Maître d'hôtel

2012

Étude métier

Hôtellerie - Restauration & activités de loisirs

Nourrir

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire
de l'Hôtellerie et la Restauration

D'après une étude réalisée pour le compte de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'Hôtellerie et de la Restauration par CHD Expert, institut de collecte, de gestion et d'analyse des données sur le marché de la Consommation Hors Domicile.

Sommaire

RAPPELS 4

Contexte et objectifs de l'étude
Méthodologie de l'étude

1. SYNTHÈSE 6

1.1 Entretiens qualitatifs : le maître d'hôtel
1.2 L'essentiel
1.3 Dénombrement des postes

2. RÉSULTATS QUANTITATIFS DÉTAILLÉS 9

2.1 Les taux d'emploi
2.2 Caractéristiques des établissements employeurs
2.3 Caractéristiques du poste de maître d'hôtel
2.4 Les rémunérations et avantages en nature
2.5 Le profil du poste de maître d'hôtel

3. RÉSULTATS QUALITATIFS DÉTAILLÉS 24

3.1 Le poste de maître d'hôtel

RAPPELS

Contexte et objectifs de l'étude[1]

Contexte de l'étude

Le Fafih, OPCA de l'Hôtellerie-Restauration et des activités de loisirs, a lancé un appel à proposition d'étude au bénéfice de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications du secteur. L'Observatoire est une structure paritaire mise en place par les partenaires du secteur de l'Hôtellerie-Restauration et des activités de loisirs.

L'objet de cette étude concerne le poste de maître d'hôtel. Les buts de l'étude sont de fournir une photographie détaillée de la population salariée occupant l'un de ces emplois en 2011 : quantifier la population en activité, qualifier les emplois occupés ainsi que les établissements employeurs.

Objectifs de l'étude

Les objectifs d'information de l'étude consistaient à :

Quantifier la population active sur le poste

- Population totale : nombre de salariés occupant cette fonction (indépendamment de l'intitulé du poste)
- Nombre d'établissements employeurs

Qualifier l'emploi occupé au poste

- Définition de l'emploi et dénomination exacte du poste
- Diplômes obtenus (généraux, professionnels) et formation suivie
- Sexe et âge des employés au poste
- Ancienneté (dans la vie active, dans le secteur professionnel, dans le type d'emploi, dans l'emploi actuel)
- Rémunérations au poste

Qualifier les établissements employeurs pour ce poste

- Type et catégorie d'établissements (segment d'activité, nombre de salariés, de couverts servis, TMR, nombre d'étoiles et de chambres en hôtellerie)
- Nombre de maîtres d'hôtel en salle et répartition
- Distinction entre salariés des établissements indépendants et de chaînes

1. L'enquête a été réalisée pour le compte de l'observatoire par le cabinet CHD EXPERT au cours des mois de mai et juin 2011.

Méthodologie de l'étude

L'étude a été réalisée avec **4 moyens d'enquête** complémentaires et parallèles.

1. **Enquête téléphonique** auprès de **126** établissements employant des **maîtres d'hôtel**
   - Descriptif statistique des emplois et des variables de rémunération
2. **Enquête qualitative** sous forme d'interviews semi-directives de 3 salariés, avec l'éclairage d'une interview semi-directive d'expert (fondateur du syndicat national des maîtres d'hôtel et chefs de rang)
   - Qualification des emplois, des formations et des carrières et des perspectives d'évolution du poste
3. **Enquête online** auprès d'un panel de professionnels (Panel CHD EXPERT / L'Hôtellerie-Restauration magazine en restauration commerciale)
   - Mesure immédiate du taux d'emploi de la fonction (livrée séparément)
4. **Enquête nationale annuelle** FACTS de CHD EXPERT sous forme de questionnaire adressé par voie postale et par encart dans la presse professionnelle à la totalité des CHR français (plusieurs milliers de répondants)
   - Mesure précise différée du taux d'emploi de la fonction

1. SYNTHÈSE

1.1. Entretiens qualitatifs : le maître d'hôtel

Rôle, tâches et responsabilités du maître d'hôtel

- **Un ensemble complet et complexe de tâches visant à un but :** faire en sorte que le client soit bien servi et reparte satisfait de son repas
- **Les tâches essentielles :** découvrir et connaître la carte du jour, mise en place du service, répartition et distribution des tâches aux chefs de rang, accueil du client, supervision du service
- **Le rôle :** celui d'un manager du personnel avant tout
- **Les qualités requises :** observation, anticipation, rigueur

Formation, cursus et expérience professionnelle

- Passage indispensable ou presque par un CAP (serveur)
- Cursus « classique » : commis de salle (1 à 2 ans), chef de rang (5 à 10 ans), maître d'hôtel
- Une expérience en cuisine ou au bar, est un « plus » mais non indispensable

Rémunération et avantages en nature

- Une rémunération jugée confortable (2 000 à 3 500 € nets couramment)
- Des avantages en nature courants : repas, transports (en commun), uniforme, prime annuelle
- Un avantage évoqué mais restant confidentiel : un intéressement au chiffre d'affaires
- Généralisation en cours de la mutuelle

Les « plus » du métier

- Le contact avec le client
- Les « maisons » motivantes : réputation, respect du métier
- Une évolution de carrière et de rémunération qui peut être très rapide

Les « moins » du métier

- Les conflits du personnel (avec la direction, entre salle et cuisine,...)
- Le stress : problèmes et aléas à gérer
- Les heures et la fatigue

Perspectives de carrière

- Évolution possible vers un poste de directeur : renforcement des compétences en gestion
- «Sortie» possible du métier : gérance d'un établissement ou à son propre compte
- La carrière évolue d'autant plus vite qu'on change souvent d'endroit

Perspectives d'emploi du métier

- Un métier où les propositions d'emploi l'emportent très largement sur les demandes
- Une « saison des transferts » = l'été : on quitte son poste avant les vacances
- Les « bons » postes se trouvent par bouche-à-oreille : les « bons » maîtres d'hôtel aussi

En conclusion

- Un métier de passion : la motivation ne se décrète pas, elle se découvre
- Une implication très forte nécessaire pour réussir
- Une carrière où l'on peut se « faire soi-même » et réussir

1.2. L'essentiel : fiche signalétique du maître d'hôtel

FICHE SIGNALÉTIQUE	MAÎTRE D'HÔTEL
Taux d'emploi (pondéré)	7,6 %
Périmètre pris en compte (nb d'établissements)	85 000
Effectif moyen au poste (par l'établissement employeur)	1,5
Secteur d'activité prépondérant	Restaurants à table d'un TMR* > 25 €
Pourcentage des salariés du poste employés sur ce secteur	61 %
Effectifs estimés du poste	9 600
Pourcentage d'employés portant l'intitulé exact du poste sur leur fiche de paie	63 %
Autre intitulé du poste le plus fréquent	Responsable de salle / de restaurant
Les trois tâches prépondérantes : 1	Accueil et placement des clients : 80 %
Les trois tâches prépondérantes : 2	Service en salle : 75 %
Les trois tâches prépondérantes : 3	Information et conseils à la clientèle 67 %
Le nombre moyen de subordonnés (ou le taux sans subordonnés)	6
Pourcentage d'employés sur le poste travaillant plus de 39 heures par semaine	42 %
Rémunération annuelle brute moyenne	26 300 €
AN** déjeuners	83 %
AN dîners	74 %
AN mutuelle	55 %
Prime annuelle	8 %
Participation aux bénéfices	13 %
Montant moyen des primes annuelles	1 076 €
Pourcentage de femmes dans le poste	23 %

** Ticket Moyen par Repas. ** AN : avantages en nature. S'entend au sens d'avantages de tout type se distinguant de la rémunération de base.*

1.3. Dénombrement des postes

Étape 1 : dénombrement des segments

Nous avons quantifié le nombre d'établissements sur chaque segment de marché considéré dans l'enquête, en dénombrant les adresses des bases de données exhaustives de CHD EXPERT.

Étape 2 : calcul du nombre d'établissements employeurs

En appliquant les taux d'emplois mesurés par l'étude au nombre d'établissements de chaque segment (sauf pour les résultats calculés sur des bases statistiques insuffisantes qui ont été estimés à partir des autres segments), nous obtenons le nombre d'établissements employant chacune des trois fonctions sur chaque segment.

