

## LES CHIFFRES

Secteurs hôtellerie et restauration confondus

■ 905 000 actifs (dont 675 000 salariés)

■ 5<sup>e</sup> employeur derrière le commerce, le BTP, les transports

■ De petits établissements : 80 % des salariés de la branche travaillent dans des entreprises de moins de 50 salariés

■ Un secteur d'insertion pour les jeunes (la part des jeunes de moins de 25 ans (18,2 %) est deux fois supérieure à celle de l'ensemble de l'économie)

■ Deux tiers des embauches se font auprès de jeunes non formés aux métiers du secteur

SOURCE : FAFIH (OBSERVATOIRE 2008) et CEREQ

## SERVEUR

## Des emplois à la clé

Le métier de serveur n'est pas tout à fait le même selon que l'on est seul à servir dans un petit établissement ou que l'on travaille au sein d'une équipe dans un restaurant gastronomique mais les qualités requises sont les mêmes. Dans la restauration, les jeunes formés sont assurés de trouver un emploi car le secteur peine à combler ses besoins de main-d'oeuvre. La motivation et l'expérience acquise dans différents établissements sont la meilleure carte de visite qui soit.

**D**ans un restaurant, le serveur est la personne qui fait l'interface entre la clientèle et la cuisine. C'est un métier de vente spécifique :

le serveur doit savoir vendre ce qui figure à la carte du restaurant, entrées, plats, desserts, boissons... Il doit donc avoir une bonne connaissance des produits travaillés en cuisine



et des recettes pour conseiller le client, aider au choix des vins. Après la commande, il assure le service du repas en salle ou en terrasse.

C'est aussi un métier de présentation et de relations. Le serveur





© Engine images - Fotolia.com

est tiré à quatre épingles. Tenue sobre, amabilité, le serveur sait établir le contact avec tout type de clientèle et rester souriant en toutes circonstances malgré la pression lorsque la salle est pleine et que tout le monde doit être servi en temps et en heure. Il doit prévenir les besoins de la clientèle, être attentif, observer, anticiper.

Le service en salle est un travail d'équipe. Le serveur fait le lien avec la cuisine. Il doit lancer les commandes, s'assurer qu'il ne s'écoule pas trop de temps entre

les plats. Comme en cuisine, l'organisation doit être rigoureuse. Dans la salle d'un grand restaurant, le service est assuré par plusieurs personnes, respectant une hiérarchie précise et des règles strictes. Le maître d'hôtel reçoit la clientèle. Il s'assure que le service se déroule impeccablement. Il présente les menus et la carte des vins, prend la commande avant de laisser la place au chef de rang. C'est celui qui est responsable de plusieurs tables. Il assure le service, maîtrise les techniques

de présentation, de découpage, de flambage. Pour débarrasser la table, il est aidé par le commis, qui, lui, se tient en retrait et ne sert pas directement la clientèle. Il prépare, nettoie, range la salle. Petit à petit, quand il acquiert de l'expérience, il participe au service.

Si l'équipe est réduite, le serveur assure tous ces rôles à la fois.

Le métier de serveur n'est ni un porte-plat ni un job d'étudiant même si dans ce secteur il est possible de trouver du travail sans formation. C'est un métier qui réclame du professionnalisme et une bonne résistance physique. Debout tout le temps de son service, le serveur travaille en horaires décalés, souvent tardivement et les week-ends.

Dans ce métier où la relation est importante, une bonne compétence en langues est un atout pour pouvoir communiquer avec la clientèle étrangère.

Les Maisons familiales proposent dans ce secteur des formations par apprentissage. Avant de chercher un employeur, elles recommandent d'avoir effectué quelques stages pour tester sa motivation !

### Des parcours de formation

Après la 3<sup>e</sup>, plusieurs choix sont possibles.

Les jeunes peuvent commencer par un CAP pour apprendre les bases du métier. Il permet d'entrer directement dans la vie active. Il est ensuite possible de poursuivre en Brevet professionnel ou en Bac pro. Deux ans de formation permettent d'approfondir le métier pour acquérir des capacités d'organisation, d'animation d'une équipe et de management.

Depuis 2009, il est aussi possible d'entrer directement en Bac professionnel après la 3<sup>e</sup>. Il faut alors signer un contrat d'apprentissage de 3 ans. « Nous conseillons au jeune de privilégier une structure permettant d'évoluer au cours de cette durée pour prendre en charge petit à petit des responsabilités », insiste Jean Michel Galipienso, moniteur à la MFR de Cholet (49). Le référentiel sera rénové pour la rentrée. La profession a souhaité revisiter la formation et a créé 2 bacs : l'un est orienté cuisine, l'autre service en insistant sur l'aspect commercialisation.

Le diplôme en poche, il est possible de partir à l'étranger. Le savoir-faire français est toujours très recherché. Il est aussi envisageable de poursuivre ses études en BTS ou en mention complémentaire.

