

HÔTELLERIE ET TOURISME

Fiche famille de métiers | Mars 2018 | n°4

CARIFOREF Pays de la Loire

SERVIR ET HÉBERGER : DE PROFONDS CHANGEMENTS À ACCOMPAGNER

Qu'il s'agisse de son patrimoine culturel (métropole Nantes-Saintt Nazaire…), maritime (La Baule, Guérande, Vendée…) ou de son « patrimoine mondial de l'humanité » avec ses châteaux et vignobles, la région ne manque pas de charme pour attirer les touristes et notamment les héberger et les restaurer.

Les métiers associés à ces activités connaissent aujourd'hui de profonds bouleversements impliquant de repenser l'organisation des activités, des métiers et compétences demandées. Parmi les transformations en cours ou à venir, citons l'impact du numérique avec l'importance prise par la e-réputation et la réservation en ligne ou encore la concurrence externe émergente avec l'apparition pour la restauration de food-truck et de repas chez l'habitant et pour l'hébergement de plateforme de réservation de logement en ligne.

Quelques soient les changements à venir, les métiers de l'hôtellerie et de la restauration (30 000 actifs), portés par des modes de consommation privilégiant les services et les loisirs, devraient continuer à progresser au cours des prochaines années. Dans l'éventualité où les ménages orienteraient davantage encore leur consommation vers des dépenses de bien-être, et ceci via également une hausse du pouvoir d'achat, ces métiers pourraient même croître très favorablement. Le souci de l'environnement et le comportement « éco-responsable » des consommateurs pourraient intensifier la demande vers des prestations individualisées, de qualité et de proximité. Ceci entrainant des changements en termes de contenu et de qualité de l'emploi, en plus d'en faire progresser les effectifs.

Les compétences humaines et sociales (sens de l'accueil, écoute…) que nécessitent les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi que les compétences techniques et réglementaires au niveau de la sécurité alimentaire et sanitaire, seront amenées à être renforcées au cours des années à venir. Plus particulièrement pour les serveurs et les personnels en salle, les aspects de la relation client et le développement des comportements commerciaux seront à faire progresser. Concernant les managers, il s'agira de professionnaliser et moderniser les méthodes de management en restauration. Enfin, la question du maintien des salariés et de leur savoir-faire pour limiter le turn-over sera également un enjeu.

Face à ces changements, comment les accompagner ? Pour mettre les acteurs en situation d'agir et d'anticiper, la fiche présente vise à établir un diagnostic rapide des questions emploi-formation relatives aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration en Pays de la Loire.

Nombre d'actifs 2014

30 000

Employeurs

HÉBERGEMENT-RESTAURATION (90%)