Étape 3 : dénombrement du nombre de salariés

En multipliant le nombre moyen de salariés (sur chacune des trois fonctions et quel que soit l'intitulé exact du poste) par établissement employeur, par le nombre d'établissements employeurs (calculé lors des étapes précédentes), nous obtenons le nombre total d'employés sur chaque segment de marché considéré, et au total de la restauration hors domicile en France.

Attention, cette méthode est sommaire et ne permet pas une évaluation précise du nombre d'employés par fonction en raison de la multiplication des facteurs d'incertitude statistique, mais permet d'aboutir à une estimation raisonnable de ce nombre.

Il y aurait donc en France à mi-2011 selon cette méthode de calcul : plus de 9 600 maîtres d'hôtel dans 6 500 établissements.

Les nombres moyens d'employés sur chaque poste par établissement employeur sont ici appliqués en tenant compte des résultats observés sur chaque secteur d'activité. Lorsque le nombre d'observations est trop faible (statistiquement non significatif), c'est la moyenne obtenue en restauration qui est utilisée pour les hôtels-restaurants et la moyenne générale de l'échantillon pour les débits de boissons.

Maître d'hôtel

	Nombre d'établissements	Taux d'emploi	Nombre d'établissements employeurs	Nombre moyen de maîtres d'hôtel	Nombre total de maîtres d'hôtel
Restaurants	30 000*	14 %	4 200	1,4	5 880
Brasseries et cafés-restaurants	21 103	5,8 %	1 230	1,8	2 213
Hôtels-restaurants	4 500**	17 %	765	1,4	1 071
Débits de boissons	29 727	1 %	297	1,5	446
Total	85 330	7,6 %	6 492	1,5	9 610

** Seuls les restaurants d'un TMR élevé (> 25 €) ont été considérés*
*** Seuls les hôtels restaurants de plus de 2 étoiles et de TMR élevé ont été considérés*

2. RÉSULTATS QUANTITATIFS DÉTAILLÉS

2.1. Les taux d'emploi

Selon le secteur d'activité

	Oui	Total
Restaurants	14 %	631
Brasseries ou cafés-restaurants	6 %	561
Hôtels	17 %	23
Débits de boissons	1 %	78
Total	10 %	1 293

Base totale interrogée : 1 293 établissements

Selon l'activité détaillée

	Maître d'hôtel	Total
Restaurants	14 %	631
Brasseries	16 %	122
Cafés-restaurants ou bars-restaurants	3 %	439
Hôtels-restaurants	17 %	23
Cafés ou bars	1 %	76
Total	10 %	1 293

Base totale interrogée : 1 293 établissements

En 2011, le taux d'emploi des maîtres d'hôtel en France est de l'ordre de 10 % sur le périmètre observé, ce qui signifie que 10 % des établissements sur ce périmètre emploient au moins un maître d'hôtel.

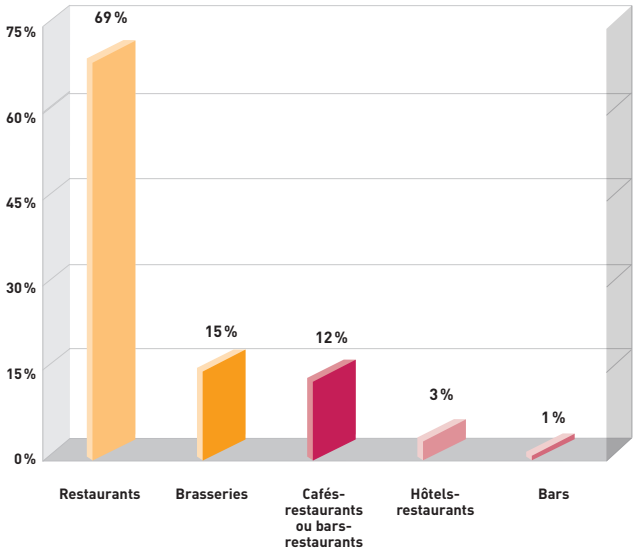
Le taux d'emploi est significativement plus élevé dans les brasseries (16 % emploient au moins un maître d'hôtel) et dans les restaurants (14 %) ou les hôtels-restaurants (17 %).

Le taux d'emploi du maître d'hôtel est en revanche très faible en café-restaurant ou bar-restaurant (3 %), qui sont des établissements à très faible TMR, ou dans les débits de boissons (1 %) où seuls quelques établissements d'exception sont susceptibles d'employer un maître d'hôtel.

2.2. Caractéristiques des établissements employeurs

Activités des établissements employant au moins un maître d'hôtel

Activité



Base : 126 établissements employant au moins un maître d'hôtel

Les établissements employant des maîtres d'hôtel sont avant tout des restaurants (69 %).

Les brasseries et les bars-cafés-restaurants, employant au moins un maître d'hôtel, représentent 27 % des structures interrogées.

Type d'établissements employant au moins un maître d'hôtel

Type d'établissement

	Effectifs	Total
Indépendant	105	83%
Fait partie d'une chaîne ou d'un groupe	19	15 %
Franchisé (hôtel avec ou sans restaurant)	1	1 %
NSP-RR*	1	1 %
Total	126	100 %

*Base : 126 établissements employant au moins un maître d'hôtel - * Ne sait pas - refus de répondre*

Type d'établissement par activité

	Restaurant	Brasserie	Café-Restaurant	Hôtel-Restaurant	Bar	Total
Indépendant	87 %	79 %	80 %	25 %	100 %	83 %
Fait partie d'une chaîne ou d'un groupe	10 %	21 %	20 %	75 %		15 %
Franchisé (hôtel avec ou sans restaurant)	1 %					1 %
NSP-RR	1 %					1 %
Total	87	19	15	4	1	

Base : 126 établissements employant au moins un maître d'hôtel

La grande majorité des établissements interrogés (83 %) sont des indépendants. Ceux qui font partie d'une chaîne ou d'un groupe ne représentent que 15 %.
L'appartenance à une chaîne est significative pour les hôtels-restaurants.

Autres caractéristiques des établissements employant au moins un maître d'hôtel

Taille salariale

	Effectifs	%
Un seul employé	2	2 %
2 employés	1	1 %
3 employés	10	8 %
4 ou 5 employés	14	11 %
6 à 9 employés	24	19 %
10 à 19 employés	38	30 %
20 employés et plus	37	29 %
Total	126	100 %

Base : 126 établissements employant au moins un maître d'hôtel

Taille salariale : moyenne par activité

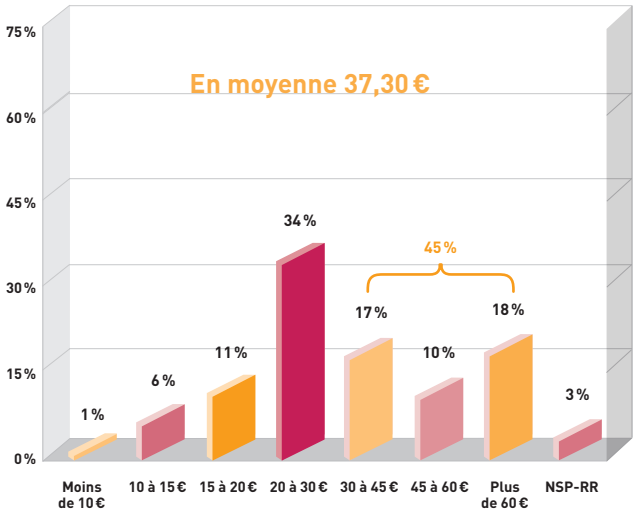
	Restaurant	Brasserie	Café/Bar-Restaurant	Hôtel-Restaurant	Bar	Total
Effectif	87	19	15	4	1	126
Moyenne	13	17	16	21	8	14

Base : 126 établissements employant au moins un maître d'hôtel

59 % des établissements interrogés emploient plus de 10 salariés, dont 29 % plus de 20. À noter qu'en moyenne les établissements interrogés emploient 14 salariés.