S. Berkovicus ■

(Avec les MFR de Cholet et Saint-Alban)

## SERVICES EN BRASSERIE-CAFÉ

### “ UN RYTHME INTENSE ”



© A Wacquier - Fotolia.com

Pour les jeunes qui se sentiraient moins attirés par la restauration gastronomique mais qui sont intéressés par le service en salle, il est possible de se former en CAP Services en Brasserie-café. Le service est moins recherché au niveau de la table (set de table plutôt que des nappes par exemple). Les plats proposés à la carte sont plus simples. Il

n'est pas nécessaire de maîtriser les techniques comme la découpe ou le flambage. Par contre le rythme de travail est intense car la clientèle mange rapidement. Les apprentis ne servent pas de boissons au bar en respect de la réglementation pour les mineurs. S'ils sont intéressés par le service au bar, il est possible de choisir une formation en Mention Complémentaire Barman. Il est possible également de poursuivre en Brevet professionnel ou en Bac professionnel moyennant une demande de dérogation. ■

témoignage /// LIONEL BAC, MFR DE PONT-DE-VEYLE (01)

CAP AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION

## “ UN DIPLÔME TRÈS OUVERT ”



Les jeunes qui choisissent le CAP Agent polyvalent de restauration sont apprentis soit en restauration collective (cantines scolaires, hôpitaux, maisons de retraite...) soit en restauration commerciale de type cafétéria, restauration rapide... Ils trouvent un bon compromis entre la cuisine et le service. Ils sont très polyvalents et participent à la production aussi bien qu'au service et à la distribution et à l'entretien. « Les jeunes que nous formons à la MFR de Pont de Veyle ont entre 16 et 20 ans. Ils ont des parcours variés », explique le directeur Lionel Bac. Ils ont tous un intérêt pour la restauration, le rythme de travail est également soutenu mais les horaires sont plus cadrés que dans la restauration traditionnelle. Les normes d'hygiène, de sécurité alimentaire (principe de la marche

en avant), de traçabilité, sont appliquées de façon drastique, les procédures de désinfection et de nettoyage sont mises en œuvre dans le cadre de protocoles rigoureux.

Témoignages de quelques jeunes engagés dans la formation :

Clémentine a 18 ans. Elle était apprentie dans un restaurant traditionnel et a choisi de s'orienter vers ce CAP Agent polyvalent de restauration qui lui correspond mieux. Elle travaille en restauration commerciale dans un hôtel et est intéressée pour la suite par le métier de réceptionniste qu'elle a découvert.

Charly, lui, a 19 ans. Lors de son BEPA services à la personne, il découvre la restauration collective, au cours d'un stage. Il est aujourd'hui apprenti dans la cuisine d'une maison de retraite. « Je travaille avec une équipe (chef, 2 sous-chefs, une diététicienne, des cuisiniers). Je fais la pâtisserie, les plats chauds. Nous

mettons les préparations dans des plats individuels. Mon métier est très intéressant, selon les résidents, les régimes alimentaires changent. Je travaille à horaires fixes entre 6 h 30 et 14 h 30 dans l'équipe du matin. Nous préparons également les repas du soir qui sont mis dans des cellules de refroidissement. Le soir le personnel présent doit remettre les plats en température. »

Amélie a 17 ans. À la suite de stages, elle découvre qu'elle aime travailler en cuisine et assurer le service. « Pour l'instant je réalise les préparations froides. Quand j'aurai de l'expérience, je passerai au chaud. J'aime aussi disposer les plats et avoir le contact avec la clientèle. »

Après ce CAP polyvalent, il est possible aussi de se tourner vers la restauration traditionnelle, le métier de traiteur ou l'économat par exemple. ■

## LE MÉTIER DE SERVEUR

Le mouvement des MFR prépare aux qualifications suivantes :

- **Classe préparatoire à l'apprentissage**
- **CAP Restaurant**
- **CAP Agent polyvalent de restauration**
- **CAP Services en brasserie-café**
- **Brevet professionnel Restaurant**
- **Bac professionnel Commercialisation et services en restauration (en cours de rénovation)**
- **Titre : Cuisinier Gestionnaire de collectivités (niveau IV)**

Une vingtaine de MFR préparent à ces métiers :

- Balan (01)
- Pont-de-Veyle (01)
- Vanxains (05)
- La Roque d'Anthéron (13)
- Pierrefontaine-les-Varans (25)
- Buis-les-Baronnies (26)
- Saint-Aubin-d'Aubigné (35)
- Saint-Etienne (42)
- Pujols (47)
- Brissac-Quincé (49)
- Cholet (49)
- Jallais (49)
- Saint-Alban-Leyssie (73)
- Argenton-les-Vallées (79)
- Peyregoux (81)
- Saint-Michel-Mont-Mercure (85)
- Ingrandes sur Vienne (86)
- Saulxures sur Moselotte (88)
- Villevallier (89)
- Ormoy-la-Rivière (91)

Renseignements sur :  
[www.mfr.fr](http://www.mfr.fr)

EN SAVOIR ➔

- [www.fafih.com](http://www.fafih.com)
- [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr)