

Brochure n° 3225 | Convention collective nationale

IDCC : 1266 | **PERSONNEL DES ENTREPRISES DE RESTAURATION
DE COLLECTIVITÉS**

Accord du 7 mai 2020

relatif au dispositif de promotion et de reconversion par alternance (Pro-A)

NOR : ASET2050562M

IDCC : 1266

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

SNRC ;

SNERS,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CGT ;

FGTA FO ;

CSFV CFTC ;

FS CFDT,

d'autre part,

Vu la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel ;

Vu le décret n° 2018-1232 du 28 décembre 2018 relatif aux publics éligibles et aux conditions de mise en œuvre de la reconversion ou promotion par alternance ;

Vu l'ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 visant à assurer la cohérence de diverses dispositions législatives avec la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, notamment en son article 1^{er}, 57° *bis* rétablissant un article L. 6324-3 du code du travail relatif à la reconversion ou promotion par alternance ;

Vu l'accord professionnel du 2 décembre 2014 relatif à la constitution de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelles de la restauration collective (CPNEFP-RC), modifié le 15 mars 2019,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La loi n° 2018-71 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a profondément transformé le modèle de la formation professionnelle continue et de l'apprentissage. Soucieux de permettre une mobilisation rapide dans la branche du nouveau dispositif de reconversion et promotion par alternance créée par la loi précitée, les partenaires sociaux ont pris un certain nombre de mesures dans l'accord du 18 juin 2019.

Cependant, l'ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 visant à assurer la cohérence de diverses dispositions législatives avec la loi précitée modifie substantiellement le dispositif de reconversion ou promotion par alternance. Ainsi, un accord de branche étendu est désormais nécessaire pour déterminer les certifications professionnelles éligibles dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance.

Conscients de l'importance de rendre efficient le dispositif dans les meilleurs délais, les partenaires sociaux de la branche de la restauration collective ont élaboré la liste des certifications professionnelles nécessaires pour anticiper les impacts de fortes mutations des activités et le risque d'obsolescence des compétences des salariés décrits dans les études prospectives de l'observatoire de l'emploi et des métiers.

Outre la mise en conformité des dispositions de la convention collective avec les modifications apportées par l'ordonnance précitée, le présent accord établit pour chaque type de mutations auxquelles sont confrontés les salariés de la branche, les certifications professionnelles permettant de pallier le risque d'obsolescence de leurs compétences (cf. annexe).

Article 1^{er} | *Objet de l'accord*

Le présent accord a pour objet d'arrêter la liste des certifications professionnelles permettant de développer les compétences des salariés, de favoriser la mobilité professionnelle et de répondre aux attentes des entreprises de la branche.

Article 2 | *Champ d'application de l'accord*

Les dispositions du présent accord sont applicables à l'ensemble des employeurs et des salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale pour le personnel des entreprises de restauration de collectivités du 20 juin 1983 étendue le 2 février 1984 (*Journal officiel* du 17 février 1984) tel que modifié par l'avenant n° 16 du 7 février 1996 étendu le 25 juin 1997 (*Journal officiel* du 5 juillet 1997).

Les partenaires sociaux signataires du présent avenant, soulignant l'importance du dispositif de la Pro-A dans l'ensemble de la branche, rappellent que le présent accord est applicable à l'ensemble des employeurs, sièges et établissements, quel que soit leur effectif, y compris les entreprises et établissements de moins de 50 salariés.

Article 3 | *Les enjeux formation de la restauration collective*

La branche de la restauration collective représente un marché de près de 20 milliards d'euros.

C'est le 2^e segment de marché après celui de la restauration commerciale (rapide et traditionnelle) qui représente 55,6 % du marché de la consommation alimentaire hors foyer.

3,8 millions de repas sont servis en moyenne chaque jour par les sociétés de restauration collective.

Elle comprend près de 74 000 établissements (source : cabinet Gira conseil – données 2015) – un restaurant collectif sur trois est géré par une société de restauration collective dans le cadre d'une gestion concédée – et près de 110 000 salariés.

Les entreprises de la branche de la restauration collective sont confrontées à de grands enjeux qui reposent sur la capacité d'adaptation aux attentes des convives et des clients en termes de diversification de l'offre de restauration, mais aussi à élever le niveau de qualité des prestations en restant à un prix accessible, à contribuer à la santé publique avec un équilibre nutritionnel et à satisfaire aux exigences réglementaires d'hygiène, de sécurité et de sûreté alimentaire.

L'objectif est de permettre au plus grand nombre de se nourrir de manière variée et équilibrée, avec une qualité de production irréprochable et d'offrir des produits et des services qui

témoignent des capacités d'écoute, d'adaptation et d'innovation permanentes de la part des professionnels.

Comme visé dans le préambule, la branche s'est dotée d'un accord collectif signé le 18 juin 2019, portant sur la formation professionnelle. À travers cet accord, les partenaires sociaux se sont donnés comme objectifs, notamment, de rendre le salarié acteur de sa formation, notamment en facilitant la coarticulation des dispositifs de formation ; de favoriser l'accès à la formation notamment pour les publics les moins qualifiés et pour les travailleurs en situation de handicap ; de maintenir et développer l'employabilité des salariés plus particulièrement des seniors ; de développer les contrats en alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation) ; de favoriser l'employabilité des salariés par la certification.

Cependant, elle fait face à une forte concurrence en son sein : elle est concentrée autour de quelques acteurs avec 89 % du chiffre d'affaires réalisés par les entreprises de plus de 250 salariés et 95 % par les entreprises de plus de 50 salariés.

De plus, celles-ci sont confrontées à une inadéquation des profils à leurs besoins en compétences : trop souvent, les personnes recrutées ne disposent pas de compétences correspondant aux postes de travail proposés. Ce déficit s'observe également lors des évolutions professionnelles dans l'entreprise, dans la branche, voire hors de la branche.

Cette problématique est accentuée par le fait que la branche relève en grande partie des activités de service. Or, considérant l'évolution très rapide des aspirations et pratiques de la clientèle, l'anticipation des besoins et la qualification des salariés sont essentielles pour l'employabilité des salariés et la pérennisation de la compétitivité des entreprises. La restauration collective doit se réinventer face à un consommateur encore plus zappeur, toujours plus digitalisé et en attente de transparence et d'engagement.

De même, la complexification des emplois, le bouleversement engendré par la mutation des technologies – notamment par la montée du digital, la prégnance des réseaux sociaux dans les relations commerciales – entraînent un changement en profondeur des pratiques dans les métiers et partant des compétences des salariés.

Pour autant, la branche se distingue par le caractère, par nature, non délocalisable de ses activités et offre des emplois permettant aux salariés de développer des compétences transférables d'une branche à une autre, voire en dehors du secteur. Surtout, elle est un tremplin pour démarrer une carrière, évoluer dans les métiers de la restauration et faire émerger et développer les Soft Skills.

Les enjeux de l'emploi de la branche s'articulent autour des axes majeurs suivants :

- la lutte contre l'obsolescence des compétences par une qualification adaptée aux emplois ;
- l'adaptation à la transition numérique et à l'évolution de la clientèle ;
- la prise en compte du développement durable dans la gestion quotidienne de l'entreprise en conjugaison avec les nouvelles responsabilités sociétales ;
- la sécurisation des parcours professionnels, de l'employabilité et partant ;
- la sauvegarde de la compétitivité des entreprises.

C'est pourquoi les partenaires sociaux, signataires du présent accord, conscients que les certifications de la branche doivent répondre aux besoins du travail, décident de s'inscrire dans les dispositions de l'article L. 6324-3 du code du travail.

Article 4 | Les contours de la Pro-A

Le dispositif de reconversion ou promotion par alternance, ci-après « Pro-A », vise les branches pour lesquelles la professionnalisation se fait dans l'emploi, ou qui ont des difficultés à recruter.

Ainsi :

Pour l'employeur, la Pro-A permet de répondre à ses besoins en compétences et anticiper les conséquences liées aux mutations technologiques et économiques de l'entreprise.

Pour le salarié, elle sécurise son parcours professionnel et peut le faire changer de métier, se réorienter professionnellement, et/ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle.

Dans ce cadre, les deux parties définissent ensemble le projet et le formalisent par le biais d'un avenant au contrat de travail.

4.1. Objet de la Pro-A et bénéficiaires

La reconversion ou la promotion par alternance a pour objet de permettre au salarié de changer de métier ou de profession, ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation ou par des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience mentionnées à l'article L. 6313-5 du code du travail.

Sont éligibles à la Pro-A les salariés dont le niveau de qualification est inférieur ou égal à la licence et qui sont :

- salariés en CDI ainsi qu'à ceux placés en activité partielle ;
- salariés bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion à durée indéterminée.

Ce dispositif peut également être utilisé pour les salariés souhaitant acquérir un socle de connaissances et de compétences professionnelles (certification CLéA). Les parties signataires soulignent, par ailleurs, le fait que l'AFEST est une modalité pédagogique adaptée aux métiers de la branche.

4.2. Modalités de déroulement de la Pro-A

La Pro-A s'étend sur une durée comprise entre 6 et 12 mois.

Elle est portée à 24 mois pour les personnes en difficulté de maintien dans l'emploi, les personnes en situation de handicap ainsi que pour celles identifiées comme prioritaires par la CPNEFP-RC au regard de l'obsolescence de leur compétence et/ou du caractère nouveau ou en forte évolution de leurs métiers.

Lorsque la Pro-A prévoit des actions de formation, ces dernières se déroulent en alternance : elles associent des enseignements généraux, professionnels et technologiques dispensés dans des organismes de formation (ou, lorsqu'elle dispose d'un service de formation, par l'entreprise) et l'acquisition d'un savoir-faire par l'exercice en entreprise d'une ou plusieurs activités professionnelles en relation avec les qualifications recherchées.

La durée de la formation est, alors, comprise entre 15 %, sans être inférieure à 150 heures, et 25 % de la durée totale de la Pro-A.

Ces dispositions ne sont pas applicables lorsque la Pro-A vise l'acquisition du socle de connaissance et de compétences ou une VAE.

Pour les actions de formation prioritaires visées à l'article L. 6325-1-1 du code du travail, ainsi que pour les bénéficiaires visant des formations diplômantes identifiées par la CPNEFP-RC, la durée des actions d'évaluation, d'accompagnement et d'enseignements généraux, professionnels et technologiques peut être portée au-delà de 25 % de la durée totale de la Pro-A et, au maximum, jusqu'à 150 heures.

Les heures de formation peuvent se dérouler pour tout ou partie en dehors du temps de travail à l'initiative soit du salarié, soit de l'employeur après accord écrit du salarié. En application de l'article L. 6321-6, 1° du code du travail, les signataires du présent accord préconisent que lorsque la formation réalisée en tout ou partie en dehors du temps de travail, celle-ci n'excède pas 100 heures par an et par salarié.

Lorsque les actions de formation sont effectuées pendant le temps de travail, elles donnent lieu au maintien par l'employeur de la rémunération du salarié.

4.3. Qualifications et certifications éligibles à la Pro-A

Le dispositif de Pro-A permet d'acquérir un diplôme, un titre professionnel, un CQP ou un CQPI ainsi qu'une certification professionnelle enregistrés au RNCP et figurant dans un accord de branche ayant fait l'objet d'une extension par le ministère du travail.

La liste des certifications de la branche de la restauration collective accessibles à la Pro-A figure en annexe du présent accord.