Projets recrutements 2017

6 400

Perspectives 2022*

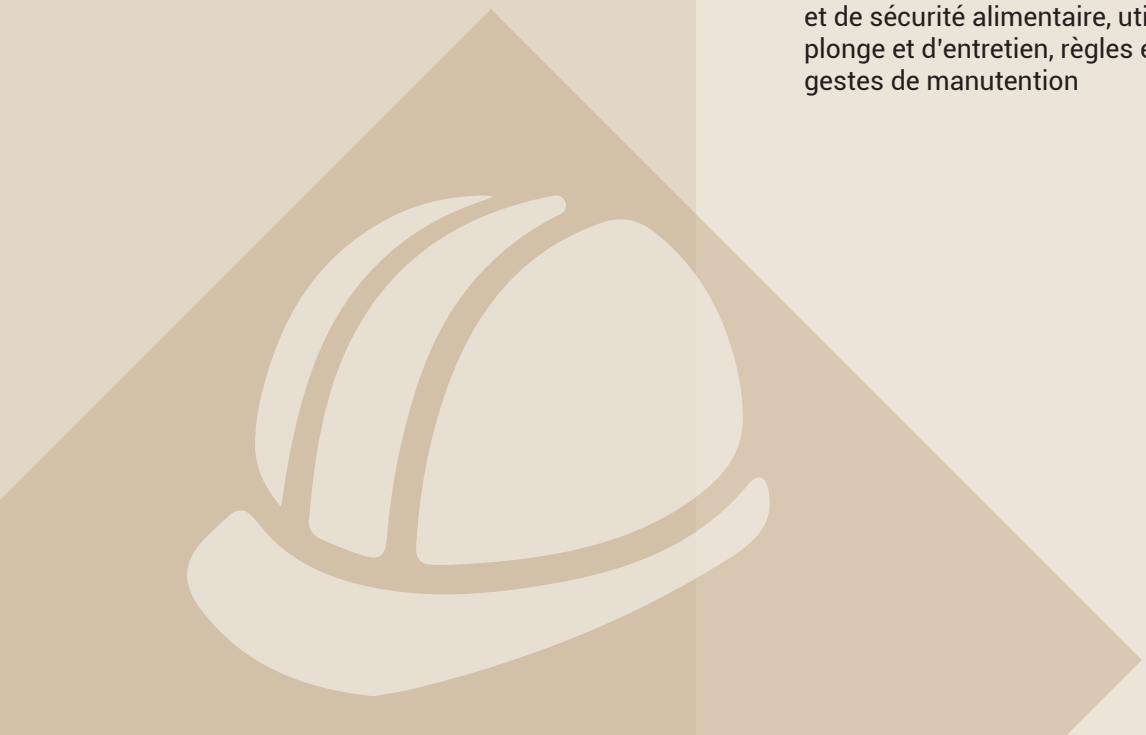
+ 2 %

** croissance annuelle moyenne du nb de salariés*

Que font-ils ?

Hôtellerie, restauration

Métiers	Compétences
• Croupier(e), directeur(rice) des jeux, employé(e) des jeux	• Techniques de communication et d'animation d'équipe, prévention et gestion de conflits, contrôle des équipements de jeux, réglementation des jeux
• Assistant(e) à la direction d'un établissement hôtelier / restaurant, manager(euse) en restauration rapide	• Techniques de management et de vente, règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, utilisation de logiciels de gestion de stocks et de réservation, techniques de production culinaire et de cuisson
• Directeur(rice) d'hôtel-restaurant, gérant de restaurant ou d'hôtel, restaurateur	• Techniques de management et de vente, gestion comptable et financière, normes d'exploitation hôtelière, utilisation de logiciels de gestion de stocks et de réservation
• Économe en restauration collective, gérant(e) de restaurant de collectivité ou de cantine scolaire, responsable d'établissement de restauration collective, responsable des achats en restauration collective	• Techniques de management, gestion comptable et financière, planification, règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, législation sociale, éléments de base en diététique, utilisation de logiciels de gestion de stocks, techniques de production culinaire
• Employé(e) d'étage, employé(e) de ménage, femme de chambre	• Techniques d'entretien, de nettoyage et de repassage, règles d'hygiène et de propreté, règles de gestion de stocks
• Employé(e) ou agent(e) polyvalent(e) d'hôtellerie	• Techniques d'entretien et de nettoyage, règles d'hygiène et de propreté, modalités d'accueil de la clientèle, procédures d'encaissement, utilisation de logiciels de réservation
• Gouvernant(e) d'hôtel, responsable d'étage	• Animation d'équipe, règles d'hygiène et de propreté, modalités d'accueil de la clientèle, utilisation de logiciels de réservation, encaissement, gestion de planning
• Aide de cuisine, plongeur en restauration	• Techniques d'entretien et de nettoyage, règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, utilisation d'appareils de plonge et d'entretien, règles et consignes de sécurité, gestes de manutention



Que font-ils ?

