



## **TheFork co-signe une étude avec GIRA sur la pénurie de personnel dans le secteur de la restauration**

### **OPÉRATION 1 JOUR AU RESTO**

À l'approche de la saison estivale, et alors que le secteur est confronté à d'importantes problématiques de recrutement en salle et en cuisine, TheFork co-signe une étude sur le sujet avec GIRA et s'engage de manière concrète en lançant le projet de bénévolat "1 jour au resto" auprès de ses employés.

Paris, le 12 juillet 2022 - Après deux années pendant lesquelles le secteur de la restauration a été durement touché tout en restant résilient face à la pandémie puis à l'inflation, **les niveaux de réservation continuent de grimper, dépassant même de 11% les niveaux de 2019 la première semaine de juin.** Cet été s'annonce d'autant plus prometteur à la reprise du tourisme local mais aussi international.

En sortie de crise sanitaire, **les clients passent plus de temps à table** (montée de 20% du temps de présence)\*, dépensent plus (hausse du ticket moyen de 10%) et **sortent plus souvent au restaurant qu'avant crise** (croissance à deux chiffres pour une majorité de restaurants par rapport à la même période de 2019), **alors que les restaurateurs manquent de personnel pour répondre à cette très forte demande.**

Malgré cette reprise tant attendue, le secteur est en effet à nouveau confronté à un problème majeur, cette fois-ci lié **au recrutement**. L'industrie de la restauration, déjà en tension permanente depuis des années, a perdu une large partie de son personnel lors de la crise sanitaire avec **40% du personnel\*** - de salle principalement - qui n'a pas souhaité revenir de son chômage partiel. Les jeunes générations (moins de 30 ans) regrettent notamment un manque de reconnaissance, une absence de nouveaux défis, un manque de formation, un manque d'évolution, des horaires trop contraignants, une ambiance parfois pesante, une rémunération fixe non évolutive... Selon cette étude GIRA - co-signée par TheFork\*, **il manquerait plus de 150 000 emplois dans le CHR en 2022 - un manque qui va en outre s'accroître avec le besoin de saisonniers sur les 3 mois de haute-saison.** Certains restaurateurs en viennent même à prendre des décisions dramatiques pour la survie de leur entreprise en n'ouvrant que le soir ou que le midi, ou bien en fermant 1, 2 voire 3 jours par semaine.

## QUELLES SOLUTIONS POUR DEMAIN ?

Ne serait-il pas temps de **revaloriser ces métiers auprès du grand public** en (re)donnant envie de travailler dans le beau secteur de la restauration ?

**Suite à l'étude Gira co-signée par TheFork, certains restaurateurs ont pris les devants notamment les nouvelles générations de restaurateurs**, sorties des grandes écoles ou des cuisines étoilées, et proposent des solutions **pour recruter et fidéliser leurs équipes comme :**

- Embaucher de nouveaux profils en salle (étudiants, femmes au foyer, retraités...)
- Établir des contrats inférieurs aux 24h légales
- Recruter sur un temps choisi et non plus sur un temps imposé
- Pratiquer la cooptation rémunérée
- Recruter davantage sur du savoir-être que sur du savoir-faire
- Développer le bien-être dans l'entreprise
- Être plus séduisant dans leurs annonces d'emplois
- Organiser des briefings avant service
- Donner des responsabilités valorisantes
- Attribuer un parrain lors d'une intégration dans l'entreprise
- Encourager les initiatives
- Consulter régulièrement leurs équipes
- Impliquer les équipes dans des tâches sur lesquelles elles sont expertes et passionnées (RSE, animation, réseaux sociaux...)
- Accorder un week-end complet par mois

Notons que les jeunes générations de restaurateurs appliquant partiellement ou totalement ces méthodes de management oscillent entre **15 et 20% de turnover, contre une moyenne de 78% pour la profession en 2021 et 2022**. Des chiffres encourageants et des méthodes méritant d'être mises à l'essai, pour qu'ensemble nous fassions briller la cuisine française dans les cuisines, en salle et dans l'assiette !

## "1 JOUR AU RESTO"

En tant que **partenaire numéro 1 des restaurateurs**, TheFork a décidé d'apporter sa pierre à l'édifice, en mettant en place **différentes initiatives** afin de sensibiliser à cet important problème qui touche l'industrie de plein fouet, mais aussi mettre en lumière les opportunités d'emploi au sein des restaurants et promouvoir les aspects positifs du secteur auprès du grand public.



La dernière opération lancée depuis le 28 juin : **"1 jour au resto"**.

Du PDG au Directeur Général Europe de l'Ouest, en passant par les fonctions support (comme les équipes techniques, marketing, financières, commerciales), **tous les employés de TheFork s'étant portés volontaires ont pu passer une journée au sein de l'un des restaurants parisiens participants (une quinzaine) et être affectés aux missions que le restaurateur a choisies en fonction de ses besoins : plonge, accueil, service en salle...**

*"La crise économique frappe les professionnels comme les particuliers. Les restaurants manquent de personnel et les opportunités sont nombreuses. Avec le lancement du projet "1 jour au resto", nous avons souhaité mettre en avant les aspects positifs des métiers de la restauration souvent critiqués et délaissés par les jeunes générations. Tous les métiers de la restauration, qu'ils soient en salle ou en cuisine, contribuent à la magie de pouvoir offrir du bonheur à travers des expériences culinaires uniques. Nous continuerons donc à mettre tout notre engagement au service des restaurants et des convives pour qu'ensemble nous puissions perpétuer le plaisir de partager des moments de convivialité au restaurant",*  
**explique Almir Ambeskovic, CEO de TheFork.**

Cette immersion dans le quotidien des restaurants, a permis aux collaborateurs de TheFork de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les restaurateurs au quotidien, afin d'être au plus près de l'évolution de leurs besoins et de leur apporter les solutions les plus appropriées et efficaces.



