

Brochure n° 3297 | Convention collective nationale

IDCC : 2060 | **CAFÉTÉRIAS ET ASSIMILÉS**  
**(Chaînes)**

## **Accord du 10 décembre 2020**

relatif au dispositif de promotion et de reconversion par alternance

NOR : ASET2150679M

IDCC : 2060

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

**SNRPO,**

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

**FGTA FO ;**

**CFTC ;**

**CFE-CGC ;**

**FS CFDT ;**

**CGT FCS,**

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 57° *bis* rétablissant un article L. 6324-3 du code du travail relatif à la reconversion ou promotion par alternance ;

Vu le décret (à paraître...) du... 2019 portant diverses modifications relatives à la mise en œuvre de la reconversion ou promotion par alternance ;

Vu l'accord professionnel relatif à la CPNEF-RCLS du 19 décembre 2018.

il a été convenu ce qui suit :

### **Préambule**

La branche des chaînes de cafétérias et assimilés est un acteur du secteur de l'hôtellerie, de la restauration, des loisirs et des activités du tourisme, secteur de l'économie nationale.

Chaque année, plusieurs dizaines de milliers de nouveaux salarié(e)s sont embauchés dans les entreprises.

À l'échelle nationale, la branche de cafétérias et assimilés représente environ 14 000 actifs travaillant dans plus de 830 établissements (étude OPCA FAFIH 2018).

La branche se distingue par un caractère de nature, non délocalisable des activités déployées par les entreprises qui la composent.

Elle offre des emplois permettant aux salarié(e)s de développer des compétences transférables d'une branche à une autre, voire en dehors du secteur.

Pour autant, la branche est confrontée à une forte pénurie de candidats qui se conjugue avec une inadéquation des profils aux besoins en compétences et qualifications des entreprises.

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 situation est aggravée aujourd'hui 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 salarié(e)s sont essentielles pour l'évolution et l'employabilité des salarié(e)s et la pérennisation de la compétitivité des entreprises.

De plus, 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.

La branche des chaînes de cafétérias et assimilés s'adresse à une clientèle individuelle, qui est largement libre du choix des établissements qu'elle souhaite fréquenter, dans la mesure où il existe une offre de restauration nationale.

Le marché de la restauration commerciale doit s'adapter à une évolution de plus en plus rapide des habitudes de consommation de la clientèle. La restauration commerciale du secteur dispose d'atouts : une offre diversifiée, une forte irrigation du territoire, une activité largement non délocalisable car liée à des besoins quotidiens, des perspectives de développement de la restauration hors foyer.

Dans le but de capter ou de conserver ses clients, la restauration commerciale, doit innover en permanence et proposer de nouveaux environnements, de nouvelles formules. La clientèle porte une attention croissante au rapport coût/qualité de la prestation, un besoin de formules simplifiées, la prise en compte systématique de populations spécifiques (les familles, les amis, les enfants...) et des contraintes de la vie professionnelle et urbaine. Le temps de consommation hors domicile, toutes formules confondues, est passé de plus d'une heure et demie en 1975 à une demi-heure.

L'implantation d'établissements de restauration accompagne également le développement des centres et zones commerciales en périphérie des villes. Elle doit simultanément faire face à la réimplantation de commerces dédiés aux circuits alternatifs alimentaires dans les centres-villes. L'ensemble de ces éléments pousse à un moins grand cloisonnement entre les offres de restauration. La frontière entre repas traditionnel et prestation « alimentaire » est de plus en plus incertaine et la diversification des enseignes vise à s'adapter aux souhaits immédiats de la clientèle.

Dans ce contexte, la problématique de l'emploi de la branche s'articule autour des axes majeurs suivants :

- la lutte contre l'obsolescence des compétences par une qualification adaptée aux emplois ;
- 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 ;
- l’évolution des technologies ou l’organisation du travail (nouvelles méthodes de travail, de communication, de management...).

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 1<sup>er</sup> | Objet de l’accord**

Le présent accord a pour objet d’arrêter la liste des certifications professionnelles permettant de développer les compétences et qualifications des salarié(e)s, de favoriser la mobilité professionnelle et de répondre aux attentes des entreprises de la branche.

## **Article 2 | Champ d’application de l’accord**

Le présent accord concerne les entreprises relevant du champ d’application défini par l’article 1<sup>er</sup> de la convention collective nationale des chaînes de cafétérias et assimilés du 28 août 1998 étendue par arrêté du 20 décembre 1999.

## **Article 3 | 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 ou pour laquelle les tendances du marché amènent à repenser les métiers afin d’ouvrir un maximum de qualification pour assurer une employabilité sur la branche ou d’autres branches.

Ainsi :

Pour l’employeur,

- la Pro-A permet de prévenir les conséquences dues aux mutations technologiques et économiques et, d’autre part, permettre l’accès à la qualification lorsque l’activité est conditionnée par l’obtention d’une certification accessible uniquement en emploi.

Pour le (la) salarié(e),

- la Pro-A 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.

### **3.1. Public concerné par la Pro-A**

En application de l’article D. 6324-1-1 : « Les salariés concernés sont ceux n’ayant pas atteint un niveau de qualification sanctionné par une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles dont la qualification ou certification est inférieure ou égale au niveau qu’ils ont déjà obtenu sans correspondance avec leur activité professionnelle », la Pro-A permet d’acquérir une qualification ou certification dont le niveau est inférieur à celui déjà détenu par le bénéficiaire.

Dans ce cadre, la Pro-A est accessible :

- aux salarié(e)s en CDI qu’ils soient à temps complet ou temps partiel ;
- aux salarié(e)s bénéficiaires d’un contrat unique d’insertion à durée indéterminée et de contrats aidés.

Ce dispositif peut, également, être utilisé pour les salarié(e)s souhaitant faire valider une VAE ou acquérir un socle de connaissances et de compétences professionnelle (certification CLEA) ou obtenir une certification par blocs de compétences.

### **3.2. Modalités de déroulement de la Pro-A**

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

Cette durée est élargie à 36 mois pour les personnes mentionnées à l'article L. 3625-1-1 du code du travail.

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 CPNEF-RCLS 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 interne, 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 du dispositif de la reconversion ou promotion par l'alternance, dans le cadre des dispositions légales et réglementaires.

Ces dispositions ne sont pas applicables lorsque la Pro-A vise l'acquisition du socle de connaissance et de compétences, l'acquisition de blocs de compétences d'une certification et/ou diplôme répertoriés en annexe du présent accord et enregistrés au répertoire spécifique ou d'une VAE dont la durée est inférieure à 150 heures.

Les blocs de compétences peuvent représenter un levier pour l'accès à la certification et permettre un accès rapide à l'emploi. Cela représente une réponse à certains métiers en tension et permet de réduire la durée d'un parcours de formation dans le cadre d'une transition professionnelle vers un autre métier.

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 CPNEF-RCLS la durée des actions d'évaluation, d'accompagnement et d'enseignements généraux, professionnels et technologiques peut être portée au-delà de 25 % et, au maximum, jusqu'à 850 heures.