Article 5 | Tuteur

5.1. Désignation du tuteur

L'employeur désigne un tuteur parmi les salariés de l'entreprise, chargé d'accompagner chaque bénéficiaire de l'action de reconversion ou de promotion par alternance.

Le salarié choisi pour être tuteur, doit être volontaire et justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé.

5.2. Mission du tuteur :

Le tuteur a pour mission :

- d'accompagner le salarié dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet professionnel ;
- d'aider, d'informer et de guider les salariés de l'entreprise ;
- de contribuer à l'acquisition de connaissances, de compétences et d'aptitudes professionnelles par le salarié concerné, au travers d'actions de formation en situation professionnelle ;
- de participer à l'évaluation des qualifications et certifications acquises dans le cadre de la Pro-A.

Il assure la liaison entre les organismes de formation et les salariés de l'entreprise qui participent à l'acquisition par le bénéficiaire de compétences professionnelles visées par la Pro-A.

Pour permettre l'exercice de ces missions tout en continuant à exercer son emploi dans l'entreprise, le tuteur doit disposer du temps nécessaire au suivi des bénéficiaires de la Pro-A.

5.3. Le financement de la formation du tuteur

L'OPCO des services à forte intensité de main-d'œuvre (AKTO) dont relève la branche, finance au titre de l'alternance les coûts liés à la formation de tuteur, tel que prévu par la loi et la réglementation.

Article 6 | Financement de la Pro-A

Les parties signataires décident d'élargir le périmètre de financement de la Pro-A à la rémunération et les charges sociales légales et conventionnelles des salariés, dans la limite du coût horaire du salaire minimum interprofessionnel de croissance par heure, et ce, au-delà des frais pédagogiques et des frais annexes. Le plafond de prise en charge des rémunérations est décidé par le conseil d'administration de l'OPCO des services à forte intensité de main-d'œuvre sur proposition de la SPP RC, à l'initiative de la CPNEFP-RC.

Article 7 | La Pro-A dans la branche de la restauration collective

La Pro-A vise particulièrement les branches pour lesquelles la compétence s'acquiert par l'emploi et qui ont des difficultés à recruter.

Les études prospectives menées au sein de la branche de la restauration collective par l'observatoire de l'emploi et des métiers témoignent de multiples facteurs de forte mutation des activités du secteur de la restauration collective en cours et à venir conduisant à des risques d'obsolescence des compétences pour de nombreux salariés des SRC.

La branche de la restauration collective est confrontée à de fortes tensions de recrutement ainsi qu'à une transformation importante des métiers impactant les besoins du marché du travail.

Pour répondre aux changements sociétaux, les acteurs de la branche sont confrontés aux facteurs et attentes suivants :

- vieillissement de la population ;
- hausse du nombre de convives en restauration scolaire ;
- segmentation de la durée des séjours en santé : court séjour, ambulatoire, offre long séjour ;
- exigences alimentaires accrues : approvisionnement local, réassurance sur la qualité des produits et de leurs modes de production (culture raisonnée, agriculture biologique...), traçabilité, variété des régimes alimentaires.

Ainsi, les demandes d'authenticité, de naturalité et de qualité sont depuis quelques années des orientations centrales pour toucher les cœurs de cible de la restauration collective.

7.1. Un environnement en évolution, des métiers en mutation

Les entreprises de la branche de la restauration collective avec leurs salariés sont confrontées à une mutation importante, liée notamment à l'évolution des modes de consommation et des comportements des convives et aux exigences de leurs clients prescripteurs.

Elles se sont engagées dans la lutte contre le gaspillage alimentaire, dès 2014, par leur adhésion au pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire. À ce titre, elles mènent des actions de sensibilisation auprès des clients, des collaborateurs et des fournisseurs et en favorisent la diffusion de bonnes pratiques et ainsi permettent la prévention et l'amélioration des bonnes pratiques professionnelles.

La loi EGAlim du 30 octobre 2018 « pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous » renforce les mesures pro qualité et anti-gaspillage alimentaire. D'ores et déjà, les entreprises de la branche ont mis en œuvre ces mesures.

Cette évolution de la relation client engendre de nouveaux métiers et de nouvelles fonctions. Il s'agit pour les professionnels d'être en capacité de se mettre à la place du client, de développer une « culture du client ».

Au regard de ces évolutions profondes de la clientèle et de ses comportements, les métiers de la restauration collective sont très significativement impactés, que ce soit pour la filière « cuisinante » ou la filière « service ». Ces mutations accroissent l'exigence de qualité de service et l'accompagnement humain, rendant nécessaire l'adaptation des salariés à ces nouvelles tendances.

7.2. L'évolution numérique et digitale, des métiers aux compétences en rapide obsolescence

Au-delà des évolutions comportementales des clients et de leur demande, la restauration collective vit également une importante transition numérique.

Cette évolution très significative touche aussi bien le « back-office » que le « Front-office ». Ce processus impacte certains métiers et engendre de nouvelles compétences nécessitant de nouvelles expertises.

Au regard de ces évolutions en lien avec la digitalisation et le numérique, les métiers de la restauration collective sont également fortement impactés, principalement pour les employés en contact avec la clientèle, et leurs compétences doivent donc être adaptées et évoluer. Il est primordial de veiller à l'obsolescence des compétences liées à ces techniques et ces environnements en constante évolution.

7.3. Le management et l'impact des évolutions de l'environnement et du numérique

Le contexte sociétal, économique, professionnel a un fort impact sur les salariés en contact avec la clientèle. Le client recherche toujours plus d'écoute, d'attente, de personnalisation, de professionnalisme de la part des salariés de la restauration collective. Il importe de veiller à la diversité des qualités de chacun et à la cohésion au sein des équipes. Il s'agit ainsi de sensibiliser et former les managers à la notion de bien-être des équipes pour garantir la réussite de tous.