Restaurants employant au moins un maître d'hôtel

TMR (Ticket Moyen par Repas)



Nombre de couverts

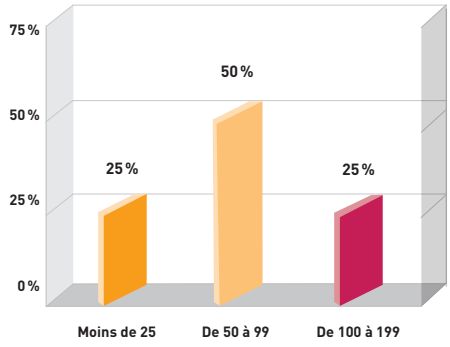
	Effectifs	%
Moins de 25	2	2%
25 à 49	30	24 %
50 à 99	46	37 %
100 à 199	26	21 %
200 ou plus	15	12 %
NSP-RR	6	5 %
Total	125	100 %

Base : 125 établissements avec restauration à table employant au moins un maître d'hôtel

L'essentiel des établissements, faisant de la restauration et employant au moins un maître d'hôtel, servent entre 50 et 99 couverts par jour (37 %) et ont un TMR compris entre 20 et 30 € (34%). 45 % des établissements sont des restaurants haut de gamme avec un TMR supérieur à 30 €.

Hôtels employant au moins un maître d'hôtel

Nombre de chambres



Nombre d'étoiles

	Effectifs	%
2 étoiles	1	25 %
4 étoiles luxe - 5 étoiles	3	75 %
Total	4	100 %

Base : 4 hôtels employant au moins un maître d'hôtel.

La majorité des hôtels employant au moins un maître d'hôtel sont des établissements haut de gamme de 4 ou 5 étoiles et de grande taille (plus de 50 chambres).

Poids du maître d'hôtel dans les fonctions de service

Nombre de salariés par fonction

	Moyenne
Maître d'hôtel	1,6
Directeur (responsable) de restauration	0,2
Chef (responsable de salle)	0,2
Barman	0,5
Chef de rang	2,1
Serveur	1,5
Commis de salle	0,7
Équipier	0
Limonadier	0,2
Autre poste	0,8
Total	0,8

Base : 126 établissements employant au moins un maître d'hôtel

Nombre de maîtres d'hôtel par activité

	Effectifs	%
Restaurants	87	1,4
Brasseries	19	1,8
Cafés-restaurants ou bars-restaurants	15	1,7
Hôtels-restaurants	4*	5
Bars	1*	1
Total	126	1,6

*Base : 126 établissements employant au moins un maître d'hôtel. * Attention : nombre de répondants faible*

Les chefs de rang, les maîtres d'hôtel ainsi que les serveurs sont les fonctions les plus représentées dans les établissements employant au moins un maître d'hôtel. En moyenne, on compte deux employés ayant un intitulé de poste «maître d'hôtel» par établissement.

Les maîtres d'hôtel représentent 23,5 % des postes de service en salle dans les établissements où ils sont employés.

2.3. Caractéristiques du poste de maître d'hôtel

Intitulé exact du poste et secteur d'emploi

Intitulé exact du poste

	Effectifs	%
Maître d'hôtel	86	63 %
Autre intitulé	48	35 %
NSP-RR	3	2 %
Total	137	100 %

Base :137 maîtres d'hôtel

Pour la majorité des établissements interrogés (63 %), l'intitulé exact du poste de maître d'hôtel est «maître d'hôtel».

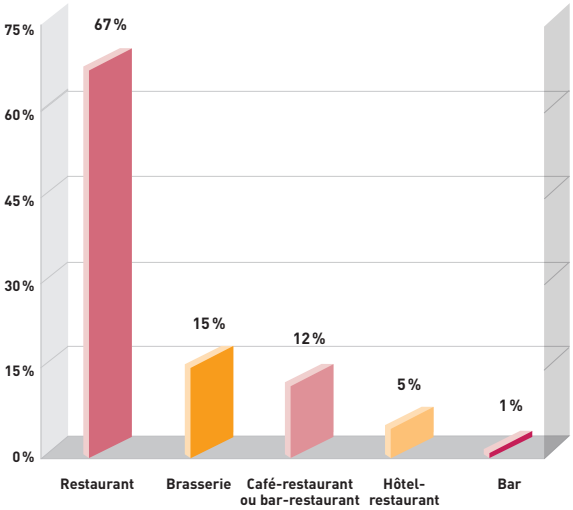
Autres intitulés du poste

	Effectifs	%
Responsable de salle / Restaurant	11	23 %
Gérant maître d'hôtel	7	15 %
Directeur	5	10 %
Serveur	5	10 %
Assistant de direction	5	10 %
Assistant responsable	5	10 %
Chef de rang	4	8 %
Barman	2	4 %
Maître d'hôtel / Chef sommelier	1	2 %
Maître d'hôtel et responsable de cave	1	2 %
Assistant manager	1	2 %
Cogérant	1	2 %
Total	48	100 %

On constate cependant que 23 % utilisent l'intitulé «responsable de salle ou de restaurant» pour qualifier le poste de maître d'hôtel.

Les maîtres d'hôtel sont essentiellement employés dans les restaurants (67 %) ainsi que dans les brasseries et cafés-restaurants (27 %).

Secteur d'emploi



Fonction du maître d'hôtel

Tâches incluses dans son poste

	Effectifs	%
Accueil et placement des clients	110	80 %
Supervision des rangs (serveurs ou chefs de rang)	85	62 %
Encadrement des apprentis en salle	41	30 %
Information et conseil à clientèle	92	67 %
Service en salle	103	75 %
Gestion du personnel en salle	87	64 %
Gestion des fournisseurs non alimentaires	48	35 %
Développement commercial	18	13 %
Autres tâches	96	70 %
NSP-RR	3	2 %
Total	137	100 %

Base : 137 maîtres d'hôtel

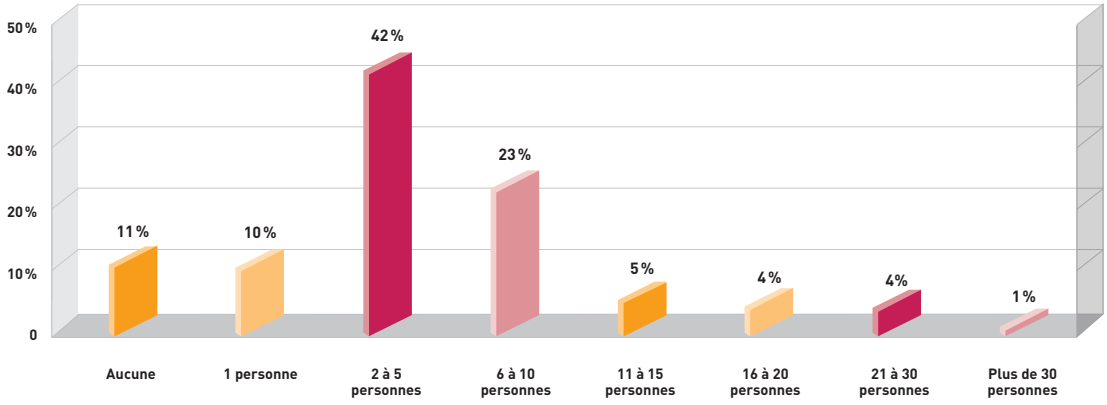
Autres fonctions

- Prise des commandes
- Suivi du service
- Encaissement
- Gestion de l'approvisionnement alimentaire et des stocks
- Gestion de la cave
- Gestion, surveillance et recrutement du personnel
- Tâches administratives, dont comptabilité
- Organisation d'évènements
- Entretien des locaux

Les tâches incluses dans le poste de maître d'hôtel sont assez diverses mais sont spécifiques à son métier : 80 % accueillent et placent les clients, 75 % assurent le service en salle, 67 % informent et conseillent les hôtes et 64 % gèrent le personnel en salle. En revanche, le développement commercial et la promotion de l'établissement concernent assez peu cette fonction.