Les heures de formation peuvent se dérouler pour tout ou partie en dehors du temps de travail à l'initiative soit du salarié(e), soit de l'employeur après accord écrit du (de la) salarié(e) et dans la limite de 30 heures par an et par salarié(e).

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(e).

### **3.3. 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 ou au répertoire spécifique (art. L. 6113-6 de la loi du 5 septembre 2018), et/ou figurant dans un accord de branche ayant fait l'objet d'une extension par le ministère du travail.

La liste des titres, certifications, diplômes, de la branche des cafétérias et assimilés accessibles à la Pro-A figure en annexe du présent accord.

« Sont enregistrées pour une durée maximale de 5 ans, dans un répertoire spécifique établi par France compétences, sur demande des ministères et organismes certificateurs les ayant

créées et après avis conforme de la commission de France compétences en charge de la certification professionnelle, les certifications et habilitations correspondant à des compétences professionnelles complémentaires aux certifications professionnelles. Ces certifications et habilitations peuvent, le cas échéant, faire l'objet de correspondances avec des blocs de compétences de certifications professionnelles. »

## **Article 4 | Le (la) tuteur(rice)**

### **4.1. Désignation du (de la) tuteur(rice)**

Lorsque le dispositif de Pro-A permet d'acquérir un diplôme, un CQP ou un CQPI ainsi qu'une certification professionnelle enregistrée au RNCP, l'employeur désigne un tuteur(rice) parmi les salarié(e)s de l'entreprise, chargé d'accompagner chaque bénéficiaire de l'action de reconversion ou de promotion par alternance. Le (ou la) conjoint(e) salarié(e) peut également exercer la fonction de tuteur(rice).

Le (la) salarié(e) choisi pour être tuteur(rice) dans ce cadre, doit être volontaire.

Lorsque le dispositif Pro-A vise la VAE, un socle de connaissances et de compétences professionnelle (certification CléA), ou une certification ou habilitation inscrite au répertoire spécifique (art. L. 6113-6 de la loi du 5 septembre 2018), la désignation d'un(e) tuteur(rice) ne s'applique pas.

### **4.2. Mission du (de la) tuteur(rice)**

Le (la) tuteur(rice) a pour mission :

- d'accompagner le (la) salarié(e) dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet professionnel ;
- d'aider, d'informer et de guider les salarié(e)s de l'entreprise ;
- de contribuer à l'acquisition de connaissances, de compétences et d'aptitudes professionnelles par le (la) salarié(e) concerné(e), 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.

De plus, le (la) tuteur(trice) assure la liaison entre les organismes de formation et les salarié(e)s de l'entreprise qui participent à l'acquisition par le bénéficiaire de compétences professionnelles qui forment l'objectif de la Pro-A.

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

### **4.3. Le financement de la formation du (de la) tuteur(rice)**

L'OPCO AKTO, dont relève la branche, finance au titre de l'alternance les coûts liés à la formation de tuteur(rice), tel que prévu par la loi et la réglementation.

## **Article 5 | Financement de la Pro-A**

La parties signataires décident d'élargir le périmètre de financement de la Pro-A à la rémunération et les cotisations légales et conventionnelles des salarié(e)s, 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 AKTO sur proposition de la SPP-RCLS, à l'initiative de la CPNEFP-RCLS.

## **Article 6 | La Pro-A dans la branche des cafétérias et assimilés**

Les signataires rappellent que la Pro-A vise particulièrement les branches pour lesquelles la compétence s'acquiert par l'emploi et qui ont des difficultés à recruter et/ou un fort besoin de transformation est nécessaire sur la mutation des métiers.

C'est le cas de la branche des cafétérias et assimilés qui est confrontée à de fortes tensions de recrutement ainsi qu'à une transformation importante des métiers impactant les besoins du marché du travail.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux prennent en compte l'accès à la certification des salarié(e)s placés en position d'activité partielle.

De plus, la révolution du digital rappelle à une évolution des compétences et qualifications des salarié(e)s.

Ce contexte sociétal et économique impact le management et implique l'ensemble des équipes, y compris celles qui ne sont pas en contact direct avec la clientèle.

Il est donc essentiel de prendre en compte les évolutions profondes du management et ce afin de pouvoir adapter l'offre de service et de fidéliser les salarié(e)s.

C'est pourquoi, l'acquisition d'une certification au titre de la Pro-A va favoriser la sécurisation des parcours professionnels, l'employabilité, l'évolution dans l'emploi des salarié(e)s et contribuer à la sauvegarde de la compétitivité des entreprises.

Les signataires de l'accord confient à la CPNEFP-RCLS le soin de veiller à adapter les certifications de la branche aux évolutions de ses métiers et de porter une attention particulière à une réflexion visant à prendre en considération les compétences acquises dans le cadre de l'exercice des mandats des représentants du personnel et des mandataires syndicaux.

## **Article 7 | Une volonté de la branche de permettre aux salariés d'acquérir les certificats de qualification professionnelle : les CQP/CQPI**

Le secteur s'est, depuis de nombreuses années, engagé dans la reconnaissance des certifications professionnelles – CQP, CQPI, certifications professionnelles – créées par des professionnels pour des professionnels sous l'autorité de leur CPNEFP, ces mesures permettant la formation par la qualification des entrants et des salarié(e)s en poste à des métiers non couverts par des diplômes et/ou titres professionnels.

Ainsi, depuis leur création, plus de 30 000 CQP ont été délivrés par les CPNE du secteur. Chaque année, ce sont environ 4 000 certifications qui sont préparées soit par de futurs professionnels, soit par des salarié(e)s déjà engagés dans la vie active au sein des branches du secteur quel que soit le niveau de qualification d'origine.

Afin de leur adosser une reconnaissance nationale, les partenaires sociaux ont fait le choix d'inscrire les CQP et certifications au RNCP. De surcroît, afin de s'adapter aux compétences de chacun, ceux-ci se déclinent en blocs de compétences permettant d'acquérir tout ou partie d'une certification et de permettre une adaptation permanente aux évolutions des besoins tant des salarié(e)s, des entreprises que des clientèles.

La branche des cafétérias et assimilés est utilisatrice de ces certifications ; celles-ci constituent un pas essentiel de sa politique de formation et de reconnaissance professionnelle.

Les métiers sont en constante évolution. La branche RCLS se donne donc la possibilité d'ouvrir aux salarié(e)s le champ des certifications professionnelles des différentes branches du secteur. C'est un enjeu majeur pour les transitions professionnelles et l'employabilité de ses salarié(e)s.

## Les blocs de compétences

Dès 2015, le secteur, dont la branche de la RCLS, 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.

## Les métiers transverses

La branche des cafétérias et assimilés est constituée de petites, moyennes et grandes entreprises. De nombreux métiers transverses se retrouvent autour des sièges sociaux. Ces métiers sont accessibles dans le cadre de promotion interne, de mutation...

Le dispositif Pro-A permet à l'ensemble des salarié(e)s en recherche d'évolution, de transition professionnelle l'accès aux certifications, qualifications, titres, habilitations. Il ouvre le champ des emplois permettant aux salarié(e)s de développer des compétences et qualifications transférables d'une branche à une autre, voire en dehors du secteur.