Il convient de prendre également en compte la diversité des publics employés et donc recrutés, dont les personnes de langue et de culture étrangère. Dans le même état d'esprit, il convient de prendre en compte la diversité de tous les publics employés.

Toute la chaîne managériale est concernée. Elle fait la synthèse entre la direction de l'entreprise et les unités de production et de restauration. Les compétences attendues des managers sont transversales, afin de manager toutes sortes de publics de salariés qualifiés ou non qualifiés, de jeunes et de publics en mi ou fin de carrière...

Au regard de ces évolutions profondes du management, il est essentiel de prendre en compte ces exigences afin de toujours pouvoir offrir le meilleur service et la meilleure prestation possibles, et en même temps d'encadrer et d'animer des équipes en perpétuelle évolution.

Dans cet esprit, la formation par la certification, notamment par le biais de la Pro-A, est l'outil indispensable et la clef du succès de chacun dans l'entreprise.

Il est donc essentiel de prendre en compte les évolutions profondes du management afin de pouvoir adapter l'offre de service et de fidéliser les salariés. La formation, par la certification est l'outil gagnant/gagnant pour les salariés et l'entreprise.

Article 8 | Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur 1 jour franc suivant la parution au *Journal officiel* de son extension.

Article 9 | Révision et dénonciation

Le présent accord peut être révisé conformément aux dispositions des articles L. 2261-7 et L. 2261-8 du code du travail. Toute demande de révision est accompagnée d'une proposition de nouvelle rédaction concernant le ou les articles soumis à révision, et notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres organisations syndicales représentatives de salariés ainsi qu'aux organisations professionnelles d'employeurs représentatives de la branche.

Le présent accord restera en vigueur jusqu'à la conclusion d'un avenant ou d'un nouvel accord.

La dénonciation du présent accord par une ou plusieurs des parties signataires peut intervenir à tout moment et devra être portée à la connaissance des autres parties signataires par lettre recommandée avec accusé de réception. La dénonciation devra être motivée. Elle respectera un préavis de 3 mois pendant lequel le texte continuera de s'appliquer. À l'issue du délai de préavis, le texte continuera de produire ses effets pendant 1 an.

En outre, les partenaires sociaux conviennent de se réunir dès que nécessaire afin de revoir et d'actualiser la liste des certifications éligibles à la Pro-A figurant au sein de l'annexe du présent accord en fonction des enjeux et besoins de la branche de la restauration de collectivités.

Article 10 | Dépôt et publicité de l'accord

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité légales conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 11 | Extension

Les parties signataires conviennent de demander au ministère du travail l'extension du présent accord afin de le rendre applicable à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale pour le personnel des entreprises de restauration de collectivités.

Fait à Paris, le 7 mai 2020.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1 Certifications éligibles à la Pro-A dans la branche de la restauration collective

1^{re} partie : le contexte

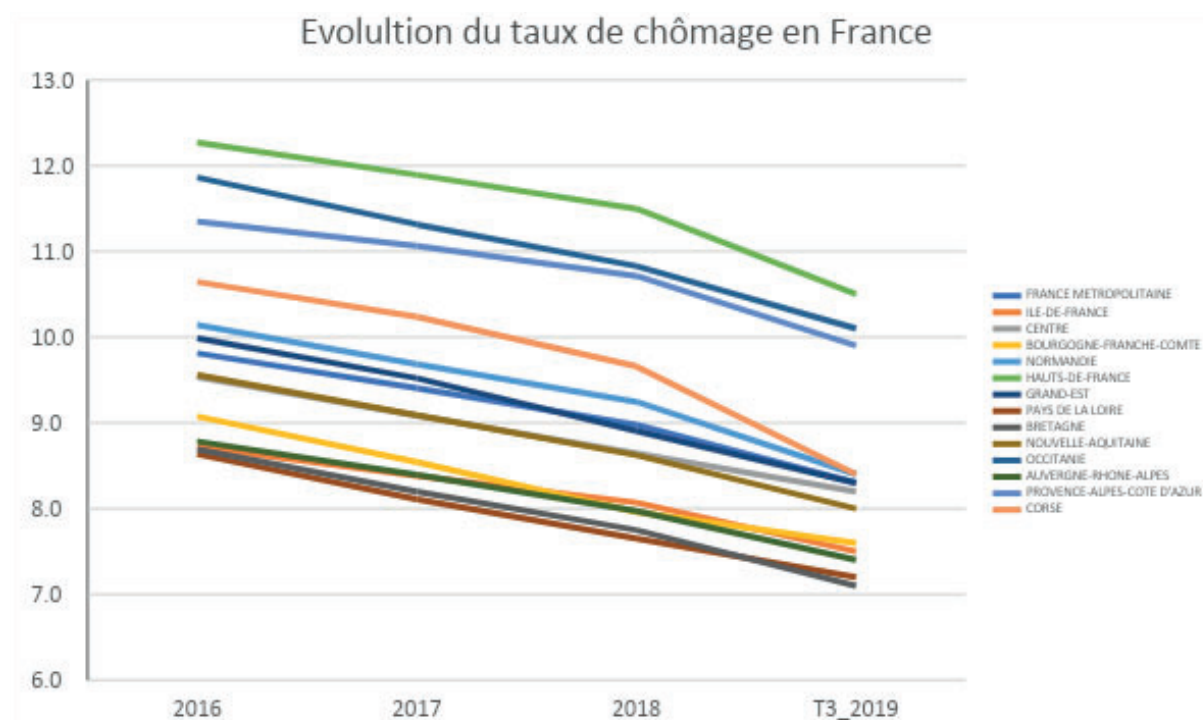
La branche de la restauration collective est confrontée à des marchés de plus en plus ouverts, liés notamment à la concurrence internationale ainsi qu'à des aspirations nouvelles de la clientèle et aux évolutions sociétales. Elle doit, également, prendre en compte la nouvelle donne de la transition numérique.