Hôtellerie, restauration

• Concierge d'hôtel, majordome	• Tenue de livre de compte, utilisation de logiciels de réservation et de système de communication, environnement culturel et touristique, règles de sécurité, modalités d'accueil, relation client
• Bagagiste en établissement hôtelier, employé(e) du hall, voiturier(e)	• Règles de sécurité, gestes de manutention, fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...), utilisation d'équipements de télésurveillance, modalités d'accueil
• Employé(e) de réservation en hôtellerie, veilleur de nuit, réceptionniste de camping, de nuit, en hôtellerie,...	• Gestion, planification, utilisation de logiciels de réservation et de facturation, stratégie commerciale, environnement culturel et touristique, règles de sécurité, modalités d'accueil, techniques de vente, prévention et gestion de conflits
• Barman, directeur(rice) de café, gérant de café, serveur(se) de bar ou de café	• Utilisation de matériels de bar, mémorisation des commandes, gestes de manutention, confection alimentaire (port de plats, service, cocktails), encaissement, connaissances des produits alimentaires, législation des vins et spiritueux
• Maître(sse) d'hôtel, responsable de salle	• Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, utilisation de logiciels de gestion de stocks et de réservation, modalités d'accueil, confection alimentaire (port de plats, sommellerie), calcul de coût
• Commis de restaurant ou de salle, chef de rang, serveur(se) de restaurant	• Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, utilisation de matériels de bar, mémorisation des commandes, modalités d'accueil, confection alimentaire (service de plats, production alimentaire, sommellerie), encaissement
• Sommelier, sommelier-caviste	• Relation client, œnologie, législation des vins et des spiritueux, confection alimentaire (association mets/vins, service des vins), appréciation sensorielle, conservation des vins, techniques commerciales, utilisation de logiciels de gestion de stocks



30 000 actifs dont une moitié plutôt jeune et peu qualifiée

30 000 actifs exercent un métier de l'hôtellerie et de la restauration en région Pays de la Loire, soit 2 % des actifs en emploi de la région.

Une famille de métiers paritaire

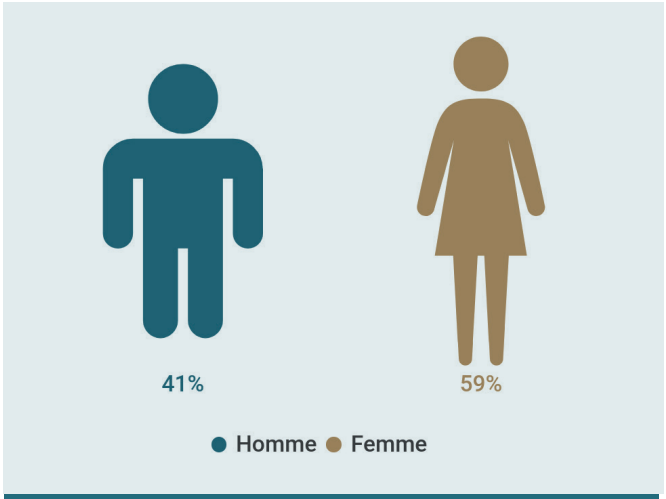
Avec trois actifs sur quatre qui ont moins de 47 ans, un âge moyen plutôt jeune (37,4 ans pour 40,9 ans toutes familles confondues) et une part des jeunes de moins de 26 ans élevée (25 %), les métiers de l'hôtellerie et de la restauration apparaissent dans leur ensemble peu concernés par un vieillissement de leurs effectifs en emploi. Il n'en reste pas moins que pour les professions d'exploitants de café, petit hôtel ou restaurant la question du vieillissement est très présente et implique d'ores et déjà une anticipation voire des actions rapides liées à cette problématique.

Évolution 2009-2014 du nombre d'actifs

+ 6,4 % *Hôtellerie-Restauration*

Source : Insee, RP au lieu de résidence, 2014

2 % *Poids des actifs de l'hôtellerie et de la restauration dans l'ensemble des actifs*



37,4 ans *âge moyen*
40,9 ans pour l'ensemble des métiers

Source : Insee, RP au lieu de résidence, 2014

À l'heure où la parité est plus que jamais d'actualité, la famille de l'hôtellerie et de la restauration prouve que les femmes parviennent à se faire une place aux côtés des hommes. Avec 59 % des actifs en emploi (48 % en moyenne régionale), les femmes sont ainsi plus présentes au sein de ces métiers que dans l'ensemble de l'économie ligérienne. Toutefois, comme pour de nombreuses autres familles, elles sont moins présentes que les hommes sur les postes de maîtrise (47 %), de cadre (39 %) et de commerçant(e)s/exploitant(e) de café, hôtel, restaurant (39 %) et plus présentes sur les postes d'employé(e) et de serveur(se) (73 %).