La transversalité des compétences et qualifications se retrouvent dans les blocs de compétences des différents CQP que les branches ont déposés au répertoire national des certifications professionnelles.

En 2021, les branches du périmètre hébergements et restaurations vont établir un état des lieux et une projection à trois ans des métiers, avec une focale sur l'impact de la RSE et du numérique et digital sur les métiers et compétences/qualifications. 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.

## **Article 8 | Dispositions particulières aux entreprises de moins de 50 salariés**

Pour l'application de l'article L. 2261-23-1 du code du travail, les signataires conviennent que le contenu du présent accord ne justifie pas de prévoir les stipulations spécifiques aux entreprises de moins de cinquante salariés, visées à l'article L. 2232-10-1 du code du travail.

## **Article 9 | Durée de l'accord**

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

## **Article 10 | 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 salarié(e)s 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.

### **Article 11 | 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 12 | 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 de la branche des cafétérias et assimilés.

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.

### **Article 13 | 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. Il fera l'objet d'une demande d'extension.

*Fait à Paris, le 10 décembre 2020.*

(Suivent les signatures.)

## **Annexe 1** Note explicative des choix de certifications, qualifications, diplômes, de la branche des cafétérias et assimilés éligibles au titre de la Pro-A

L'enquête Besoin en main-d'œuvre 2018, publiée par Pôle emploi souligne qu'avec 12 % du total des intentions d'embauche, l'hôtellerie et la restauration constituent le deuxième pôle de recrutement national (plus de 286 642 projets de recrutement en 2018, soit plus de 11 % par rapport à 2017).

Le marché de la restauration commerciale doit s'adapter à une évolution de plus en plus rapide des habitudes de consommation de la clientèle. Elle doit simultanément faire face à la réimplantation de commerces dédiés aux circuits alternatifs alimentaires dans les centres- villes. L'ensemble de ces éléments pousse à un moins grand cloisonnement entre les offres de restauration. La frontière entre repas traditionnel et prestation « alimentaire » est de plus en plus incertaine et la diversification des enseignes vise à s'adapter aux souhaits immédiats de la clientèle.

De plus, l'évolution de la relation client appelle de nouveaux métiers en émergence 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 ».

À titre d'exemple, lorsqu'ils en ont le choix, les consommateurs penchent de plus en plus vers des établissements qui ont une démarche active dans le développement durable.

Ces novations accentuent la qualité de service et l'accompagnement humain, en rendant nécessaire l'adaptation aux nouvelles tendances, notamment le « fait maison », le bio, le recours aux circuits courts, les nouvelles cuisines ouvertes, la cuisine végan, végétarienne... mais aussi en répondant aux nouvelles demandes de nouveaux clients (représentant les marchés chinois, japonais, russe...) qui exigent la maîtrise des langues étrangères assortie d'une volonté d'obtenir immédiatement satisfaction auprès de leurs interlocuteurs.

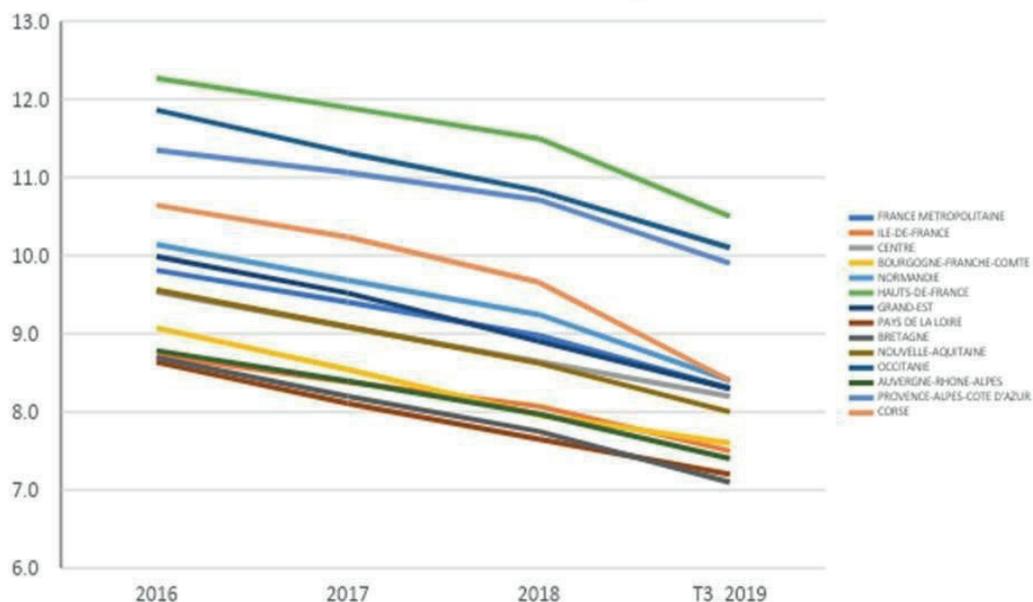
Ces nouveaux comportements nécessitent des compétences nouvelles et pointues, les enjeux étant, sur ces points, cruciaux. C'est pourquoi, une montée significative en compétences des salarié(e)s tout particulièrement sur les aspects d'accueil, de relation client et de développement des comportements commerciaux est nécessaire.

La branche des chaînes de cafétérias et assimilés 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 à une forte évolution sociétale. Elle doit, également, prendre en compte la nouvelle donne de la transition numérique.

La branche, tout comme l'ensemble du secteur fait face à de fortes tensions de recrutement. Selon l'enquête « Besoins en main-d'œuvre » réalisée par Pôle emploi, 53,5 % des recrutements sont jugés difficiles par les entreprises en 2019 contre 44,4 % en 2018 et 37,5 % en 2017.

*(Voir page suivante.)*

## Evolution du taux de chômage en France



Ces difficultés de recrutement sont accrues, d'une part, par l'amélioration du marché de l'emploi. En effet, ces phénomènes renforcent l'insuffisance des flux de personnels formés pour occuper les emplois et, d'autre part, par une transformation importante des métiers impactant les besoins du marché du travail.

Ainsi, les embauches se font sur des personnes qui ne disposent pas de compétences ou possèdent des compétences qui ne répondent pas aux exigences des entreprises. Dès lors, celles-ci sont contraintes de recruter des personnes non qualifiées sur les postes de travail proposés.

Dans ce contexte sociétal et économique, l'ensemble des équipes, y compris celles qui ne sont pas en contact direct avec la clientèle et qui exercent un métier transverse au service de l'exploitation, sont impliquées et mobilisées.

Considérant cette actuelle forte mutation de l'activité de la branche engendrant de forts risques d'obsolescence des compétences, la qualification des salarié(e)s est un enjeu crucial pour les professionnels.

Dans ce cadre, l'objet du présent accord est de lister les certifications éligibles au dispositif.

Pro-A relatives à :

- 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.

En appui de l'accord, les partenaires sociaux établissent, dans la présente annexe, la liste des certifications qu'ils jugent nécessaire de préparer dans le cadre du dispositif Pro-A.