La communication autour des expériences vécues par les employés contribue également à revaloriser l'attractivité de la filière, et à mettre en avant les besoins de recrutement des restaurants.

*"Depuis plusieurs années les restaurants font face à une pénurie de personnel qui s'est malheureusement aggravée à la sortie de la crise sanitaire. Or, ce sont les équipes des restaurants qui font vivre ces lieux que nous aimons tant et qui font, à plus grande échelle, vivre le secteur. C'est pourquoi, chez TheFork, nous avons décidé de lancer "1 jour au resto" afin que le grand public puisse voir l'importance de ces métiers et leurs avantages : car oui il y en a ! Pour ma part, j'ai passé une journée au sein du restaurant [Le Bon Côté](#) à Paris : cuisine (découpe de légumes uniquement je vous rassure), mise en place, service, plonge... La journée a été intense, (je n'ai pas vu le temps passer !), mais aussi intense d'un point de vue humain. Un restaurant est un véritable lieu de vie où chacun peut avoir une place selon ses compétences. Voir un restaurateur transmettre sa passion, voir les sourires des clients, pouvoir contribuer à ces moments de partage renforcent d'autant plus nos ambitions premières chez TheFork : accompagner nos restaurateurs dans leur quotidien et créer des expériences inoubliables au restaurant".*  
**Damien Rodière, Directeur Général Europe de l'Ouest.**

*"J'ai eu la chance de faire une première journée de volontariat à [Domenico's](#) à Paris où Antoine, le propriétaire et Richard, un serveur, nous ont formés pour assurer le service du midi et c'était... dynamique ! Ils m'ont accueilli avec bienveillance, enseigné quelques ficelles du métier et partagé ouvertement leurs défis post-COVID. C'était très agréable d'aider ne serait-ce qu'au moment du déjeuner et cela n'a fait que renforcer ma détermination à soutenir nos restaurants partenaires."*  
**Anaïs Nguyen - B2B Project Manager**



## **A propos de TheFork**

TheFork, une société de Tripadvisor®, est le leader de la réservation de restaurants en ligne en Europe & Australie. La mission de TheFork est de connecter les restaurants à leurs convives grâce à un réseau de près de 60 000 restaurants à travers 12 pays. Avec 20 millions d'avis, 20 millions de visites mensuelles et 30 millions de téléchargements de son application, TheFork est devenu le geste indispensable et malin pour réserver une table.

Grâce à TheFork (site et application), ainsi que Tripadvisor, les utilisateurs peuvent facilement sélectionner un restaurant en fonction de critères de préférence (tels que la localisation, le type de cuisine, le type de restaurant et le prix moyen), consulter les avis des utilisateurs, vérifier la disponibilité en temps réel et réserver directement en ligne 24/7.

Du côté des restaurants, TheFork leur fournit une solution logicielle, TheFork Manager, qui permet aux restaurateurs d'optimiser la gestion de leurs réservations, de rationaliser les opérations et, finalement, d'améliorer le service et les revenus.

## **A propos de Tripadvisor**

Tripadvisor est la plus grande plateforme de voyage au monde\*, qui aide des centaines de millions de voyageurs chaque mois\*\* à faire de chaque voyage leur meilleur voyage, de la planification à la réservation jusqu'à chaque étape de leur voyage. Les voyageurs du monde entier utilisent le site et l'application Tripadvisor pour découvrir où séjourner, quoi faire et où manger en se basant sur les conseils de ceux qui y sont déjà allés. Avec plus de 934 millions d'avis et d'opinions sur presque 8 millions d'entreprises, les voyageurs se tournent vers Tripadvisor pour trouver des offres d'hébergement, réserver des expériences, activités, pour réserver de délicieux restaurants et découvrir les meilleurs endroits à proximité.

En tant que véritable guide de voyage, disponible dans 43 marchés et en 22 langues, Tripadvisor facilite et simplifie l'organisation, quel que soit le type de voyage souhaité.

Les filiales et sociétés affiliées de TripAdvisor, Inc. (NASDAQ: TRIP), gèrent et exploitent un portefeuille de marques et d'entreprises de voyages en ligne, opérant sous divers sites web et applications, comprenant : [www.bokun.io](http://www.bokun.io), [www.cruisecritic.com](http://www.cruisecritic.com), [www.flipkey.com](http://www.flipkey.com), [www.thefork.com](http://www.thefork.com), [www.helloreco.com](http://www.helloreco.com), [www.holidaylettings.co.uk](http://www.holidaylettings.co.uk), [www.housetrip.com](http://www.housetrip.com), [www.jetsetter.com](http://www.jetsetter.com), [www.niumba.com](http://www.niumba.com), [www.seatguru.com](http://www.seatguru.com), [www.singleplatform.com](http://www.singleplatform.com), [www.vacationhomerentals.com](http://www.vacationhomerentals.com), and [www.viator.com](http://www.viator.com).