Concomitamment, elle fait face à de fortes tensions de recrutement ainsi qu'à une transformation importante des métiers impactant les besoins du marché du travail.

Dans ce cadre, l'objectif des partenaires sociaux signataires du présent accord porte sur :

- l'accueil et la relation clients en prenant en compte la dimension commerciale internationale,
- l'adaptation au numérique,
- la prise en compte des nouveaux modes alimentaires et du développement durable.

La Pro-A vise particulièrement les branches pour lesquelles la compétence s'acquiert par l'emploi et qui ont des difficultés à recruter.



Cette tension se conjugue avec une transformation importante des métiers impactant les besoins du marché du travail : les entreprises font face aux facteurs et attentes suivants :

- un vieillissement de la population ;
- une hausse du nombre de convives en restauration scolaire ;
- une segmentation de la durée des séjours en santé : court séjour, ambulatoire, offre long séjour ;

- des exigences alimentaires accrues : approvisionnement local, réassurance sur la qualité des produits et de leurs modes de production (culture raisonnée, agriculture biologique...), traçabilité, variété des régimes alimentaires.

Désormais, les demandes d'authenticité, de naturalité et de qualité sont depuis quelques années des orientations centrales pour toucher les cœurs de cible de la restauration collective.

L'alimentation « Healthy » constitue un allié indispensable à la santé et au bien être quotidien avec un impact sur l'approvisionnement (local et social-responsable, bio, végétarien/flexitarien) et la qualité des produits (culture du goût, fraîcheur, « consommer moins mais mieux », transparence et traçabilité, essor des concepts premiums et, « fait maison » et équilibre).

(Source restauration collective – les derniers chiffres clés 2016 et les tendances à venir)

I. Un environnement en évolution, des métiers en mutation

Les entreprises et les salariés de la restauration collective sont confrontés à une mutation importante, liée notamment à l'évolution des modes de consommation et des comportements des convives et aux exigences de leurs clients prescripteurs :

- les repas sont de plus en plus déstructurés, et une offre alternative est mise en place, au-delà du traditionnel repas de midi : snacking, restauration rapide, repas à emporter, plateaux-repas dans les salles de réunion, room-services, petits-déjeuners... ;
- le développement du télétravail influe sur les flux de fréquentation ;
- le client n'est plus « captif » : il a une offre alternative à l'extérieur de son lieu de travail, notamment dans les villes, et il faut être capable de le retenir en lui proposant une offre attirante et à un prix modique ;
- la clientèle est de plus en plus en recherche d'une offre de restauration qui réponde à des critères de développement durable et de santé :
 - circuits courts ;
 - gestion des déchets ;
 - consommation d'énergie ;
 - émission de gaz à effet de serre...

Dès lors, les entreprises se sont engagées dans la lutte contre le gaspillage alimentaire, dès 2014, par leur adhésion au pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire ; elles ont mené des actions de sensibilisation auprès des clients, des convives, des collaborateurs et des fournisseurs afin de favoriser la diffusion de bonnes pratiques relatives à la prévention et l'amélioration des usages professionnels.

La loi EGalim du 30 octobre 2018 « pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous » a renforcé les mesures « pro qualité et anti-gaspillage alimentaire ».

Notamment, les repas dans la restauration collective publique devront comprendre, au plus tard en 2022, au moins 50 % de produits issus de l'agriculture biologique ou tenant compte de la préservation de l'environnement. D'ores et déjà, les entreprises de la branche mettent en œuvre ces mesures : au moins 50 % de produits de qualité et durables au 1^{er} janvier 2022 dont au moins 20 % de produits biologiques.

Le recours au bio est de plus en plus marqué, notamment dans la restauration scolaire. Il en est de même pour ce qui est du traitement des allergènes, des menus vegan ou végétariens, les repas spéciaux pour les personnes malades et les personnes âgées, les enfants... Les ustensiles à usage unique en matière plastique ne sont désormais plus utilisés depuis le 1^{er} janvier 2020.

Cette évolution de la relation client et l'engagement dans la lutte contre le gaspillage alimentaire engendre de nouveaux métiers et de nouvelles fonctions. Il s'agit, pour les professionnels d'être en capacité de se mettre à la place du client, de développer une culture de « qualité alimentaire ».

Au-delà, la sécurité alimentaire sous-tend toute la notion de production et de service des repas.

Ainsi, les métiers de la restauration collective sont très significativement impactés, que ce soit pour la filière « cuisinante » ou la filière « service ». Ces mutations accroissent l'exigence de qualité de service et l'accompagnement humain, rendant nécessaire l'adaptation des salariés aux exigences nouvelles de la qualité et de la sécurité alimentaire.

Les défis de la branche s'articulent autour des grands axes suivants :

- miser sur la qualité : approvisionnement territorial, développement de l'offre bio, des produits sous signe officiel de qualité (Label Rouge, IGP, AOP...), développement de recettes en partenariat avec des chefs cuisiniers étoilés... ;
- renouveler les concepts et les formats : snacking sain, nouveaux agencements des espaces de restauration (plus calme, plus connecté, plus convivial), investir de nouveaux instants de consommation ;
- se diversifier et se positionner sur des marchés porteurs : portage à domicile, service traiteur événementiel, Facility Management, Catering aérien ;
- mieux maîtriser les coûts : révision des politiques d'approvisionnements, logistique, mutualisation des achats, révision des process de cuisson (cuisson basse température, cuisson sous vide), lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- enrichir l'expérience de consommation en saisissant les opportunités offertes via les outils digitaux : menu en ligne, paiement en ligne, opération de fidélisation... ;
- proposer une offre tarifaire compétitive et justifiée aux yeux des convives.