Un actif sur deux peu qualifié

Parmi les 30 000 actifs recensés dans cette famille, plus d'un sur deux (56 %) occupe un emploi de personnel de services directs aux particuliers tels qu'employé de l'hôtellerie, serveur ou commis de restaurant. Les commerçants tels que les exploitants d'établissement (café, restaurant, hôtel…) de moins de 10 salariés représentent quant à eux 30 % des actifs. Enfin, pour les 15 % restants, ils sont représentés par des métiers plus qualifiés, requérant des compétences et un niveau de technicité plus élevé, tels ceux relevant de la maîtrise de la restauration ou de l'hébergement, ou des postes de cadre de l'hôtellerie et de la restauration.

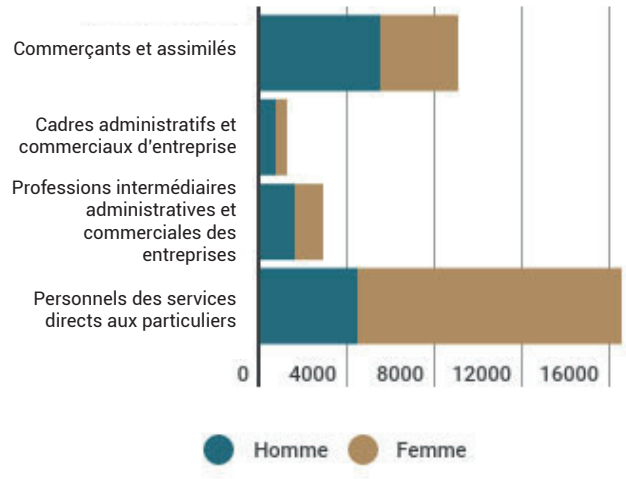
En lien avec les qualifications requises pour les postes occupés, 56 % des actifs ligériens ont un niveau de formation de niveau V ou infra V (44 % en moyenne dans la région), 26 % ont un niveau de formation de niveau IV, et 18 % ont un niveau de formation de niveau III ou plus. La structure des niveaux de formation se calque donc sur celle des emplois.

>>>

Un niveau de formation qui progresse mais reste conforme aux activités ciblées

En cinq ans, la part des actifs en emploi non diplômés ou possédant un diplôme de niveau V ou infra V a diminué de sept points dans cette famille, tout comme dans l'ensemble des familles. Au-delà de la tendance générale à l'élévation des niveaux de formation, l'augmentation des exigences en termes de qualification de certains emplois peut expliquer ce phénomène, même si la norme dans les métiers liés à l'hôtellerie et à la restauration reste le niveau V en raison entre autre de l'importance de la maîtrise du geste professionnel.

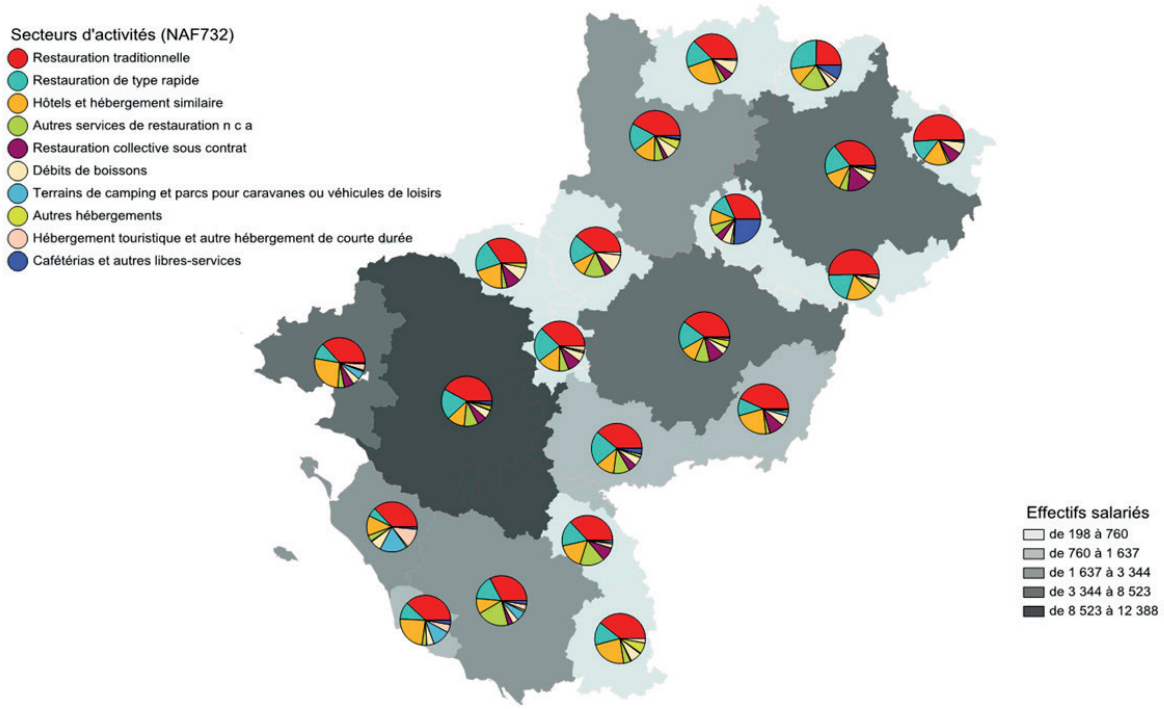
Un actif sur deux occupe un emploi de personnel de services directs aux particuliers