Dans une première partie, un focus est porté sur trois axes qui affectent les métiers et l'emploi :

- I. Des métiers en tension dans un environnement concurrentiel redimensionné ;
- II. La problématique du développement durable ;
- III. La révolution numérique et digitale.

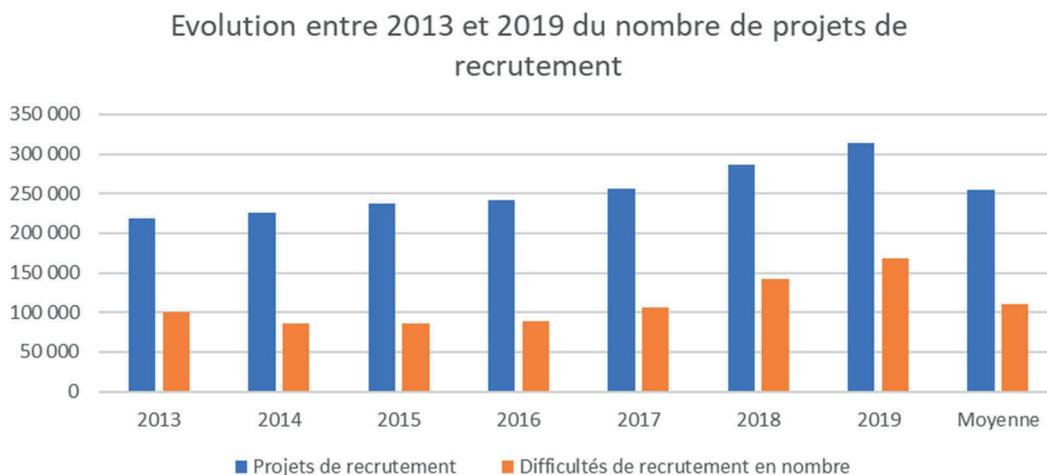
Dans une seconde partie, en conséquence de cette mutation économique et sociétale, les certifications arrêtées par les signataires sont déclinées en grands pôles d'activité, soit :

- I. Les certifications transverses ;
- II. Les certifications opérationnelles ;
- IV. Les certifications liées au management.

## **Première partie Les mutations économiques et sociétales qui impactent les métiers et l'emploi**

### **I. Des métiers en tension dans un environnement concurrentiel redimensionné**

L'enquête Besoin en main d'œuvre 2019, publiée par Pôle emploi souligne qu'avec 12 % du total des intentions d'embauche, l'hôtellerie et la restauration constituent le deuxième pôle de recrutement national (les 315 000 projets de recrutement en 2019 ont augmenté de 43 % par rapport à 2013). Plus, de la moitié des recrutements sont jugés difficiles voire abandonnés aux motifs que les profils sont inadéquats ou qu'aucun candidat ne se présente.



Les métiers en tension concernent des postes en salle (17 500 postes en difficulté de recrutement selon une enquête BMO de Pôle emploi de 2018), en cuisine (14 394 selon la même enquête) et en hébergement (7 218 selon la même enquête). De son côté, l'INSEE pointait déjà en décembre 2017 cette même pénurie de profils qualifiés comme première entrave aux processus de recrutement.

Ce phénomène se fait de plus en plus ressentir à mesure que la reprise économique se confirme. L'ensemble des branches est en effet en concurrence, et d'une façon générale, les conditions d'exercices des emplois sont de moins en moins acceptées par les nouveaux entrants.

Dès lors, les embauches se font bien souvent sur des profils qui ne disposent pas de compétences ou possèdent des compétences ne répondant pas aux exigences de la branche. Les entreprises sont donc contraintes de recruter des personnes non qualifiées sur le poste de travail proposé.

La formation est donc essentielle pour le (la) salarié(e) sur l'ensemble des fondamentaux pour progresser mais également pour monter en compétences sur l'ensemble des connaissances qui tiennent compte aussi bien des évolutions professionnelles que clientèles.

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

Lorsqu'ils en ont le choix, les consommateurs penchent de plus en plus vers des établissements qui ont une démarche active dans le développement durable. À ce titre, les principaux enjeux écologiques s'articulent autour de la consommation d'énergie et émission de gaz à effet de serre, la gestion des déchets, la diversité bio... dans le respect d'une sécurité alimentaire garantie. Le choix des lieux, du cadre (mobilier et décoration) joue un rôle important dans le sentiment de sécurité des clients mais également dans la satisfaction des ambiances recherchées.

En rendant nécessaire l'adaptation aux nouvelles tendances, ces novations accroissent l'exigence de qualité de service et de l'accompagnement humain. Le « fait maison », le bio, le recours aux circuits courts, les nouvelles cuisines ouvertes, la cuisine végan, végétarienne... sont autant de réponses aux nouvelles demandes de nouveaux clients (représentant les marchés chinois, japonais, russe...) qui exigent la maîtrise des langues étrangères assortie d'une volonté d'obtenir immédiatement satisfaction auprès de leurs interlocuteurs.

Ces nouveaux comportements exigent des compétences nouvelles et pointues. C'est pourquoi, une montée significative en compétences des salarié(e)s tout particulièrement sur les aspects d'accueil, de relation client et de développement des comportements commerciaux est impérative.

## **III. La problématique du développement durable**

Le développement durable est « un mode de développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre les capacités des générations futures à répondre à leurs besoins » (Source : <http://www.adequations.org>).

Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à adopter un comportement en adéquation avec le développement durable. Cela leur permet de réduire leurs coûts, d'améliorer leur image car les client(e)s sont de plus en plus sensibles au développement durable. Grâce à cela, elles peuvent se différencier de la concurrence mais également innover.

Le fait pour une entreprise d'intégrer le développement durable au cœur de sa stratégie de management a des répercussions positives sur le bien-être de ses employés. En effet, cela les oblige à prendre en compte les enjeux sociaux. Les salarié(e)s sont donc plus motivés et par conséquent plus impliqués dans l'activité de la société.

Dans le cadre de Goût de/Good France 2019 sur le thème de la Cuisine responsable, et dans le prolongement de la COP-21 ainsi que des états généraux de l'alimentation, est né le livre blanc de la gastronomie responsable.

Ce livre blanc propose à l'ensemble des acteurs de la restauration un état des lieux de la situation et les chiffres clés.

Il fait état également des 7 grands piliers de cette gastronomie, à savoir : les ingrédients, le menu, la préservation de la biodiversité, le gaspillage alimentaire, le cercle vertueux, l'équipement et enfin la collaboration et l'éthique.

De son côté, le comité national de lutte contre le gaspillage alimentaire a mis en exergue les constats suivants : les denrées perdues proviennent principalement des retours d'assiettes, les surplus des plats destinés au personnel occasionnent des pertes sèches qui peuvent être conséquentes, les buffets, banquets et réception sont des situations propices aux pertes alimentaires.

Les entreprises de la branche s'inscrivent donc dans la démarche sociétale de développement durable attendue par les client(e)s.