(Source : ThémaVision chaîne alimentaire)

II. L'évolution numérique et digitale, des métiers aux compétences en rapide obsolescence

Au-delà des évolutions comportementales des clients et des enjeux relatifs à la qualité alimentaire, la restauration collective vit également une importante transition numérique.

Cette évolution très significative touche aussi bien le « Back-office » que le « Front-office » :

- Back-office : chaque restaurant de collectivité est équipé d'un système informatique, lui permettant de passer ses commandes, gérer ses stocks, établir ses prévisions de menus, calculer ses coûts de revient et sa valeur ajoutée, produire des comptes d'exploitation, gérer la paie du personnel, établir des plannings, des devis... ;
- Front-office : les restaurants sont de plus en plus équipés d'affichages numériques et de systèmes d'encaissement électroniques.

Au-delà, on assiste de plus en plus à la mise en place de systèmes d'encaissements autonomes, complétant ou remplaçant les caisses et impactant donc le travail des salariés au quotidien. Le développement des systèmes de commande à distance (sur un ordinateur, sur une borne...) a un impact profond sur la notion de prise de commande et donc de service. Les salariés au contact de la clientèle doivent être en mesure de traiter ces types de commandes, mais aussi les réclamations ou demandes d'éclaircissement, notamment quand il y a un décalage entre ce que le client a commandé et ce qui lui est servi.

Ce processus impacte certains métiers et engendre de nouvelles compétences nécessitant de nouvelles expertises.

■ Au regard de ces évolutions en lien avec la digitalisation et le numérique, les métiers de la restauration collective sont fortement impactés, principalement pour les employés en contact avec la clientèle, et leurs compétences doivent donc être adaptées et évoluer. Il est primordial de veiller à l'obsolescence des compétences liées à ces techniques et ces environnements en constante évolution.

III. Le management et l'impact des évolutions de l'environnement et du numérique

Le contexte sociétal, économique, professionnel a un fort impact sur les salariés en contact avec la clientèle. Le client recherche toujours plus d'écoute, d'attente, de personnalisation, de professionnalisme de la part des salariés de la restauration collective. Il importe de veiller à la diversité des qualités de chacun et à la cohésion au sein des équipes. Il s'agit ainsi de sensibiliser et former les managers à la notion de bien-être des équipes pour garantir la réussite de tous.

Ces managers doivent donc faire montre de capacités relationnelles spécifiques, auprès de tous les publics, que ce soient des personnes formées ou des personnes sans aucun niveau de formation, voire des personnes ne maîtrisant pas encore les compétences de bases du socle de connaissances et de compétences.

Il convient de prendre également en compte la diversité des publics employés et donc recrutés, dont les personnes de langue et de culture étrangère. Dans le même état d'esprit, il convient de prendre en compte l'emploi et l'embauche de salariés en situation de handicap.

Toute la chaîne managériale est concernée. Elle fait la synthèse entre la direction de l'entreprise et les unités de production et de restauration. Les compétences attendues des managers sont transversales, afin de manager toutes sortes de publics de salariés qualifiés ou non qualifiés, de jeunes et de publics en mi ou fin de carrière...

Il conviendra également de prendre en compte les compétences acquises par les membres des institutions représentatives du personnel (IRP) et des mandats syndicaux lors de l'exercice de leurs mandats, et la CPNEFP-RC y portera un regard attentif lors de la révision de ces certifications.

Au regard de ces évolutions profondes du management, il est essentiel de prendre en compte ces exigences afin de toujours pouvoir offrir le meilleur service et la meilleure prestation possibles, et en même temps d'encadrer et d'animer des équipes en perpétuelle évolution.

Dans cet esprit, la formation par la certification, notamment par le biais de la Pro-A, est l'outil gagnant/gagnant pour les salariés et l'entreprise.

2^e partie : les certifications

Les certifications retenues par les partenaires sociaux concernent trois pôles :

■ Toutes les certifications ci-après s'entendent aussi bien au féminin qu'au masculin.

I. Le pôle restauration

■ Le CQP cuisinier en restauration collective

Le ou la cuisinière en restauration collective est chargé(e) de réaliser l'ensemble de la prestation culinaire d'un établissement ou les préparations relevant de sa partie en fonction de l'organisation du travail et du nombre de personnes en cuisine. Il ou elle met en œuvre les techniques de production culinaire, en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Le métier s'articule autour de quatre grandes activités : l'approvisionnement et le stockage, l'organisation du travail et la production culinaire, la distribution.

■ Le titre professionnel cuisinier

Le ou la responsable de cuisine en restauration collective assume généralement seul(e) la responsabilité du fonctionnement du restaurant collectif en rendant compte à sa hiérarchie ou à un service fonctionnel externe. Il ou elle est en relation avec le personnel de restauration, les fournisseurs, les services d'hygiène et avec le client consommateur.

La maîtrise des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires est exigée. L'exercice de l'emploi requiert une capacité d'analyse et de synthèse ; une adaptabilité à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité, la capacité à encadrer, à communiquer et à gérer les conflits, un esprit d'équipe, de la rigueur, de l'organisation et de la méthode.

■ Le CQP pâtissier en restauration collective

Le ou la pâtissière en restauration collective est chargé(e) d'assurer la production et la distribution des desserts dans une entreprise de restauration collective. Il ou elle participe à l'élaboration de la carte des desserts, sous la responsabilité du chef de cuisine, le cas échéant.

■ Le CQP employé qualifié de restauration

Le ou la titulaire d'un CQP employé qualifié de restauration est capable de garantir la qualité des préparations froides dans le respect des politiques de l'entreprise, de participer à la production chaude, d'animer son équipe, de distribuer le travail de production et de contribuer à l'accueil et à la satisfaction des convives. La fonction fait appel en permanence aux compétences techniques (tenue, hygiène et sécurité, respect des procédures), commerciales relatives au poste et aux produits et comportementales (présentation, sens de l'organisation, réactivité, communication et esprit d'équipe).