Source : Insee, RP au lieu de résidence, 2014

Forte concentration des actifs dans de petites entreprises de l'hébergement et de la restauration

Effectifs salariés par zone d'emploi et répartition selon les dix premiers secteurs d'activités de l'hébergement et de la restauration



Source : Insee CLAP 31/12/2014, Sirene 2014, DADS 2012.

Neuf actifs sur dix dans le secteur de l'hébergement et de la restauration

Près de 90 % des actifs occupant ces emplois, exercent dans les entreprises du secteur de l'hébergement et de la restauration. Fortement concentré dans un secteur, il n'en reste pas moins une certaine diversité au sein des activités de ce secteur avec des actifs qui travaillent dans la restauration traditionnelle (38 %), dans des hôtels et des hébergements similaires (14 %), dans la restauration rapide (13 %) et dans des débits de boissons (10 %).

Pour les salariés travaillant dans les entreprises de l'hébergement et de la restauration, le lieu d'exercice est souvent de petite taille. Ainsi, une moitié travaille dans des établissements de moins de 10 salariés, et un quart dans des entreprises de 10 à 19 salariés. Tous ces établissements sont présents sur l'ensemble du territoire, avec une présence un peu plus marquée sur les zones d'emploi bordant le littoral.

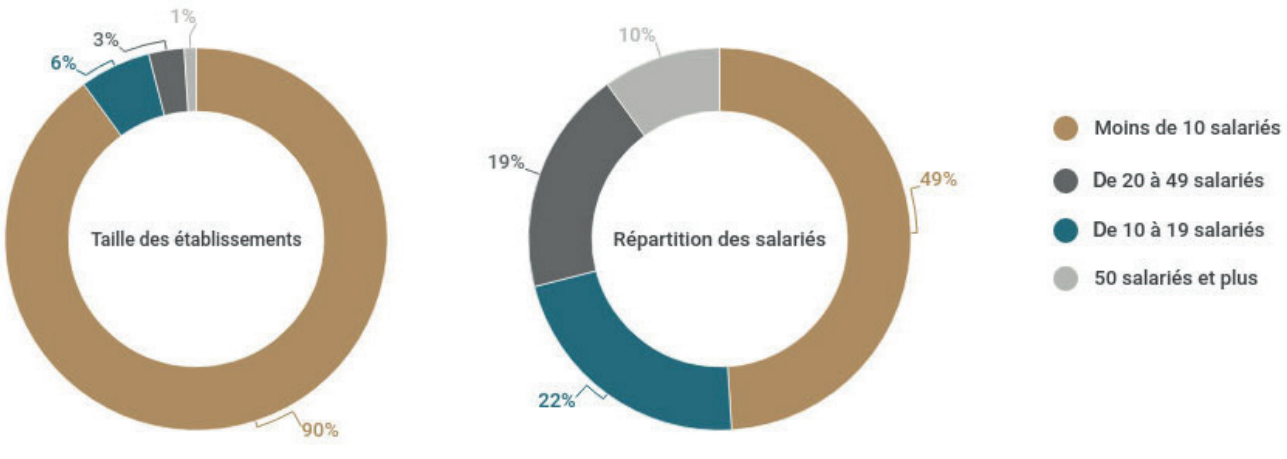
Conditions de travail « particulières » pour activités « particulières »

En lien avec les emplois occupés, et de façon stable depuis cinq ans, près de 70 % des actifs exerçant un métier de l'hôtellerie et du tourisme sont salariés, 18 % sont employeurs non salariés et 12 % ont un statut d'indépendant non salarié.