Nombre de subordonnés

Nombre de personnes encadrées

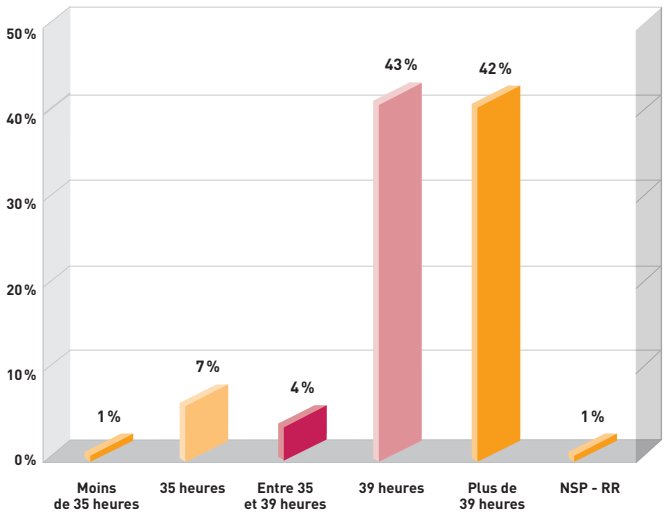


Base : 137 maîtres d'hôtel

89 % des maîtres d'hôtel interrogés encadrent du personnel. Plus précisément, 52 % ont entre 1 et 5 personnes sous leurs ordres, 23 % entre 6 et 10 et 14 % plus de 10 personnes à diriger. **En moyenne, les maîtres d'hôtel ont 6 personnes sous leurs ordres.**

Le temps de travail hebdomadaire

Temps de travail hebdomadaire



Plus de 43 % des maîtres d'hôtel effectuent 39 heures. À noter qu'ils ne sont que 8 % à travailler 35 heures et moins par semaine.

En moyenne, les maîtres d'hôtel travaillent 40 heures par semaine.

Base : 135 maîtres d'hôtel, hors "NSP"

Moyenne du temps de travail hebdomadaire par activité

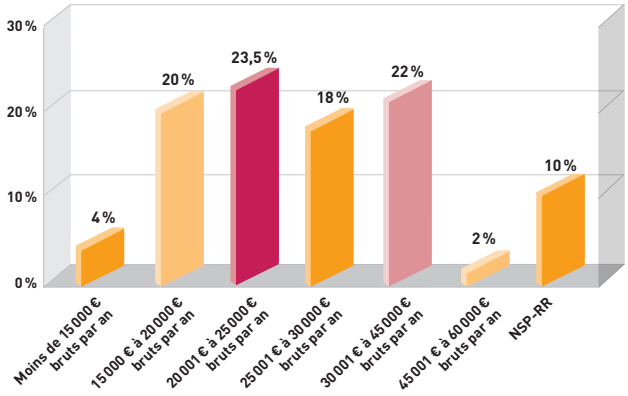
	Effectifs	Moyenne
Restaurants	90	41
Brasseries	20	42
Cafés-restaurants ou bars-restaurants	17	39
Hôtels-restaurants	7	38
Bars	1*	44
Total	135	40

*Base : 135 maîtres d'hôtel, hors "NSP". * Attention : nombre de répondants faible*

À noter que l'activité de l'établissement influence peu le temps de travail du maître d'hôtel.

2.4. Les rémunérations et les avantages en nature au poste de maître d'hôtel

La rémunération annuelle brute



Plus de 60 % des maîtres d'hôtel interrogés gagnent entre 15 000 € et 30 000 € bruts par an et 22 %, soit plus que la moyenne, entre 30 000 € et 45 000 €.

En moyenne : 26 297 € bruts annuel

Base : 137 maîtres d'hôtel

La rémunération annuelle brute selon le secteur d'activité

Selon le secteur d'activité

	Répondants	Moyenne
Restaurants	82	26 006
Brasseries	18	25 250
Cafés-restaurants ou bars-restaurants	15	25 500
Hôtel-restaurants	7	34 643
Bars	1	22 500
Total	123	26 297

Base : 123 maîtres d'hôtel hors "NSP"

Selon le nombre de subordonnés

	Répondants	Moyenne
Aucune	13	21 346
Une personne	12	22 917
2 à 5 personnes	54	24 778
6 à 10 personnes	29	28 328
11 à 15 personnes	7	36 071
16 à 20 personnes	1	27 500
21 à 30 personnes	6	34 167
Plus de 30 personnes	1	37 500
Total	123	26 297

Base : 123 maîtres d'hôtel hors "NSP"

Les salaires des maîtres d'hôtel sont plus importants dans les **hôtels-restaurants** (34 643 €) et dans les **restaurants** (26 006 € en moyenne). Les maîtres d'hôtel n'ayant aucune ou moins de 5 personnes sous leurs ordres gagnent moins que la moyenne ; les personnes dirigeant au moins 6 personnes gagnent plus que la moyenne. **Le salaire est donc plus important en fonction du degré de responsabilité du maître d'hôtel.**

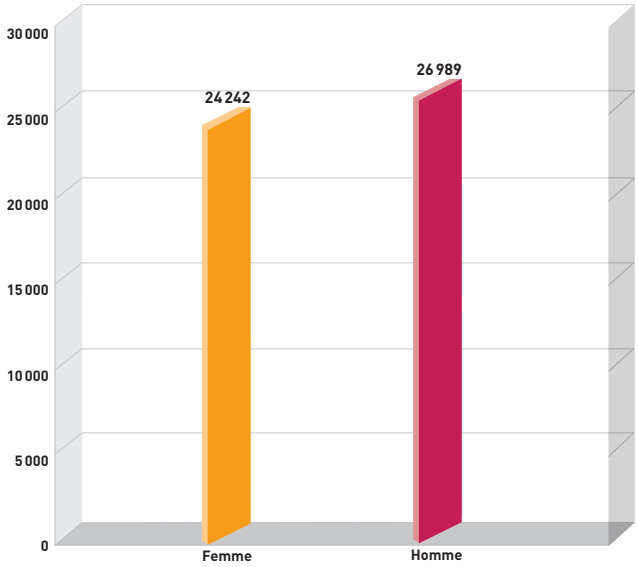
La rémunération annuelle brute selon l'âge et le sexe

Selon l'âge

	Répondants	Moyenne
Moins de 25 ans	6	25 000
25-29 ans	24	23 125
30-34 ans	31	26 661
35-39 ans	19	27 211
40-44 ans	13	29 423
45-49 ans	15	25 100
50-54 ans	8	24 938
55-59 ans	7	32 500
Total	123	26 297

Base : 123 maîtres d'hôtel hors "NSP"

Selon le sexe



À fonction égale, les hommes gagnent 10 % de plus que les femmes.

À noter que l'âge semble légèrement influencer la moyenne du salaire annuel brut du maître d'hôtel surtout en début et fin de carrière. En effet, les 55 ans et plus gagnent davantage que leurs cadets.

Base : 123 maîtres d'hôtel hors "NSP"

La rémunération annuelle brute selon le diplôme

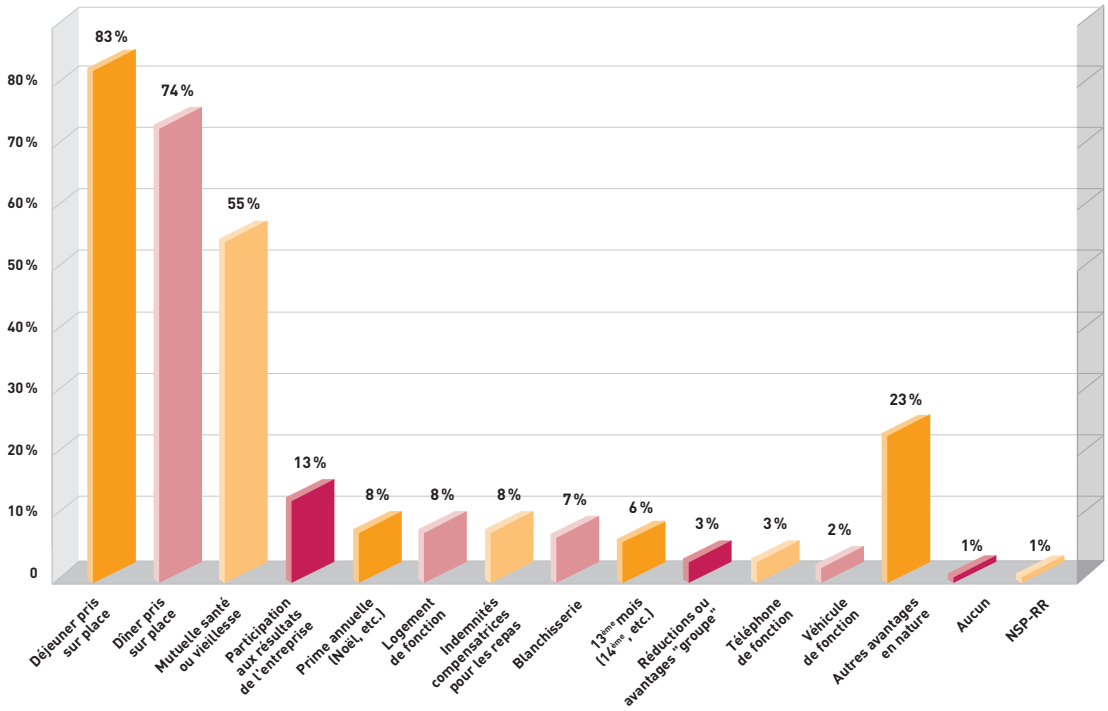
Selon le niveau d'études

	Répondants	Moyenne
Aucun diplôme	14	24 250
BEP professionnel	5	28 500
BEP hôtellerie-restauration	14	22 464
CAP	2	27 500
CAP hôtellerie-restauration	19	28 816
BAC général	10	22 400
BAC professionnel	2	27 500
BAC hôtellerie-restauration	14	26 036
BTS	5	20 500
BTS hôtellerie-restauration	9	24 111
Autre BAC +2 hôtellerie-restauration	1	37 500
DUT (IUT)	1	17 500
Licence et autre BAC +3	1	37 500
Licence et autre BAC +3 hôtellerie-restauration	2	37 500
Maîtrise et autre BAC +4	1	22 500
BAC +5	1	27 500
Autres diplômes	5	23 500
NSP-RR	17	31 618
Total	123	26 297

Base : 123 maîtres d'hôtel hors "NSP"

Les maîtres d'hôtel qui ont un BAC +2 ou un BAC +3 / Licence comme diplôme le plus élevé sont les mieux payés, avec un salaire moyen de 37 500 € annuel bruts. Les maîtres d'hôtel qui ont un CAP hôtellerie-restauration comme diplôme le plus élevé gagnent en moyenne 28 816 € bruts par an.

Les avantages en nature



Base : 137 maîtres d'hôtel

Selon le type d'activité

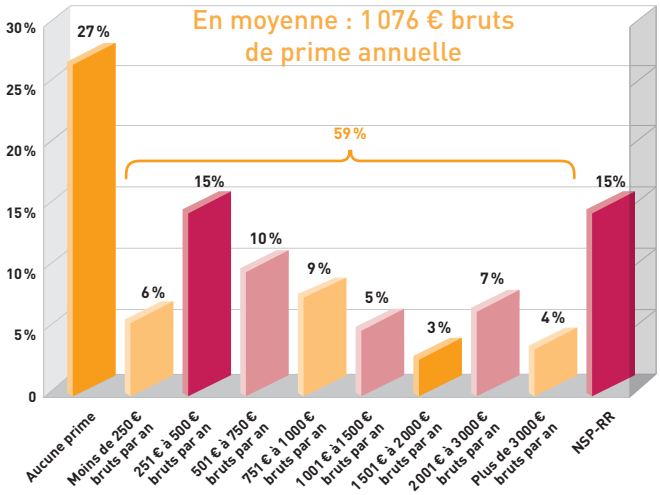
	Restaurant	Brasserie	Café-restaurant ou bar-restaurant	Hôtel-restaurant	Bar	Total
Déjeuners pris sur place	88 %	90 %	71 %	29 %	100 %	83 %
Dîners pris sur place	80 %	70 %	65 %	29 %	100 %	74 %
Indemnités compensatrices pour les repas	4 %		24 %	43 %		8 %
Logement de fonction	8 %		24%			8 %
Blanchisserie	3 %		12 %	71 %		7 %
Véhicule de fonction	2 %		6 %			2 %
Téléphone de fonction	3 %	5 %				3 %
Mutuelle santé ou vieillesse	55 %	60 %	29 %	100 %		55 %
Participation aux résultats de l'entreprise	12 %	5 %	18 %	43 %		13%
Réductions ou avantages "groupe"	1 %			43 %		3 %
13ème mois (14ème mois, etc.)	5 %			43 %		6 %
Prime annuelle	9 %	10 %		14 %		8 %
Autres avantages en nature	22 %	20 %	24 %	43 %		23 %
Aucun	2 %					1 %
NSP-RR	1 %					1 %
Total	92	20	17	7	1	137

** Attention effectifs faibles*

Les avantages notables dont bénéficient les maîtres d'hôtel sont les déjeuners et les dîners pris sur le lieu de travail (respectivement 83 % et 74 %) ainsi que la mutuelle santé ou vieillesse (55 %). À noter qu'ils ne sont que 1 % à n'avoir aucun avantage en nature. Les autres avantages en nature cités : des chèques vacances, le remboursement à moitié des frais de transport, des congés supplémentaires, ou encore un plan d'épargne.

Les restaurants semblent être les établissements qui proposent le plus et une plus grande diversité d'avantages en nature aux maîtres d'hôtel. Il est important de souligner que dans les hôtels-restaurants, la blanchisserie constitue un avantage en nature conséquent.

Les primes annuelles



59 % des maîtres d'hôtels interrogés touchent une prime annuelle. Ils sont néanmoins 27 % à ne bénéficier d'aucune prime.

La prime moyenne accordée tout segment confondus est de 1 076 € (sans tenir compte des "NSP" et de ceux qui ne touchent pas de prime).

Base : 137 maîtres d'hôtel

Les primes annuelles selon les variables d'emploi

Selon le secteur d'activité

	Répondants	Moyenne
Restaurants	55	991
Brasseries	9	1 292
Cafés-restaurants ou bars-restaurants	9	1 258
Hôtels-restaurants	6	1 333
Bars	1*	625
Total	80	1 076

*Base : 80 maîtres d'hôtel hors "NSP" et "aucune prime". * Attention effectifs faibles*

La prime accordée aux maîtres d'hôtel est inférieure à la moyenne dans les restaurants (991 € contre 1 076 € en moyenne, toutes activités confondues).

Selon le nombre de subordonnés

	Répondants	Moyenne
Aucune	10	1 058
Une personne	9	717
2 à 5 personnes	33	1 145
6 à 10 personnes	17	796
11 à 15 personnes	3	1 417
16 à 20 personnes	1*	625
21 à 30 personnes	6	1 604
Plus de 30 personnes	1*	3 250
Total	80	1 076

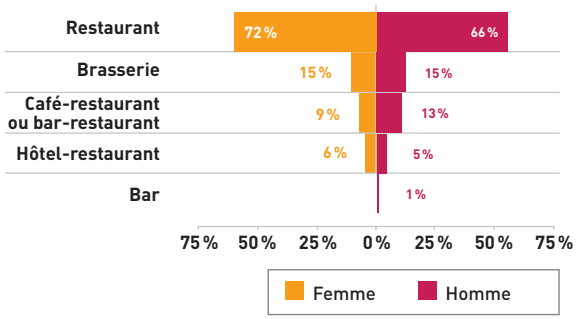
*Base : 80 maîtres d'hôtel hors "NSP" et "aucune prime". * Attention effectifs faibles*

On constate que les maîtres d'hôtel encadrant un nombre important de personnes ont une prime plus élevée.

2.5. Le profil du poste de maître d'hôtel

Sexe des employés

Répartition des sexes selon le secteur d'activité



Base : 137 maîtres d'hôtel

Les hommes sont les plus nombreux à exercer ce métier. De ce fait, les hommes ont participé majoritairement à cette étude : 77 % contre 23 % de femmes. La répartition des sexes selon les différents types d'activité est assez égale. Les femmes sont également les plus représentées dans les restaurants.

Âge des employés

Répartition des âges selon le secteur d'activité

	Restaurant	Brasserie	Café-restaurant ou bar-restaurant	Hôtel-restaurant	Bar
Moins de 25 ans	5 %	5 %	-	14 %	
25 à 29 ans	15 %	15 %	35 %	29 %	
30 à 34 ans	25 %	25 %	29 %	29 %	
35 à 39 ans	14 %	20 %	12 %	-	
40 à 44 ans	12 %	10 %	12 %	-	
45 à 49 ans	13 %	15 %	12 %	14 %	
50 à 54 ans	10 %	5 %	-	14 %	
55 à 59 ans	5 %	5 %	-	-	100 %

Base : 137 maîtres d'hôtel

On note que les 30-34 ans sont les plus représentés dans le poste de maître d'hôtel (26% en moyenne). À noter également que les maîtres d'hôtel qui ont entre 25 et 29 ans sont significativement plus représentés dans les cafés/bars-restaurants (35%).

L'âge moyen du maître d'hôtel, tous secteurs d'activité confondus, est de 37 ans.

Expérience professionnelle des employés

	Expérience dans la vie active		Expérience dans la restauration		Expérience dans le métier		Expérience à ce poste	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Moins de 5 ans	8	6 %	12	9 %	39	28 %	79	58 %
5 à 9 ans	20	15 %	21	15 %	32	23 %	24	18 %
10 à 14 ans	29	21 %	28	20 %	21	15 %	12	9 %
15 à 19 ans	24	18 %	22	16 %	15	11 %	8	6 %
20 à 24 ans	16	12 %	17	12 %	11	8 %	7	5 %
25 à 29 ans	12	9 %	7	5 %	1	1 %	1	1 %
30 à 34 ans	13	9 %	13	9 %	5	4 %	3	2 %
35 à 39 ans	4	3 %	4	3 %	2	1 %	-	-
40 à 44 ans	3	2 %	3	2 %	-	-	-	-
45 ans et plus	1	1 %	1	1 %	-	-	-	-
NSP-RR	7	5 %	9	7 %	11	8 %	3	2 %
Total	137	100 %	137	100 %	137	100 %	137	100 %

Base : 137 maîtres d'hôtel

La majorité des maîtres d'hôtel interrogés a entre 5 et 24 ans d'expérience professionnelle dans la vie active et dans le secteur de la restauration.

À noter également que les maîtres d'hôtel interrogés sont 51 % à travailler dans ce métier depuis moins de 10 ans et 58 % à occuper leur poste actuel depuis moins de 5 ans.

Niveaux d'étude des employés

Niveaux d'étude selon le secteur d'activité

	Restaurant	Brasserie	Café-restaurant ou bar-restaurant	Hôtel-restaurant	Bar	Total
Aucun diplôme	12%	10 %	12 %	-	-	11 %
BEP	5 %	-	-	-	-	4 %
BEP hôtellerie-restauration	9 %	20 %	18 %	-	-	11 %
CAP	1 %	5 %	-	-	-	1 %
CAP hôtellerie-restauration	21 %	-	12 %	-	-	15 %
BAC général	9 %	5 %	6 %	-	-	7 %
BAC professionnel	1 %	-	-	14 %	-	1 %
BAC hôtellerie-restauration	13 %	20 %	6 %	14 %	-	13 %
BTS	3 %	-	12 %	-	-	4 %
BTS hôtellerie-restauration	9 %	-	6 %	-	100 %	7 %
Autre BAC +2 hôtellerie-restauration	1 %	-	-	-	-	1 %
DUT (IUT)	1 %	-	-	-	-	1 %
Licence et autres BAC +3	-	-	-	14 %	-	1 %
Licence et autres BAC +3 hôtellerie-restauration	-	-	-	29 %	-	1 %
Maîtrise et autres BAC +4	-	5 %	-	-	-	1 %
BAC +5	-	-	6 %	-	-	1 %
Autres diplômes	5 %	-	-	-	-	4 %
NSP-RR	10 %	35 %	24 %	29 %	-	16 %
Total	92	20	17	7	1	137

Base : 137 maîtres d'hôtel

Le CAP hôtellerie-restauration est le diplôme le plus obtenu par les maîtres d'hôtel interrogés. Les maîtres d'hôtel ayant un CAP Hôtellerie-Restauration sont significativement plus nombreux dans les restaurants que dans les autres catégories d'établissements.

Les maîtres d'hôtel travaillant dans un hôtel-restaurant sont plus diplômés que dans les autres secteurs d'activité. Par ailleurs, le brevet des Collèges a été également cité comme dans la catégorie « Autre(s) diplôme(s) ».

Évolution de carrière

Évolution de carrière selon le secteur d'activité

	Restaurant	Brasserie	Café-restaurant ou bar-restaurant	Hôtel-restaurant	Bar	Total
Restaurant, brasserie, pizzeria, café ou bar indépendant	55 %	60 %	47 %	29 %	-	53 %
Hôtel ou hôtel-restaurant indépendant	12 %	10 %	-	-	-	9 %
Groupe ou chaîne d'hôtellerie ou de restauration	4 %	-	6 %	14 %	-	4 %
Un autre employeur du public	1 %	5 %	6 %	-	-	2 %
Un autre employeur du privé	11 %	-	24 %	-	-	10 %
Aucun, c'est son premier emploi salarié	8 %	5 %	6 %	43 %	100 %	9 %
NSP-RR	9 %	20 %	12 %	14 %	-	11 %
Total	92	20	17 %	7	1	137

Base : 137 maîtres d'hôtel

Pour la majorité des maîtres d'hôtel ayant déjà eu d'autres emplois avant le poste actuel, l'employeur précédent étant le plus souvent un restaurant, une brasserie, une pizzeria, un café ou un bar indépendant (53 %). Ce pourcentage s'élève à 60 % pour ceux qui travaillent aujourd'hui dans une brasserie.

À l'inverse, très peu de maîtres d'hôtel interviewés viennent du secteur public avant leur poste actuel (2 %).

3. RÉSULTATS QUALITATIFS DÉTAILLÉS

3.1. Le poste de maître d'hôtel

Rôle, tâches et responsabilités du maître d'hôtel

- **La première responsabilité du personnel est la direction et la gestion du personnel de service**

Le maître d'hôtel est un manager avant tout :

- il gère les plannings, les congés, les remplacements, les embauches

« Je m'occupe de tout ce qui est personnel, ils sont 12 en tout, 6 en cuisine et 6 au service, les plannings... Les congés aussi. »

« Gestion des personnels et prise des commandes »

« C'est gérer le personnel, (...) faire les menus pour les garçons, leur expliquer la carte. »

- ses responsabilités couvrent la supervision globale du service, il donne les instructions aux chefs de rang et aux commis de salle en fonction de la situation

« C'est gérer le personnel pour que le déroulement du service se passe bien, pour que le client s'aperçoive qu'il n'y a eu aucun problème. Pour que le client sache qu'on s'occupe de lui en permanence. C'est mon premier rôle. »

- **Son rôle principal : organiser le service pour garantir la satisfaction du client**
- **Ses tâches quotidiennes sont surtout :**

- en début de journée, la découverte des menus et des suggestions du jour

« C'est aller voir le chef, lui demander les plats du jour, lui demander les garnitures des plats du jour, comment vont être servis les plats, s'ils vont être travaillés en cocotte ou sur assiette, s'il y a des manquants... Ma première page de la journée c'est ça : aller voir en cuisine s'il manque quelque chose, les plats du jour,... »

- avant le service, l'organisation globale du service et le dispatching des tâches dans l'équipe

« Après il y a tout ce qui va être organisation du service, par rapport aux garçons, leur donner des tâches à faire. Et pour qu'on puisse mettre en place le service. »

« Le matin c'est mise en place de l'équipe, on fait un planning avec les activités de chacun, et chacun se dirige vers sa tâche. Arrivés à l'heure de service, ils déjeunent, et après ils ont leur rôle de service attribué, chacun à son rang avec son nombre de couverts. »

- pendant le service, il accueille les clients, prend les commandes et supervise l'équipe

« Je suis chargé de prendre les commandes, faire les mises en place sur les tables pour les garçons et de leur donner un doublon de la commande pour qu'ils puissent poser les boissons et éventuellement emmener leurs plats quand ils n'ont pas le temps de le faire. »

- il peut également avoir un rôle de gestion, d'importance variable selon le poste

Profil du poste de maître d'hôtel

- **Expert > le maître d'hôtel véhicule l'image de la maison auprès du client**
- **Les qualités requises pour le métier :**
  - le sens de l'observation
  - la capacité d'anticipation

    « Avoir un œil sur tout. Avoir un œil... anticiper tout problème en fait. Et pour anticiper les problèmes, on l'a avec l'expérience. Parce que les problèmes, on les aura vus préalablement en fait, on les aura déjà vécus. Mais une fois qu'on a vécu ces problèmes-là en général on fait en sorte que ça ne se reproduise pas. Et on anticipe toujours. Une broutille, le pain par exemple. Un client on lui sert un plat, on lui sert du pain avec, on ne doit pas manquer de pain. Donc anticiper par rapport aux réservations qu'on a le pain qu'il va falloir pour le service. C'est anticiper tout problème qui puisse arriver pendant un service. En général on anticipe 70% des problèmes, il reste toujours 30 % des problèmes... et en général c'est ceux-là les plus compliqués. »

  - le sérieux et la rigueur
  - la bonne présentation
  - l'aisance relationnelle
- **Expert > 2 qualités essentielles à ce poste :**
  - l'autorité
  - le charisme

Formation, cursus et expérience professionnelle

- **Le pré-requis du maître d'hôtel est de disposer d'une formation hôtelière :**
  - passage indispensable ou presque par un cap (serveur)

    « J'ai été scolarisé jusqu'à la 4ème, ensuite j'ai fait un CAP serveur et après le CAP serveur je suis entré directement dans la vie active. »

  - commencer par commis de salle

    « Mon patron m'a envoyé à la Coupole à Montparnasse et j'ai fait mes premières armes là-bas en tant que commis de salle. »

  - acquérir un savoir-faire en gestion de restauration

    « J'ai commencé par l'école hôtelière, j'ai fait un CAP serveur. »

- **Expert > l'école hôtelière : les bases du métier**
- **Un cursus « classique » dans les « maisons » (grands restaurants) :**
  - commis de salle (1 à 2 ans)
  - éventuellement demi-chef de rang (selon la maison)
  - chef de rang (5 à 10 ans)
  - maître d'hôtel
  - chef de restaurant

    « J'ai commencé par être commis, après on m'a proposé un poste de chef de rang, j'ai accepté, ensuite je suis resté beaucoup d'années en tant que chef de rang, une bonne dizaine d'années, et maintenant ça fait 4 ans que j'occupe un poste de maître d'hôtel responsable dans divers établissements. »

    « La logique c'est de faire commis de salle, après vous faites demi-chef de rang, puis chef de rang, et après vous allez être maître d'hôtel, moi j'ai eu de la chance de faire commis de salle. »

- **Un cursus « alternatif » possible dans certains établissements (chaînes hôtelières) :**
  - formation en alternance : gestion hôtelière + « assistant » maître d'hôtel (dans un restaurant)
  - solution adoptée par les grandes chaînes hôtelières pour disposer d'un personnel formé, en nombre insuffisant sur le marché de l'emploi

    « Ce ne sont pas des assistants maîtres d'hôtel, mais ils sont en formation de maître d'hôtel, donc ils sont aussi bien en théorie qu'en pratique sur le terrain, ils ont une formation, ça c'est important, ils font "gestion et maître d'hôtel". »
- **Des expériences et compléments de formation utiles mais non indispensables**
  - une expérience en cuisine ou au bar, sont un « plus »

    « Le bar est important parce qu'il vous fait découvrir les cocktails. Parce que la plupart du temps, dans certaines affaires, dans le bar vous faites les desserts. Donc vous apprenez aussi à faire les desserts. »
  - école de directeur de restaurant

    « Je suis passé par là. On apprend surtout la gestion. »
  - **Expert > passage utile par le poste de sommelier (l'autre métier qui prend les commandes des clients)**
- **La diversité des expériences professionnelles est souhaitable pour « faire face » à toutes les difficultés du poste**
  - en tant que commis : passer par différents types de maisons (gastronomiques, mais aussi établissements de gamme plus moyenne)
  - travailler dans différentes tailles d'établissements (petits restaurants, grandes brasseries,...)

    « Ce qui est important pour le commis, c'est de faire plein de restaurants et de connaître différents types de restauration et d'autres offres de restauration, différentes gammes... du bas et du moyen de gamme. »
  - l'apprentissage du métier se fait surtout dans les grandes maisons où le métier est plus exigeant (horaires, stress, pression,...) mais où on apprend davantage

Rémunérations et avantages en nature

- **Des rémunérations parmi les plus élevées de la profession**

  Une rémunération jugée « confortable » (2 500 à 4 000 euros nets couramment)

  « 3 600 euros nets par mois... »
- **Une implication horaire le plus souvent très forte**
  - dans certains restaurants indépendants : jusqu'à 12 à 13 heures de présence effective par jour, pour 39 heures officielles par semaine sur le contrat de travail
  - d'autres établissements semblent en revanche très stricts sur les horaires effectifs et paient les heures supplémentaires
- **Des avantages en nature très variables selon les établissements**
  - des avantages en nature courants et quasi-systématiques : la prise en charge des repas

    « Tout dépend des journées qu'on fait. Si on fait une coupure ou si on fait une continue, on a le droit à un repas. Si on fait un service coupure, on a le droit à deux repas. Donc c'est ça les avantages en nature : un repas si on fait un seul service et deux repas si on fait les deux services. »

- la prise en charge des transports (en commun) ou la mise à disposition d'un moyen de locomotion
  « C'est les transports en commun. C'est global, c'est dans tous les métiers. »
- souvent mais pas toujours : le vêtement professionnel (uniforme)
- une prime annuelle en général sur l'objectif de chiffre d'affaire, représentant plus ou moins un 13ème mois
- un avantage évoqué mais plus confidentiel : l'intéressement aux résultats
  « C'est un pourcentage sur le résultat à l'année, mais c'est très rare. C'est surtout dans les grands postes de direction dans les grandes structures ; dont on ne va pas parler parce que ça ne veut pas s'ébruiter. »
- généralisation en cours des mutuelles (santé et retraite)
  « Depuis peu en fait. Depuis le 1er janvier on a le droit à la mutuelle de fonction. Mais ça a commencé cette année, ça a été obligatoire. Je ne sais plus les termes exacts, mais c'est par rapport au nombre d'employés dans la maison. Et ça arrange bien tout le monde en fait, ça arrange aussi bien le patron que le salarié. »
- des avantages plus spécifiques à certaines situations : logement de fonction pour un maître d'hôtel embauché très loin de chez lui, téléphone portable professionnel,...
  « Oui, le téléphone portable, ça arrive dans certains établissements, il y en a qui ont des voitures de fonction. »

• **Expert > évolution récente (depuis 5-10 ans) des modes de rémunération et disparition progressive du pourcentage service**

- norme antérieure : le pourcentage service (5 %, 8 %, 10 %, 15 % selon l'endroit) sur le chiffre d'affaire
- réparti conventionnellement entre le maître d'hôtel et les chefs de rang
- en voie de disparition progressive (de moins en moins d'établissements le pratiquent)
- dangereux pour le métier : le maître d'hôtel doit rester fortement motivé face au surcroît de travail, le pourcentage service en est le moteur privilégié
- conséquence possible : des maîtres d'hôtels moins impliqués dans le déroulement du service

Les « plus » du métier

- **Le contact avec le client :**
  - un métier intéressant pour ceux qui aiment les relations avec les gens
    « Intéressant, c'est le côté… Quand le client se mélange en diversité avec d'autres styles de clients, de l'homme politique à monsieur tout le monde. »
  - le fait d'apporter une satisfaction au client
    « Dans ce métier-là c'est le contact avec le client. C'est rendre service en permanence en fait. C'est un métier de service. En permanence on est là pour rendre service aux clients. Donc c'est… voilà c'est ça. C'est le côté Saint-Bernard du serveur en fait. Enfin du maître d'hôtel ou du serveur. Qui est là pour le client, qui est là pour qu'il ne manque de rien… c'est s'occuper des gens en fait.»
- **Les grandes « maisons » motivantes :**
  - travailler dans des grandes maisons, des lieux reconnus de la gastronomie
  - côtoyer aussi bien monsieur tout le monde que des « grands » de ce monde (chefs d'État…)
- **Expert >** *« 5 ans, 10 ans, 15 ans après même, les anciens clients vous reconnaissent quand ils vous croisent, car vous représentez toujours à leurs yeux la « maison » où ils avaient l'habitude d'aller. »*
- **Une évolution de carrière et de rémunération qui peut être très rapide**
  « L'évolution de la carrière. Elle peut être assez rapide en fait pour certains. Elle peut être très rapide pour ceux qui veulent se donner à fond dans ce métier-là. »

Les « moins » du métier

- **Les contraintes horaires :**
  - un métier où l'on travaille énormément : 60 à 70 heures par semaine facilement
  - un métier où l'on vit « à l'inverse » des autres
    « C'est qu'on vit à l'inverse des autres et qu'on travaille beaucoup d'heures, et si on enlève ça, ça va être le plus beau métier du monde, je pense. »
  - un métier qui fatigue et interdit les sorties
- **Les conflits et le stress**
  - les conflits avec la direction ou avec le personnel peuvent gâcher le plaisir du métier
  - la gestion des conflits entre salle et cuisine est de la responsabilité du maître d'hôtel et du chef de cuisine
    « Il y a toujours eu la guerre entre la salle et la cuisine pour divers problèmes. Ce qui est un peu dommage parce que quand on regarde bien, les personnages en cuisine sont toujours très intéressants, aussi bien du chef qu'au plongeur en fait. Ce genre de personnage c'est intrigant, mais très intéressant ; et il y a toujours eu la guerre, toujours. »
  - un métier de stress, de pression, et de gestion des problèmes
    « Négatif : les coups de gueule par le stress. Parce que des fois le client ne s'aperçoit pas, mais c'est le boxon dans un service. Là où on perd pied c'est quand on ne maîtrise plus son service. »
  - **Expert >** *« c'est un métier où l'on se pose souvent la question de tout arrêter… »*

Les possibilités de carrière

- **Évolution possible vers un poste de direction d'établissement :**
  - directeur de salle
  - directeur de restaurant
  - gérant de restaurant
    « Moi la finale en fait j'aimerais bien prendre une première affaire en gérance. »
  - à son propre compte : acquisition d'un fonds en restauration
  - l'évolution de carrière impose un renforcement des compétences en gestion
    « Alors mon poste actuel en fait ce que j'attends c'est… c'est la gestion en fait. Parce que la gestion du service je la connais, le déroulement d'un service je le connais, enfin tout ça c'est bon, c'est acquis, enfin c'est quasiment de l'acquis. Maintenant ce que j'attends c'est plutôt de la gestion commerciale, de la gestion des stocks, voilà, j'en suis là, actuellement j'en suis là. J'espère que dans l'affaire où je suis actuellement on va pouvoir me l'apporter ; on m'a apporté énormément de choses en fait ; je suis arrivé avec très peu d'expérience en tant que chef d'hôtel… »
  - formation de directeur de restaurant dans une école dédiée
  - la carrière évolue d'autant plus vite qu'on change souvent d'endroit
- **On peut également « sortir » du métier après quelques temps afin de privilégier une vie plus stable**
- **C'est aussi un métier qu'on peut conserver jusqu'à la fin de sa vie active**
  - un métier très rémunérateur considéré parfois comme un véritable investissement
  - des carrières assimilées à un établissement de prestige
    « On peut rester maître d'hôtel tout sa vie, on peut rester maître d'hôtel 4 ans, on peut rester maître d'hôtel 6 ans, on peut rester maître d'hôtel 20 ans. Tout dépend des objectifs qu'on se donne en fait. Si moi aussi demain matin je tiens à rester maître d'hôtel toute ma vie, bah on reste maître d'hôtel toute sa vie. »

Les perspectives d'emploi dans le métier

- **Des perspectives de marché favorables en théorie**
  - un métier où les propositions d'emploi l'emportent très largement sur les demandes
  - mais des carences de personnel disponible et compétent sur tous les postes de salle y compris celui-ci
  - à cause du baby-boom, la plupart des maîtres d'hôtel ont plus de 50 ans, il y a très peu de 30-50 ans : les départs à la retraite offrent de belles perspectives aux moins de 30 ans dans les années à venir
    « Si on revient en arrière, il y a 15 ans il fallait avoir 40, 45 ans dans les grandes maisons, mais nous on est sur une place de baby-boom, on a des gens qui ont 60 et ceux qui sont restés ils ont 50, 60 ans. Entre 50 et 30 il y a personne, donc c'est vrai qu'il y a une place pour ceux qui arrivent qui est énorme. »

- **Des mouvements réguliers : le *turn over* est facile dans le métier**
  - une « saison des transferts » l'été : on quitte son poste avant les vacances et on reprend ailleurs à la rentrée

    « C'est-à-dire juste avant les vacances l'été, parce que la plupart du temps les employeurs et les employés ne s'accordent pas sur les vacances. Donc il y a un clac, ils ne sont pas d'accord : « c'est pas grave, je te laisse mon préavis, ça fait un mois, à partir de cette date-là je ne suis plus là ». Donc souvent c'est à cette période-là. Soit avant, soit après. C'est cette période-là, c'est assez courant comme ça. »
  - les « bons » postes se trouvent par bouche-à-oreille, les « bons » maîtres d'hôtel aussi

    « Alors en fait les postes de maîtres d'hôtel, vous pouvez en trouver à Pôle emploi. Vous pouvez en trouver dans le journal de l'Hôtellerie. Mais les bons postes de maîtres d'hôtel, là où vous pouvez apprendre vraiment beaucoup de choses, c'est du bouche-à-oreille : c'est par connaissances. Moi tous les postes que j'ai fait c'est que par connaissances. Je n'ai pas fait de démarches. »

Les perspectives d'évolution du métier

- **Une évolution qualitative du métier :**
  - il y a de plus en plus de travail le soir, de moins en moins à midi
  - phénomène dû pour partie à la concurrence accrue de la restauration rapide le midi
- **Expert > disparition progressive du « vrai » maître d'hôtel**
  - de plus en plus de regroupements dans le haut de gamme et le gastronomique : de 2-3 à une quinzaine d'établissements avec le même propriétaire
  - la logique économique pure fait disparaître le poste : on conserve les chefs de rang et le gérant / responsable de restaurant tient lieu de maître d'hôtel
  - le métier « à l'ancienne » perdure toutefois dans les grandes maisons (étoilés Michelin, hôtels de luxe,...)

    « Alors en fait tout dépend de la taille de l'établissement. Dans un grand établissement il y a toujours un poste de maître d'hôtel ou... parce que le poste de maître d'hôtel dans les établissements brasseries-restaurants ils ont deux connotations : ils ont la connotation maître d'hôtel en tant que tel et maître d'hôtel responsable. C'est-à-dire maître d'hôtel qui fait... bah qui gère la place du patron en fait, c'est ça, c'est plus un manager. Mais le maître d'hôtel réel il n'y a plus beaucoup d'établissements qui le font en fait. Les établissements chaînés, ils ont des maîtres d'hôtel. Justement c'est ça, c'est des maîtres d'hôtel managers en fait. »

En conclusion

- **Un métier de passion : la motivation ne se décrète pas, elle se découvre**
  - un « coup de cœur » nécessaire pour le métier, l'envie

    « Parce que je suis tombé chez un employeur qui m'a vraiment donné le goût du métier. »
  - une implication très forte nécessaire pour réussir
- **Une carrière où l'on peut se « faire » soi-même et réussir**
- **Expert >** *« ce qui fait entrer dans ce métier, c'est la rencontre avec un « chef » maître d'hôtel, qui croit en vous et vous donne les bases de métier. »*

Notes

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie, la Restauration et les Activités de loisirs
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
Tél. : 01 40 17 20 20 - Fax : 01 40 17 20 24
observatoire@fafih.com

Pour en savoir plus :
www.fafih.com

www.addliv.fr - juin 2012