L'employé(e) qualifié(e) de restauration doit avoir la capacité de s'adapter à la clientèle, et de s'assurer en permanence du respect des règles d'hygiène alimentaire et participer à la mise en place des nouvelles normes issues de la loi EGalim.

■ Le CQP employé technique de restauration

L'employé(e) technique de restauration participe à l'élaboration des préparations froides, participe au briefing de production et de service, dresse les assiettes, les plats, tient une caisse au moment du service, réalise des opérations de nettoyage propres à l'activité.

Il ou elle doit appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en évolution forte, participer à la promotion du produit auprès des convives, accueillir et communiquer avec l'équipe et les convives, participer à la garantie d'une prestation de qualité tout au long du service.

■ Le CQP commis de cuisine

Le ou la commis de cuisine participe à la préparation des plats ou prépare lui-même les plats sous la surveillance du cuisinier ; il ou elle aide à la mise en place, réceptionne et range les provisions, épluche les légumes, prépare les garnitures, nettoie le matériel...

Il ou elle doit être en capacité de s'adapter aux nouvelles cuisines et nouveaux modes de consommation des clients en accompagnement du chef cuisinier.

■ Le CQP plongeur en restauration collective

Le ou la plongeur(se) est chargé(e) d'assurer le nettoyage de la vaisselle et des couverts utilisés lors du service, ainsi que tout le matériel utilisé en cuisine. Il ou elle assure également le nettoyage des locaux de cuisine. Il ou elle apporte une aide dans de petites préparations ou dans la mise en place.

L'évolution des technologies et la montée en charge des exigences en matière d'hygiène et de propreté exigent rigueur et compétence pour installer les plonges et cuisines, appliquer les

procédures d'hygiène alimentaire, celles-ci étant renforcées par l'évolution de la gestion des déchets.

■ Le CQP serveur en restauration collective

Le ou la serveur(se) présente le menu, prend la commande, va chercher en cuisine les plats, sert les boissons, débarrasse, présente l'addition, et encaisse. Il ou elle assure un service de qualité en exécutant rapidement les gestes répétitifs du service, en respectant les règles en vigueur mais également et surtout, en assurant une relation de qualité avec le client en étant attentif à ses demandes.

Il ou elle est confronté(e) en premier lieu aux attentes nouvelles de la clientèle. Il ou elle doit personnaliser son accueil et sa relation client.

II. Le pôle management

■ Le certificat leadership et management complexe

Le ou la titulaire de ce certificat dispose d'un niveau de compétences en matière de management opérationnel des équipes, ; il ou elle sait gérer l'activité d'une organisation (d'une équipe, d'une filiale, d'un pôle...) à tous les niveaux de la ligne managériale, élaborer et mettre en œuvre les stratégies d'entreprises appréhender les enjeux économiques et sociaux liés à l'environnement de l'organisation.

Ce poste est stratégique et demande une grande capacité à s'adapter aux évolutions sociétales et économiques des marchés.

■ Le CQP chef de secteur

Le ou la chef(fe) de secteur encadre et anime les gérants des restaurants d'entreprise de son secteur (entre 10 et 30 sites selon leur taille et leur complexité). Son rôle primordial est de veiller à l'application des contrats, de fidéliser les clients et d'assurer la reconduction des contrats, dans le respect des standards et des objectifs de résultats financiers de son groupe.

Le métier de chef de secteur s'articule autour de cinq grandes compétences principales : manager les gérants des sites clients, assurer la qualité et la conformité des prestations délivrées, gérer les budgets des sites, satisfaire et fidéliser les clients pour assurer la reconduction des contrats...

■ Le CQP chef de cuisine en restauration collective

Dans la cuisine d'un restaurant de collectivité, le ou la chef(fe) de cuisine organise et gère l'ensemble du processus de production des plats, des mets et des repas dont il ou elle est responsable.

Il ou elle assure le bon fonctionnement d'une équipe à laquelle il ou elle doit être en capacité de transmettre des savoir-faire. Il ou elle conseille et établit des recommandations pour faciliter et optimiser les résultats du travail des collaborateurs. Il ou elle veille à l'entretien de bonnes relations commerciales avec le client contractuel.

Il ou elle organise et gère l'ensemble du processus de production des plats, des mets ou des repas, il ou elle dirige l'équipe de cuisine et participe à la formation du personnel de cuisine, assure l'approvisionnement et la fabrication, coordonne les activités, la présentation et la distribution pour assurer la fluidité du service, s'assure du respect des normes d'hygiène, de sécurité et commerciales pour garantir la sécurité alimentaire des convives et le respect du contrat.

■ Le titre professionnel chef de cuisine en restauration collective

Le ou la chef(fe) de cuisine en restauration collective organise et met en œuvre la production et la distribution des repas dans un établissement de restauration collective.

Il ou elle conçoit des menus adaptés aux différents types de consommateurs et détermine les besoins en matières premières.

Il ou elle veille à ce que la production et la distribution des repas s'effectuent dans le respect des règles de sécurité au travail. Il garantit la sécurité alimentaire des convives par l'application rigoureuse de la législation en matière d'hygiène.

Il ou elle assure la distribution des prestations conformément au cahier des charges dans un souci de qualité constante.

Le ou la chef(fe) de cuisine en restauration collective manage une équipe et assume la responsabilité du fonctionnement du restaurant en rendant compte à sa hiérarchie.

Il ou elle est en relation permanente avec ses équipiers, les clients convives, les fournisseurs et ponctuellement avec les services officiels de contrôle, les services connexes et le client signataire.