Leurs conditions de travail apparaissent moins favorables que dans d'autres familles de métiers. En outre, bien que la part des intérimaires soit plus faible (1 % contre 2 % en moyenne), la part des salariés en contrat à durée déterminée est plus élevée que dans d'autres familles (14 % contre 9 % en moyenne), et concomitamment celle des salariés en contrat à durée indéterminée moins élevée (78 % contre 84 % en moyenne). Cinq ans plus tôt, le constat était identique. De plus, la part des temps complet est également plus faible parmi les salariés exerçant un métier lié à l'hôtellerie et à la restauration (70 % contre 81 % pour l'ensemble des familles). Une des raisons peut en être le besoin de répondre aux ajustements liés à l'activité exercée dans ces métiers (horaires décalés, irréguliers…).

Comme pour l'ensemble des salariés ligériens, les salariés exerçant un métier de l'hôtellerie et de la restauration sont plus nombreux à changer de profession que de secteur. Ainsi, en 2012, 29 % avaient changé de métier quand 9 % avaient changé de secteur d'activité. Ces mobilités sont par ailleurs plus marquées que pour l'ensemble des salariés de la région, qui en moyenne sont 18 % à changer de métier et 5 % à changer de secteur. La plus grande précarité existant dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration avec le recours au contrat à durée déterminée, ou avec le turn-over des salariés plus fréquemment rencontré parmi les 20-29 ans, alimentent cette mobilité.

50 % des salariés travaillent dans des établissements de moins de 10 salariés, soit 90 % des établissements



Source : Insee CLAP 31/12/2014, Sirene 2014, DADS 2012.

De nombreuses opportunités, notamment pour le métier de serveur

Recrutements, tensions et mobilité, un mélange délicat

Le métier de serveur en restaurant possède aujourd'hui un réel potentiel d'embauche, et représente une offre d'emploi sur deux parmi celles identifiées pour l'ensemble des métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

Sur le métier de serveur de café ou de restaurant, les entreprises affichent, selon l'enquête BMO, des besoins de main d'œuvre de l'ordre de 4 300 personnes en 2017. Mais elles anticipent également des difficultés sur leurs recrutements puisqu'elles jugent que 44 % de ces recrutements sont difficiles (contre 41 % en moyenne toutes professions confondues). Inscrit sur la liste des métiers régionaux en tension (liste R2F), tout comme celui du service en café, l'objectif est aujourd'hui d'attirer des candidats vers les formations menant au service en restauration ou en bar.

Des métiers avec un potentiel d'embauche modéré

- ★★★★ Serveur(se) de restaurant, commis de salle
- ★★★½ Aide de cuisine, plongeur en restauration
- ★★★½ Barman, gérant de café, serveur(se) de bar
- ★★★½ Assistant(e) à la direction d'un hôtel / restaurant, manager(euse) en restauration rapide
- ★★★ Employé(e) d'étage, femme de chambre
- ★★★ Réceptionniste en hôtellerie, veilleur de nuit
- ★★★ Maître(sse) d'hôtel, responsable de salle
- ★★★ Employé(e) ou agent(e) polyvalent(e) d'hôtellerie

Potentiel d'embauche : Estimation Cariforef Pays de la Loire
Source : offres, demandes d'emploi et enquête BMO Pôle emploi, Urssaf-Acoss

Par ailleurs, pour les emplois de plongeur en restauration, barman, mais également ceux d'assistant à la direction d'un hôtel-restaurant ou de manager dans la restauration rapide, le potentiel d'embauche est également réel. Il est à noter que sur ce dernier métier et en général pour les emplois de cadres de l'hôtellerie et de la restauration, la tension exprimée par les employeurs est forte (72 % de projets sont jugés difficiles), même si le volume de projets de recrutement est plus faible que pour d'autres métiers, notamment serveurs.

