niveau CAP/BEP à BAC (professionnel, technologique...) en services hôtelier et dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie. Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans les mêmes secteurs sans diplôme particulier. Les recrutements peuvent être ouverts sur des contrats de travail saisonniers ou de très courte durée.

Deux titres professionnels et un titre homologué permettent également d'accéder à ces métiers par la formation continue ou la VAE :

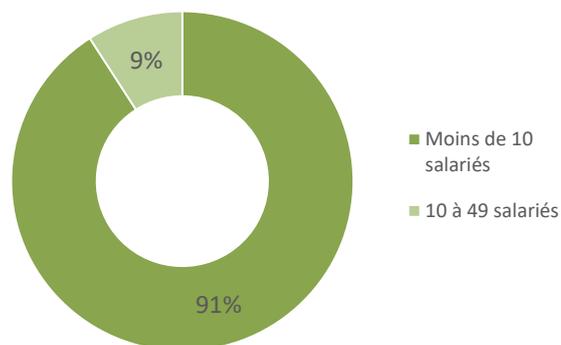
- Titre Professionnel Agent de restauration
- Titre Professionnel Serveur en restauration
- Titre homologué Agent polyvalent de restauration

L'enquête menée en partenariat avec la CRCI et du Comité de Bassin d'Emploi du Perche Nogentais, a permis d'interroger 11 établissements de la région Centre dont l'activité principale est l'hébergement ou la restauration.

Secteur d'activité des établissements enquêtés



Taille des établissements enquêtés



## Des recrutements complexes

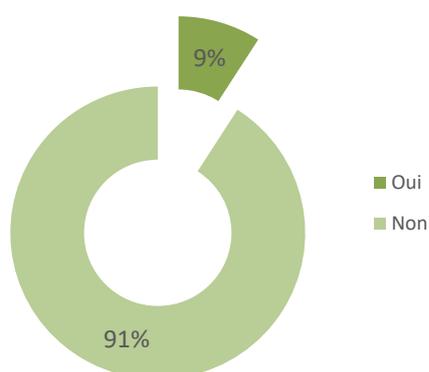
9% des établissements interrogés déclarent avoir un ou plusieurs projets de recrutement, ce qui représente un seul établissement sur les 11 interrogés. Ce chef d'entreprise souhaite privilégier le recrutement externe à la voie interne.

De manière plus globale, 70% des dirigeants d'entreprise interrogés estiment rencontrer des difficultés de recrutement. Ce résultat corrobore les conclusions de l'enquête BMO menée par Pôle emploi sur le métier de serveurs de cafés et de restaurants. En effet, alors que les recrutements sur ce métier ne semblent pas constituer de difficultés au niveau national (35,4% des projets sont jugés difficiles), ils se révèlent plus délicats en région Centre-Val de Loire où la moitié des projets de recrutement (sur 1 498) sont jugés difficiles.

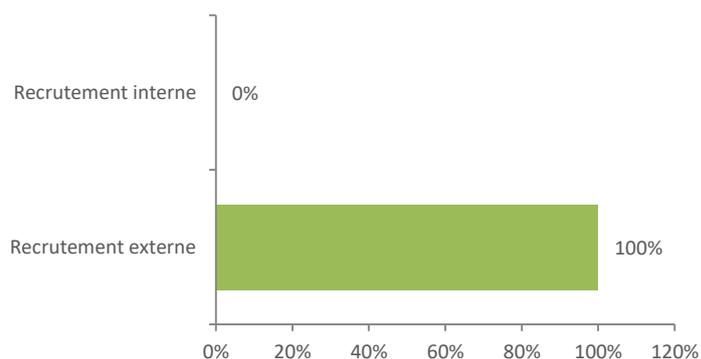
Parmi les recrutements jugés difficiles par les employeurs, les raisons invoquées sont principalement le manque d'attractivité du secteur lié aux conditions de travail et donc la difficulté d'avoir des candidats pour ces postes ainsi que le manque de motivation des postulants.

Le manque de formation des candidats est évoqué par près d'un tiers des répondants. Or, de nombreuses formations existent sur le territoire permettant pourtant aux apprenants en formation initiale et continue d'obtenir une certification en lien avec les postes en question. Il nous est donc apparu pertinent de regarder plus en détail les habiletés professionnelles qu'attendent les entreprises afin de comprendre les raisons qui les amènent à considérer que les postulants manquent de formation.

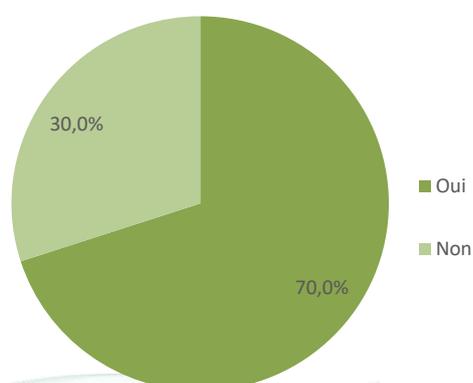
Nombre d'établissements enquêtés ayant un projet de recrutement



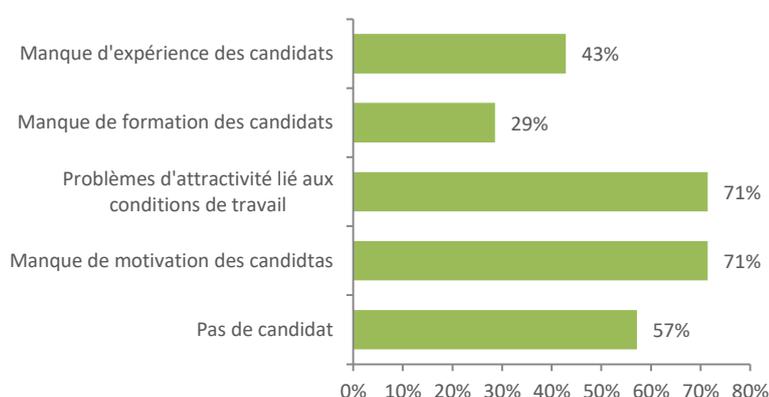
Type de recrutement envisagé



Avez-vous des difficultés de recrutement ?



Principales raisons avancées liées aux difficultés de recrutement



## Des compétences proches des référentiels de formation

Si l'on s'intéresse aux compétences exigées avant le recrutement citées par au moins 50% des établissements, il apparaît alors que le service en salle nécessite :

### Des compétences techniques

- Techniques de dressage de table
- Utilisation de matériel de bar
- Nettoyage, désinfection des locaux et matériels
- Connaissance des modes de stockage des produits alimentaires

### Des compétences commerciales

- Techniques de communication

### Des compétences organisationnelles

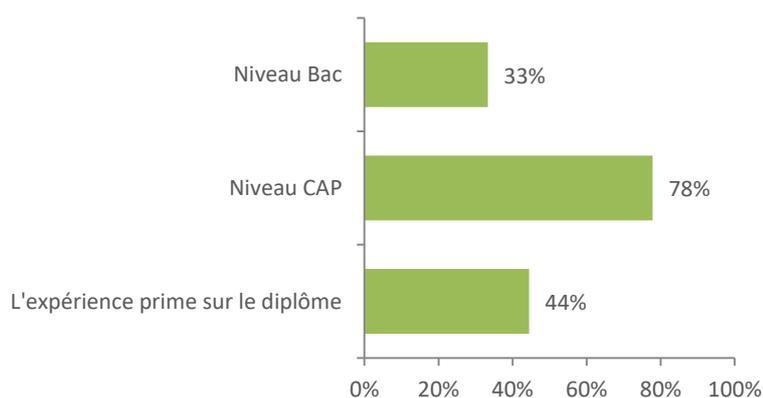
- Mémorisation des commandes
- Organisation de son travail et synchronisation du service des tables
- Autonomie

### Des compétences réglementaires et législatives

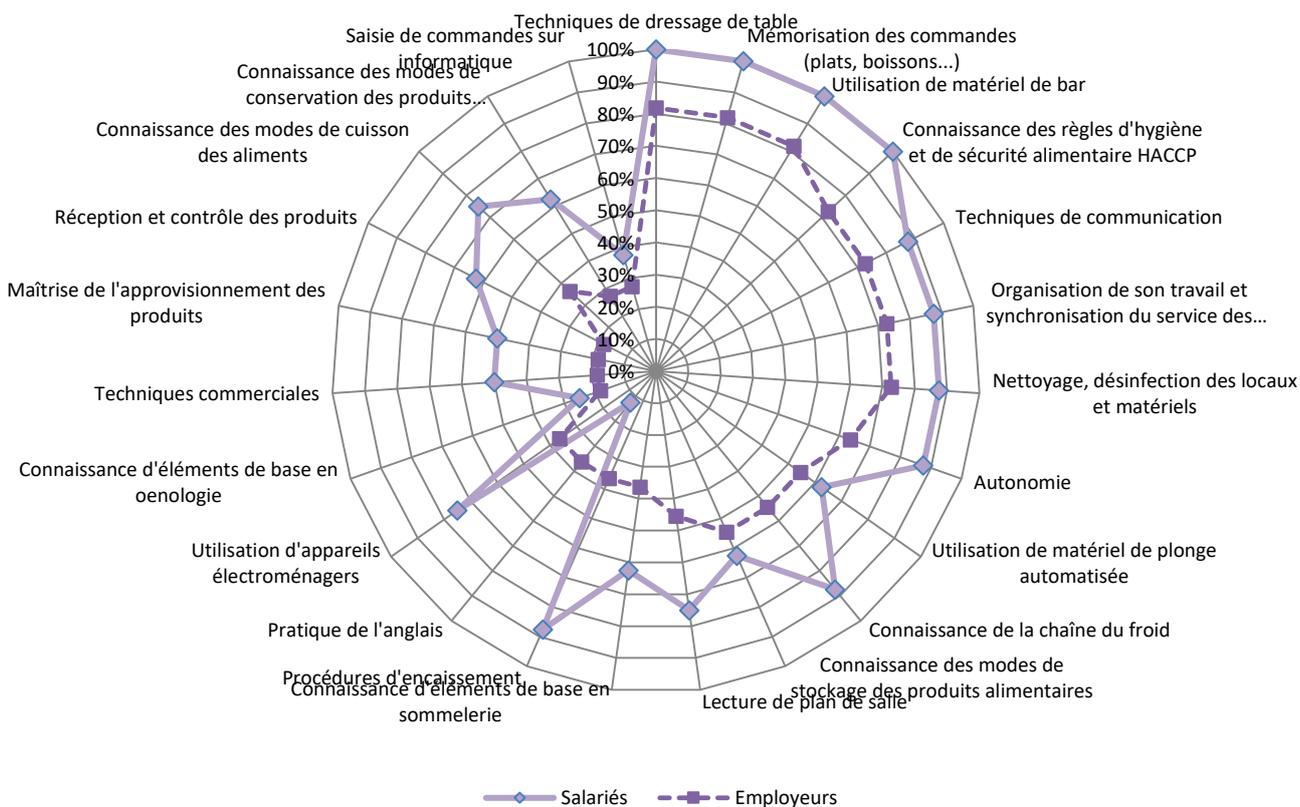
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire HACCP
- Connaissance de la chaîne du froid

Ces dernières sont très proches de la vision qu'ont les salariés de leur métier, que ce soit concernant les compétences exigées ou encore celles à acquérir. En outre, ces compétences sont intégrées dans les référentiels de formation (CAP Restaurant, CAP Services en café, brasserie). Cette bonne adéquation entre les compétences attendues par les employeurs et celles enseignées dans le cadre des formations n'explique donc pas les difficultés de recrutement rencontrées par les dirigeants d'entreprise.

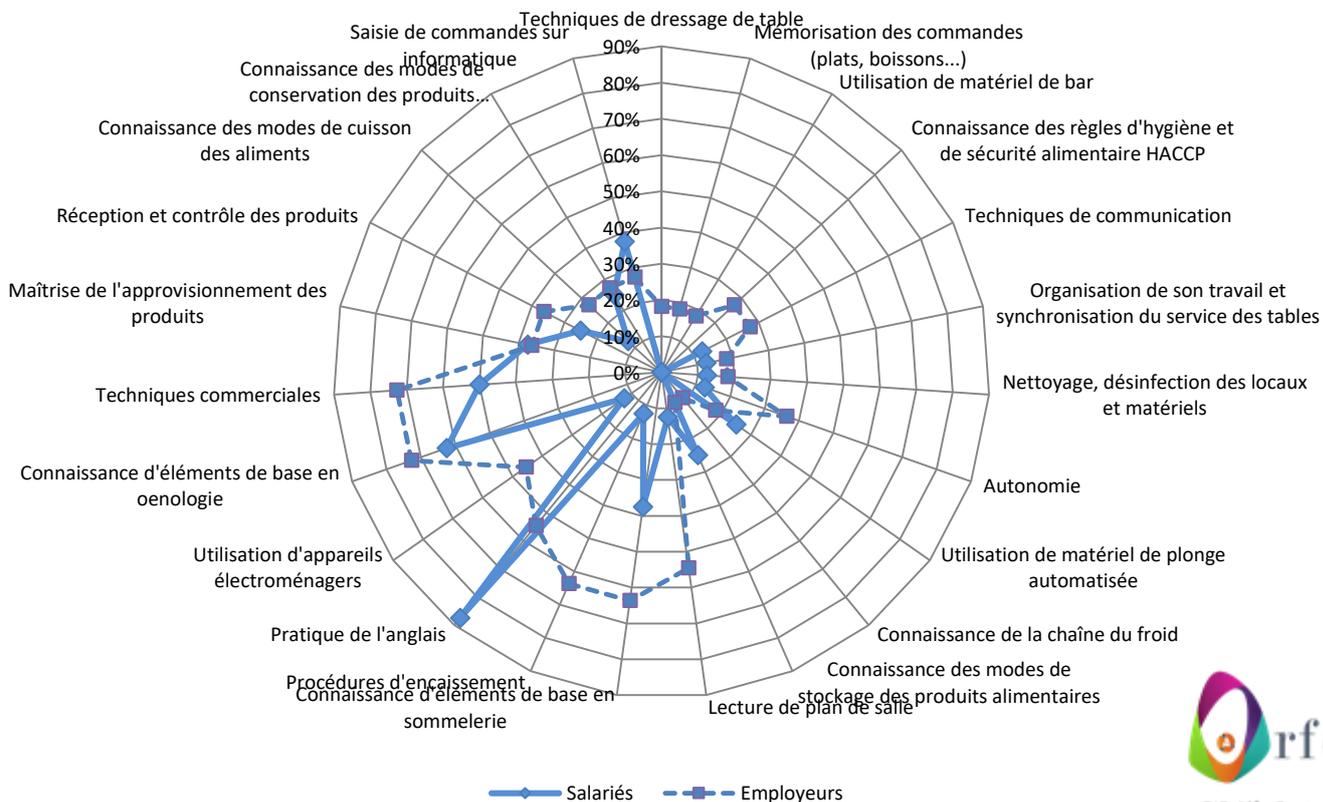
Niveau de formation attendu par les recruteurs



## Compétences exigées



## Compétences à acquérir dans le poste



GIP Alfa Centre  
10 rue Saint Etienne  
45000 Orléans

☎ : 02.38.24.15.40

✉ : oriom@alfacentre.org