■ Le CQP chef gérant

Le ou la chef(fe) gérant(e) est responsable de son unité et placé(e) sous la responsabilité d'un(e) chef(fe) de secteur. Il ou elle est capable de gérer la production et la distribution culinaire, exerce une fonction d'animation d'équipe, de relationnel clients et convives, de gestion courante de l'unité. Il ou elle s'assure de l'application et du contrôle des règles d'hygiène et sécurité.

■ Le CQP chef de production

Le ou la chef(fe) de production est responsable de la production des repas en cuisine centrale livrant des plats à plusieurs établissements satellites (en liaison froide ou chaude), en conformité avec les exigences qualitatives (hygiène, normes) et quantitatives (nombre de repas commandés dans les délais prévus). Il ou elle est à la tête d'une équipe de production de 5 à plusieurs dizaines de personnes.

Il ou elle est chargé(e) de gérer la planification, la supervision de la production alimentaire, la préparation et le conditionnement des plats.

Il ou elle manage le personnel de production et de conditionnement, est responsable de la sécurité alimentaire et de l'hygiène, est garant(e) du respect des normes de sécurité du travail et environnementales, est responsable de la qualité de la production et de l'usage et de l'entretien de l'outil de production.

■ Le CQP responsable de point de restauration

Le ou la responsable de point de restauration assure la gestion d'un centre de profit de faible complexité ou d'un service de restauration collective. Il ou elle encadre, organise et coordonne le travail de production et de distribution, participe à la bonne exécution du contrat, à la satisfaction des clients dans le respect des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur.

Il ou elle est chargé(e) de la supervision de la production culinaire froide et chaude, de la gestion de production culinaire froide et chaude, du management et de l'animation de l'ensemble du personnel.

■ Le CQP gouvernant en établissement de santé

Le ou la gouvernant(e) en établissement de santé prend en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages. Il ou elle gère les matériels, stocks et fournitures et garantit la maintenance des installations. Il ou elle anime et encadre les équipes, contribue à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

Il ou elle est chargé(e) du management et de l'animation des équipes, de l'élaboration et de la mise en œuvre de protocoles pour garantir l'application stricte des règles d'hygiène conformément aux normes de l'établissement.

III. Le pôle transverse

■ Les certificats de compétences

Dès 2015, le secteur de la restauration, dont la branche de la restauration collective, a initié la refonte de l'ensemble de ses référentiels d'emploi dans le cadre d'une ingénierie modulaire de certification déclinée en blocs de compétences.

Celle-ci a donné lieu à l'écriture d'une base de données de compétences vivante et actualisée couvrant 33 métiers. Les travaux permanents des groupes de travail paritaires permettent ainsi d'adapter au plus près les évolutions des activités aux réalités des métiers.

En 2020, les branches du périmètre hébergements et restaurations vont établir un état des lieux et une projection à 3 ans des métiers, avec une focale sur l'impact de la RSE et du numérique et digital sur les métiers et compétences. Les conclusions de cette étude devraient permettre de valider la révision de référentiels d'emploi, de faire évoluer des blocs de compétences, voire créer de nouveaux certificats.

Dans le cadre de cette refonte, des blocs de compétences numériques, mais aussi relatifs au développement durable et à la RSE seront adossés, selon la volonté des partenaires sociaux de la branche, à chacun des CQP.

■ Le certificat de compétences numériques/digital

Pour bon nombre d'entreprises, la priorité est de faire bénéficier les collaborateurs d'une montée en compétences globale dans le domaine du digital. La montée en compétences digitales de tous fait, en effet, aujourd'hui partie du socle commun de compétences transversales.

■ Le certificat de compétences développement durable, RSE

Les enjeux du développement durable ne peuvent plus être ignorés par les entreprises, car ils deviennent déterminants sur le plan économique, social, et environnemental. En restauration la démarche s'articule autour de la cuisine de produits biologiques, locaux et artisanaux, mais aussi sur la mise en place de bonnes pratiques des employés, la sensibilisation des clients, la gestion des coûts, la relation avec les fournisseurs, etc.

■ Les autres certifications

Intitulé	Origine	Code Répertoire Spécifique	Code CERTIFINFO	Niveau	Code NSF	Formacode	Date fin de validité
Certification professionnelle relation de service tourisme	Répertoire spécifique	RS2627	101219	sans niveau spécifique	334	42654	01/01/2021
Certification professionnelle management opérationnel de la relation de service tourisme	Répertoire spécifique	RS2644	101217	sans niveau spécifique	334	32032	01/01/2021
Certificat de compétences des services relation client	Répertoire spécifique	RS92	84696	sans niveau spécifique	334	34076	01/01/2021
DCL PORTUGAIS - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR LE PORTUGAIS	Répertoire spécifique	RS602	68841	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL ITALIEN - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR L'ITALIEN	Répertoire spécifique	RS598	68839	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL RUSSE - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR LE RUSSE	Répertoire spécifique	RS603	68843	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL ESPAGNOL - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR L'ESPAGNOL	Répertoire spécifique	RS591	68838	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL ALLEMAND - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR L'ALLEMAND	Répertoire spécifique	RS587	68834	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL FLE - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR LE FRANCAIS LANGUE ETRANGERE	Répertoire spécifique	RS593	68844	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL CHINOIS - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR LE CHINOIS	Répertoire spécifique	RS590	68837	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL ANGLAIS - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR L'ANGLAIS	Répertoire spécifique	RS46	68833	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL FP de 1er niveau - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE FRANCAISE PROFESSIONNELLE	Répertoire spécifique	RS585	68846	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL ARABE - DIPLOME DE COMPETENCE EN LANGUE POUR L'ARABE	Répertoire spécifique	RS589	68835	sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
Socle de connaissances et de compétences professionnelles (CléA)	Répertoire spécifique		84482	sans niveau spécifique	100	15041	01/01/2021
Accompagnement VAE	AUTRE		83899	sans niveau spécifique	415	15064	