### III. La révolution numérique et digitale

Celle-ci impacte tous les métiers du secteur et de la branche, elle redéfinit, aujourd'hui, les compétences des salarié(e)s.

Le numérique agit à la fois sur la demande et sur l'offre à destination de la clientèle : l'information au client, la prise de commande se digitalisent, les nouvelles technologies de paiement se développent, l'aspect e-réputation doit être de plus en plus pris en compte. La culture du réseau influence d'ores et déjà les choix et les stratégies des consommateurs et les intelligences artificielles s'imposent peu à peu comme un incontournable de la relation client.

Face à cette nouvelle forme instantanée et directe de communication, il devient nécessaire de savoir utiliser les réseaux sociaux (animer les réseaux avec du contenu, traiter les commentaires des clients) et d'acquérir des compétences nécessaires à l'utilisation des logiciels informatiques. Le fait d'être référencé en ligne (site web ou page sur les réseaux sociaux) rassure le ou la cliente. Il est nécessaire de lui fournir des éléments, des repères afin de répondre à ses attendus.

Ce processus impacte d'ores et déjà certains métiers et engendre de nouvelles compétences nécessitant de nouvelles expertises.

## Seconde partie Les certifications par pôles métier/activité

### I. Les certifications transverses

« Il s'agit des certifications de compétences transversales mobilisables dans diverses situations professionnelles. Ces certifications sont constituées d'un ensemble homogène et cohérent de compétences, indépendantes d'un contexte professionnel particulier, mais néanmoins indispensables pour l'exercice de nombreux métiers.

On citera en premier lieu le socle de connaissances et de compétences professionnelles (CléA), qui s'appuie sur un référentiel de 7 compétences clés ou compétences socles. Il s'agit également de toutes les certifications linguistiques, notamment celles concernant les langues étrangères. De nombreuses certifications informatiques avec une forte valeur d'usage internationale sont également concernées. » Définition dans la note relative au répertoire spécifique de France compétences.

#### Les certifications liées aux compétences en langue

##### ■ La certification professionnelle en langue PIPPLET :

La certification PIPPLET atteste du niveau en langue d'une personne dans un contexte de communication professionnelle.

Elle mesure l'expression et la compréhension, à l'oral et à l'écrit, selon les niveaux et critères du cadre européen de référence pour les langues (CECRL). La certification détaille également les résultats sur les axes de la prononciation, de la grammaire, de la cohérence du discours, du vocabulaire et de l'aisance.

L'objectif est de certifier la capacité réelle d'une personne à travailler et à communiquer dans une langue étrangère, en particulier à l'oral face à des interlocuteurs natifs.

Positionnement nécessaire lorsque les certifications incluent un niveau de langue minimum à l'exercice du métier tel que le CQP Exploitant(e) en restauration.

■ Le certificat de langue des signes française appliqué (NA1) :

La diversité de nos employé(e)s et des client(e)s obligent la branche à promouvoir le langage universel.

Le (la) salarié(e) peut être amené(e) à produire des phrases et des expressions simples en langue des signes dans le cadre de relation avec l'équipe, ou de son activité auprès des client(es).

■ Les diplômes de compétences en langue, française ou langues étrangères (DCL) :

Dans un même objectif, ces diplômes sont nécessaires à la communication dans le cadre de la relation dans l'équipe et vers les client(e)s.

### **Les certifications liées aux compétences en formation professionnelle**

■ Référent AFEST : Accompagnement des apprentissages et de la formation en situation de travail :

Cette certification est liée à la nouvelle définition des actions de formation et permet l'obtention des compétences suivantes :

- identifier les besoins d'apprentissage en situation de travail au regard du profil de départ de l'apprenant(e) et des exigences opérationnelles du métier et/ou des évolutions attendues ;
- préparer et organiser un itinéraire de formation en situation de travail (FEST) et repérer les modalités pédagogiques adaptées ;
- accompagner et former un(e) apprenant(e) en situation de travail et l'amener à développer des capacités de réflexivité et de prise de recul sur sa pratique ;
- mener des entretiens de « feed back » et d'évaluation des acquis de l'apprenant(e) en terme de compétences et de résultats atteints ;
- rendre compte sur la qualité et les effets de la formation sur l'apprenant(e) et sur le collectif de travail.

■ Certificat de compétences en entreprise (CCE) « Exercer la mission de formateur(rice) en entreprise » :

Le certificat de compétences en entreprise (CCE) « Formateur(trice) en entreprise », certifie les compétences pédagogiques et les capacités des individus à préparer et animer des sessions de formation au sein de leur organisation.

Cette certification a pour objet de reconnaître et certifier les compétences des individus qui exercent des missions de formation en entreprise ou formation interne.

Elle porte sur les 3 domaines de compétences :

- préparer et structurer une séquence de formation ;
- animer une séquence de formation ;
- évaluer une séquence de formation.

■ Certificat professionnel FFP « animation de groupes en formation professionnelle » :

Ce certificat atteste des capacités à s'intégrer dans l'environnement de la formation professionnelle pour adulte, à proposer son offre de formation, à concevoir l'ingénierie de formation et pédagogique et un système d'évaluation, à animer un groupe.

■ Certificat de compétences en entreprise (CCE) « Exercer la mission de tuteur(rice) en entreprise » :

La certification a pour objet :

- de reconnaître les aptitudes des tuteur(rice)s à accompagner les jeunes et/ou les adultes dans leur démarche d'apprentissage d'un métier ;
- de valoriser la fonction tutorale dans l'entreprise, en montrant qu'elle ne contribue pas seulement à la réussite scolaire des jeunes mais qu'elle est une composante essentielle du

- management des compétences dans l'entreprise, de l'efficacité et de la performance des processus de travail (démarches, procédures) au sein des entreprises et/ou des institutions ;
- de professionnaliser le tuteur(rice) en l'amenant à porter un regard critique sur sa propre pratique et l'améliorer le cas échéant.

### **Les certifications liées aux compétences en numérique**

- Certificat de capacité à concevoir et produire des contenus vidéos de son entreprise :

La certification vise à former des salarié(e)s sur des compétences permettant de gérer leurs projets de création et de réalisation d'outils de communication vidéo, sans être des infographistes ou des spécialistes du digital.

Compétences nécessaires et qui se retrouvent notamment sur le dispositif AFEST.

Elle permet à des professionnels, non spécialistes du digital, de se doter des compétences et outils de production de vidéo indispensables dans des conditions optimales : définition et réglementation du projet vidéo en fonction des besoins de l'entité et ce, en s'inscrivant dans sa stratégie de communication, réalisation des éléments sources (prise de vue/captation d'image) et des livrables définis par le projet, maîtrise des contraintes techniques et règles inhérentes à l'univers de la vidéo.

- Certificat professionnel FFP « Vidéo et montage bases techniques » :

Ces compétences sont nécessaires pour acquérir la maîtrise des règles de cadrage et de la construction des plans, de la prise de son, de la gestion de l'éclairage, de la conception d'une vidéo, des règles de tournage, du montage de la vidéo avec logiciel, pour être en mesure de participer/contribuer à la réalisation de vidéos.

Compétences nécessaires et qui se retrouvent notamment sur le dispositif AFEST.

- Certificat de capacité à l'élaboration d'une stratégie marketing digitale :

La certification vise à former des professionnels pour acquérir les compétences nécessaires pour mener une réflexion globale sur les outils digitaux d'une entreprise et leur intégration dans une stratégie de développement sans être des spécialistes du digital pour autant.

### **Les certifications liées aux compétences au management**

- Certificat professionnel FFP management des ressources humaines (RH) :

Le management des ressources humaines est stratégique et en pleine évolution dans les entreprises, nécessitant un réel professionnalisme. Cette certification est un véritable accélérateur de réussite dans la mesure où l'ensemble des domaines RH y sont abordés. Ce certificat va permettre aux salarié(e)s d'acquérir les compétences, les savoir-faire techniques et relationnels leur permettant d'apporter une contribution efficace et reconnue, facteur clé de l'efficacité globale de l'entreprise.

- La certification professionnelle management opérationnel de la relation service tourisme (MORST) :

Cette certification concerne tous les métiers ayant à adopter une posture de management, cœur de métiers ou fonctions support.

L'objectif est de développer un management intermédiaire de qualité, capable de relever le défi de la délivrance d'un service à la hauteur des attentes des clients, de fédérer et motiver les équipes pour dispenser un service à la hauteur des attentes des client(e)s, de positionner le management intermédiaire dans la relation de service et d'animer et coordonner des équipes de différentes générations et de différentes origines.

## Les certifications liées aux compétences dans le domaine de la relation client

### ■ La certification professionnelle relation de service tourisme :

Cette certification concerne l'ensemble des métiers du secteur, à la fois les professionnels en relation avec des client(e)s mais aussi les professionnels en encadrement et les professionnels en « back office ».

L'objectif est, notamment, de participer à l'amélioration de la qualité de service en termes de relations avec le (ou la) client(e), de placer la relation de service au cœur de la stratégie et du fonctionnement de l'entreprise, de développer un nouveau relationnel client(e), basé sur l'intelligence émotionnelle envers le ou la client(e) et renforçant la proximité, l'hospitalité, le naturel humain davantage que la procédure institutionnelle et d'augmenter l'employabilité du personnel dans le secteur de la restauration, en favorisant les mobilités entre secteurs. Ce faisant, le (ou la) titulaire de cette certification se place au cœur de l'évolution sociétale et numérique que connaît la branche.

### ■ Le certificat de compétences des services relation client(e) :

Cette certification valide un ensemble de compétences professionnelles nécessaires pour mettre en œuvre des activités dans le domaine de la relation client(e) au sein de différents secteurs des services. Elle permet de développer et reconnaître les compétences des salarié(e)s dans le domaine de la relation client(e).

L'objectif est d'établir un contact efficace et adapté aux client(e)s, de réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction des client(e)s de traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation avec les client(e)s.

### ■ Les blocs de compétences :

Dès 2015, le secteur, dont la branche des chaînes de cafétérias et assimilés, 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 vivantes et actualisées couvrant de nombreux 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 bloc de compétences numériques/digital :

Pour bon nombre d'entreprises, la priorité est de faire bénéficier les salarié(e)s d'une montée en compétences globale dans le domaine du digital. La montée en compétences digitales de l'ensemble des salarié(e)s fait, en effet, aujourd'hui partie du socle commun de compétences transversales.

### ■ Le bloc 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 employé(e)s, la sensibilisation des client(e)s, la gestion des coûts, la relation avec les fournisseurs, etc.

L'engagement environnemental des établissements est l'un des critères pris en compte par les client(e)s lors de l'organisation de leur séjour. La démarche se traduit, entre autres, par une efficacité énergétique, le recyclage, l'usage de produits plus « propres », etc.

## II. Les certifications opérationnelles

Ce pôle recouvre l'ensemble des CQP et CQPI actuels et futurs (liés à la transformation des métiers) de différentes branches dont les blocs permettent une qualification ou certification transverse.

### ■ Le CQP plongeur(se) officier de cuisine, le CQP plongeur(se) en restauration collective :

Le (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 (elle) assure également le nettoyage des locaux de cuisine. Il (elle) apporte une aide dans de petites préparation ou dans la mise en place.

L'évolution des technologies et la montée en charge des exigences en matière d'hygiène et de propreté exige 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 titre à finalité professionnelle commis(e) de cuisine :

Le (la) commis(e) de cuisine est la première étape dans la hiérarchie des métiers de la cuisine. Il (elle) participe à la préparation des plats ou prépare lui(elle)-même les plats sous la surveillance du (de la) cuisinier(e) (ou du [de la] chef[fe] de partie lorsqu'il [elle] existe) ; il (elle) aide à la mise en place, réceptionne et range les provisions, épluche les légumes, prépare les garnitures, nettoie le matériel...

Il (elle) doit être en capacité de s'adapter aux nouvelles cuisine et mode de consommation des client(e)s en accompagnement de la ou du chef cuisinier.

### ■ Le CQP cuisinier(e), le CQP cuisinier(e) en restauration collective, le CQP chef(fe) de cuisine en restauration collective, le CQP pâtissier(e) en restauration collective, le CQP chef(fe) pâtissier(e) en restauration collective :

Le (la) cuisinier(e) décide et contrôle la préparation et la finition des plats, vérifie leur qualité, leur présentation et leur départ en salle, achète les marchandises, établit les menus, calcule les prix. Il (elle) exerce des fonctions de management de son équipe.

L'évolution des modes de consommation l'oblige à faire preuve de créativité, à surprendre ses client(e)s ; il (elle) doit aussi prendre en considération les besoins et attentes des client(e)s, tenir compte du stock de marchandises, des possibilités d'approvisionnement, de la saison, des plats déjà proposés... Le « fait maison », le bio, le recours aux circuits courts, les nouvelles cuisines ouvertes, la cuisine végan, végétarienne... sont autant de réponses aux nouvelles demandes de nouveaux client(e)s (représentant les marchés chinois, japonais, russe...) ; il (elle) doit être en capacité de s'adapter aux nouveaux comportements des personnels qu'il (elle) recrute.

Il (elle) doit, par ailleurs, respecter et faire respecter les règles d'hygiène regroupées dans des textes dénommés « paquet hygiène ».

### ■ Les CQP crêpier(e), CQP grilladin(e), CQP pizzaiolo, CQP écailler(e), CQP barman(aid) du monde de la nuit :

Ces salarié(e)s doivent avoir de bonnes qualités à travailler en équipe, une bonne résistance au stress avec de bonnes conditions physiques pour résister à la chaleur des fours à pizza, des grills

ou du froid. Ils ou elles doivent avoir une excellente connaissance des bonnes pratiques et des règles d'hygiène en vigueur et s'adapter aux nouveaux modes de consommations des clients.

Elles ou ils doivent en permanence s'adapter aux évolutions de la clientèle. Ils (elles) doivent également être en capacité de gérer des situations difficiles liés, notamment, aux comportements nouveaux d'une clientèle jeune et/ou étrangère.

Le (la) barman(aid) sert les boissons commandées par les client(e)s, il (elle) réalise les cocktails classiques de la carte et propose également des compositions de son choix.

Véritable chef(fe) d'ambiance, le (la) barman(aid) doit savoir créer une atmosphère chaleureuse adaptée à l'établissement et à la clientèle.

■ Le CQP agent(e) de restauration, CQP employé(e) polyvalent(e) de restauration, CQP employé(e) technique de restauration, CQP employé(e) qualifié(e) de restauration :

Ces différents CQP comprennent un référentiel de compétences entre la cuisine et la salle de restaurant. Il (elle) peut endosser une partie ou la totalité du rôle de serveur(se), de chef(fe) de rang, voire aide de cuisine.

Il (elle) doit appliquer les principes fondamentaux du nettoyage, les consignes de production et de vente et doit être en capacité d'organiser son environnement de travail d'analyser, en temps réel, les signes de satisfaction ou d'insatisfaction des client(e)s.

L'emploi requiert de la précision, de la rapidité d'exécution des tâches, une capacité à travailler en équipe, une bonne présentation du fait du contact avec la clientèle et une adaptation comportementale au gré des évolutions et des attentes nouvelles des client(e)s.

■ Le CQP traiteur(euse) organisateur(trice) de réception :

Elle ou il prend en charge, pour le compte de particuliers ou d'entreprises, la conception, la production, la livraison, la mise en place et le service d'un repas ou d'un buffet lors de manifestations diverses et réceptions.

Elle ou il dispose d'une forte capacité à s'adapter à la diversité des clientèles et aux variations des flux d'activité ainsi qu'aux règles d'hygiène alimentaire.

L'évolution de la société accroît l'exigence de qualité de service et de l'accompagnement humain, en rendant nécessaire l'adaptation aux nouvelles tendances. Le savoir être, la pratique d'une langue étrangère et l'aptitude à mettre en valeur les produits sont indispensables.

■ Les CQP serveur(se) en restauration et CQP serveur(se) en restauration – option sommellerie :

le métier de serveur(se) varie d'un établissement à un autre en fonction de l'organisation de celui-ci. Cependant, de manière générale, il (elle) présente le menu, prend la commande, va chercher en cuisine les plats, sert les boissons, débarrasse, présente l'addition, et encaisse. Le (la) serveur(se) assure un service de qualité en exécutant rapidement et avec habileté les gestes répétitifs du service, en respectant les règles en vigueur mais également et surtout, en assurant une relation de qualité avec la clientèle en étant aimable et attentif à ses demandes.

### III. Les certifications liées au management

Le contexte sociétal et économique implique l'ensemble des équipes.

En effet, la clientèle recherche désormais plus d'écoute, d'empathie, d'attention. Dans le recrutement, il convient de veiller à la diversité des qualités individuelles et à la cohésion des personnalités au sein des équipes. Cela induit également de sensibiliser et former les manager(euse)s à la dimension stratégique du bien-être des équipes pour réaliser leur mission.

Le management intermédiaire ou de proximité dans l'entreprise est également concerné. Celui-ci est idéalement positionné pour faire la synthèse entre la direction et la réalité opérationnelle et joue ainsi un rôle clé dans l'opérationnalité de l'entreprise.

Il s'agit donc de savoir s'adapter à des besoins variés et évolutifs, à des client(e)s avec des besoins « hybrides », et par conséquent, de donner plus d'autonomie au personnel pour des prises de décision immédiates face aux demandes du ou de la cliente tout en demeurant dans un cadre exigeant et réglementé.

Les manager(euse)s doivent être en capacité de développer des compétences relationnelles spécifiques. Elles ou ils doivent assurer la qualité de la relation client par les équipes.

En contact permanent avec les différents métiers de l'entreprise, elles ou ils accompagnent les opérationnels dans leurs missions quotidiennes et l'entreprise dans son développement. Elles ou ils permettent aux salarié(e)s de travailler de manière efficace et cohérente et contribuent à la satisfaction des clients finaux.

Enfin, les partenaires sociaux soulignent le fait que, dans la branche des chaînes de cafétérias et assimilés, les postes de management intermédiaires sont occupés très majoritairement par des salarié(e)s bénéficiaires d'une promotion professionnelle interne.

Il convient, aussi, de prendre en compte les jeunes en poste issus de la génération dite « Millennials », génération très connectée, issue d'une multi culture, né(e)s avec les nouvelles technologies et doté(e)s d'une volonté affirmée de concilier leur vie privée avec leur vie professionnelle. En quête de sens dans leur travail, elles ou ils raisonnent bien souvent leur vie professionnelle sous l'angle « projet » plutôt que « carrière ». (Étude Sociovision 2017/2018).

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 salarié(e)s.

#### ■ Le CQP Exploitant(e) en restauration :

L'exploitant(e) en restauration est chargé(e) de concevoir et organiser la prestation restauration et les services à la clientèle, de gérer l'établissement et en assurer la rentabilité, de développer une politique commerciale, de concevoir et prendre en charge le management et l'animation des équipes. Il (elle) doit être en capacité de manager et animer une équipe.

L'exploitant(e) en restauration doit développer des compétences relationnelles spécifiques tant vis-à-vis de la clientèle que de ses salarié(e)s. Ainsi, elle ou il doit gérer la qualité de la relation client de toute l'équipe.

En contact permanent avec les différents métiers de l'entreprise, il (elle) accompagne les opérationnel(le)s dans leurs missions quotidiennes et l'entreprise dans son développement. Il (elle) est un des acteurs(trices) principaux de la satisfaction des client(e)s finaux.

#### ■ Le CQP Assistant(e) d'exploitation spécialisations restauration et hébergement, le CQP assistant(e) à la direction d'un restaurant :

L'assistant(e) d'exploitation ou l'assistant(e) à la direction exerce son activité au sein d'un hôtel, d'un restaurant, d'un hôtel restaurant. Il (elle) assiste la direction de l'établissement dans ses tâches quotidiennes et la remplace lors de ses absences. Il (elle) conçoit et organise les prestations et les services associés à la clientèle, gère l'établissement en assurant la rentabilité, développe une politique commerciale. Il (elle) maîtrise la polyvalence du métier, conçoit et prend en charge le management et l'animation des équipes, produit et exploite des analyses économiques.

Les qualités requises pour exercer cette fonction s'articulent autour du goût des relations humaines, du sens de l'organisation, d'une présentation irréprochable, et d'une capacité à animer une équipe.

Manager(se) intermédiaire ou de proximité dans l'entreprise, il (elle) est idéalement positionné(e) pour faire la synthèse entre la direction et la réalité opérationnelle et joue ainsi un rôle clé dans l'opérationnalité de l'entreprise.

■ Le CQP responsable d'un 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. La compétence culinaire est assurée par un ou une salarié(e) de la filière cuisine. Par ailleurs, elle ou il encadre, organise et coordonne le travail de production et de distribution ; participe à la bonne exécution du contrat, à la satisfaction des client(e)s dans le respect des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur.

## Annexe 2 Listes

Intitulé	Origine	Code répertoire spécifique	Code Certifinfo	Niveau	Code NSF	Formacode	Date de fin de validité
Socle de connaissances et de compétences professionnelles (CLEA)	Répertoire spécifique		84482	Sans niveau spécifique	100	15041	01/01/2021
Certification professionnelle en langue PIPPLET	Répertoire spécifique	RS2634	221768	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
Certificat de langue des signes française appliqué (NA1)	autre	RS4088	103911	Sans niveau spécifique	136	15250	sans
Accompagnement VAE	autre		83899	Sans niveau spécifique	415	15064	sans
Bilan de compétences	autre	RS3592	93559	Sans niveau spécifique	415	15081	sans
Référent AFEST : accompagnement des apprentissages et de la formation en situation de travail	Répertoire spécifique	RS2428	83899	Sans niveau spécifique	333	44577	31/12/2021
DCL portugais diplôme de compétences en langue pour le portugais	Répertoire spécifique	RS602	68841	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL italien diplôme de compétences en langue pour l'italien	Répertoire spécifique	RS598	68839	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021

Intitulé	Origine	Code répertoire spécifique	Code Certifinfo	Niveau	Code NSF	Formacode	Date de fin de validité
DCL espagnol diplôme de compétences en langue pour le russe	Répertoire spécifique	RS603	68843	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL espagnol diplôme de compétences en langue pour l'espagnol	Répertoire spécifique	RS591	68838	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL allemand diplôme de compétences en langue pour l'allemand	Répertoire spécifique	RS587	68834	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL chinois diplôme de compétences en langue pour le chinois	Répertoire spécifique	RS590	68837	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL anglais diplôme de compétences en langue pour l'anglais	Répertoire spécifique	RS46	68833	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
DCL arabe diplôme de compétences en langue pour l'arabe	Répertoire spécifique	RS589	68835	Sans niveau spécifique	136	15254	01/01/2021
Certificat de compétences en entreprise (CCE) « Exercer la mission de formateur en entreprise »	Répertoire spécifique	RS105	85539	Sans niveau spécifique	414	44577	sans
Certificat professionnel FFP « Animation de groupes en formation professionnelle »	Répertoire spécifique	RS1607	88455	Sans niveau spécifique	333	15054	sans
Certificat de compétences en entreprise (CCE) « Exercer la mission de tuteur en entreprise »	Répertoire spécifique	RS91	85540	Sans niveau spécifique	414	44588	sans

Intitulé	Origine	Code répertoire spécifique	Code Certifinfo	Niveau	Code NSF	Formacode	Date de fin de validité
Certificat de capacité à concevoir et produire des contenus vidéos de son entreprise	Répertoire spécifique	RS3840	103945	Sans niveau spécifique	326	46264/ 46262	sans
Certificat professionnel FFP « Vidéo et montage bases techniques »	Répertoire spécifique	RS1524	87683	Sans niveau spécifique	323	46277	sans
Certification professionnelle management opérationnel de la relation de service tourisme	Répertoire spécifique	RS2644	101217	Sans niveau spécifique	334	32032	01/01/2021
Certificat professionnel FFP management des ressources humaines	Répertoire spécifique	RS870	86398	Sans niveau spécifique	315	33054	sans
Certificat de capacité à l'élaboration d'une stratégie marketing digitale	Répertoire spécifique	RS2954	96525	Sans niveau spécifique	320	34093	sans
Certificat de compétences des services relation client	Répertoire spécifique	RS92	84696	Sans niveau spécifique	334	34076	01/01/2021
Certification professionnelle relation de service tourisme	Répertoire spécifique	RS2627	101219	Sans niveau spécifique	334	42654	01/01/2021

## Listes suite

Intitulé	Origine	Code RNCP	Code Certifinfo	Niveau	Code Rome	Code NSF	Formacode	Date de fin de validité
CQP formateur interne en entreprise	RNCP		84640	Sans niveau spécifique	K2111	333	44586	sans
CQP traiteur organisateur de réception	RNCP	RNCP13608	89651	Sans niveau spécifique	D1103	334	21576	sans
CQP employé polyvalent de restauration	RNCP		86599	Sans niveau spécifique	G1603	334	42746	sans
CQP assistant à la direction d'un restaurant	RNCP		86600	Sans niveau spécifique	G1401	334	42766	sans
CQP chef de cuisine en restauration collective	RNCP	RNCP31377		Sans niveau spécifique	G1601	334	42729	07/08/2023
CQP employé technique de restauration	RNCP	RNCP31326	90107	Sans niveau spécifique	G1603	334	42746	07/08/2023
CQP cuisinier en restauration collective	RNCP		80011	Sans niveau spécifique	G1601	221	42729	sans
CQP employé qualifié de restauration	RNCP		54114	Sans niveau spécifique	G1603	334	42746	sans
CQP plongeur en restauration collective	RNCP	RNCP31342	103247	Sans niveau spécifique	G1605	334	42780	07/08/2023
CQP responsable d'un point de restauration	RNCP	RNCP31343		Sans niveau spécifique	G1601	334	42766	sans
CQP pâtissier en restauration collective	RNCP	RNCP31369	103265	Sans niveau spécifique	G1602	221	21528	07/08/2023
CQP chef pâtissier en restauration collective	RNCP	RNCP31369	103267	Sans niveau spécifique	G1602	221/334	21528	07/08/2023
CQP chef de production	RNCP	RNCP31370	103273	Sans niveau spécifique	G1601	221/334	42729	07/08/2023

Intitulé	Origine	Code RNCP	Code Certifinfo	Niveau	Code Rome	Code NSF	Formacode	Date de fin de validité
CQP barman du monde de la nuit	RNCP	RNCP31330	73634	5	G1603	334	42723	07/08/2023
CQP exploitant en restauration	RNCP	RNCP31408	59615	5	G1402	334	42766	07/08/2023
CQP crêpier	RNCP	RNCP31367	80010	3	G1602	221	42705	07/08/2023
CQP cuisinier	RNCP	RNCP31371	83256	5	G1404	221	42746	07/08/2023
Titre à finalité professionnelle commis de cuisine	RNCP	RNCP31053	83257	3	G1602	221	42746	21/07/2023
CQP pizzaiolo	RNCP	RNCP31329	83262	3	G1604	334	42704	07/08/2023
CQP écailler	RNCP	RNCP31383	85402	3	D1105	334	42712	07/08/2023
CQP agent de restauration	RNCP	RNCP31403	89409	3	G1603	334	42746	07/08/2023
CQP assistant d'exploitation spécialisation restauration et hébergement	RNCP	RNCP31404	89417	5	G1401	334	42766	07/08/2023
CQP grillardin	RNCP	RNCP31398	90189	3	G1602	334	42746	07/08/2023
CQP plongeur officier de cuisine	RNCP	RNCP31333	90191	3	G1605	334	42781	08/07/2023
Titre à finalité professionnelle serveur en restauration	RNCP	RNCP31402	103297	3	G1803	334	42757	07/08/2023