Enfin, les postes d'employés de l'hôtellerie (employé polyvalent d'hôtellerie ou employé d'étage, réceptionniste) représentent un important volume de recrutements futurs (1 800).

Tous ces métiers, soumis à un fort turn-over, devraient continuer à offrir des opportunités d'insertion et de promotion à des jeunes ayant terminé leur formation initiale ou en cours d'études. De plus, compte tenu de la forte composante saisonnière, ils peuvent constituer une alternative temporaire pour certains jeunes ou servir d' « emploi-tremplin ».

De nombreux projets de recrutement

Métiers	Projets de recrutement	Difficultés à recruter	Emplois saisonniers
Serveurs de cafés restaurants	4 293	44 %	76 %
Employés de l'hôtellerie	1 813	44 %	83 %
Maîtres d'hôtel	132	67 %	23 %
Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	108	72 %	44 %
Maîtrise de l'hôtellerie	23	48 %	44 %
Ensemble du domaine Hôtellerie-Restauration	6 369	45 %	77 %

Source : enquête BMO 2017 Pôle Emploi

Des perspectives d'emploi favorables

+ 2 % à l'horizon 2022

À l'horizon 2022, le secteur de l'hébergement et de la restauration, principal employeur, devrait connaître une situation plus favorable que la moyenne des perspectives de l'emploi ligérien. Ainsi, les effectifs salariés devraient croître de près de 2 % par an soit de 41 000 salariés en 2016 à 46 000 salariés en 2022, et donc une création nette d'emploi de 5 000 salariés.

Selon l'hypothèse retenue de l'âge de départ en retraite, le nombre de salariés à remplacer pourrait varier entre 1 300 (67 ans) et 4 000 personnes (62 ans). Dès lors, les besoins de recrutement se révèleraient assez importants avec des volumes entre 6 100 (67 ans) et 8 800 salariés (62 ans).

L'ensemble des métiers à la hausse

Le dynamisme de cet emploi, non délocalisable, étant globalement porté par la restauration, et fortement lié à l'activité touristique, devrait concerner l'ensemble des métiers de la famille. Ainsi, tout comme l'ensemble des métiers de l'hôtellerie et de la restauration, le nombre de serveurs pourrait progresser de 11 % d'ici 2022, et pourrait donner lieu au recrutement d'entre 1 900 et 2 300 personnes, selon un départ à la retraite fixé à 62 ou 67 ans. De la même façon, les exploitants de petit restaurant ou de café-restaurant bénéficieraient de perspectives favorables (entre 1 000 et 1 600 personnes à recruter).

Évolution des effectifs salariés du principal secteur d'activité relatif aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration, à l'horizon 2022



Hébergement-restauration

Source : Estimation Cariforef Pays de la Loire (scénario médian de croissance)

À l'horizon 2022, des besoins en recrutement qui varient selon le métier

Métiers	Évolution des actifs en emploi 2016 / 2022	Hypothèse départ en retraite à 62 ans	Hypothèse départ en retraite à 67 ans
Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)	11 % ↑	2 333	1 886
Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés	11 % ↑	1 603	1 004
Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés	12 % ↑	663	406
Exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant, de 0 à 2 salariés	11 % ↑	623	384
Employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie	11 % ↑	454	297
Employés de l'hôtellerie : réception et hall	11 % ↑	421	311
Exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, de 0 à 2 salariés	12 % ↑	402	282
Maîtrise de restauration : salle et service	11 % ↑	359	264
Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	11 % ↑	290	182
Maîtrise de l'hébergement : hall et étages	12 % ↑	252	150

Source : Estimation Cariforef Pays de la Loire (scénario médian de croissance)

Des formations attractives, concentrées et a l'insertion assez contrastée

1,4 vœu pour 1 place

Les formations de l'hôtellerie et de la restauration sont attractives dans le même ordre de grandeur que pour la moyenne régionale toutes formations confondues. L'expression des vœux d'orientation formulés par les jeunes dans les établissements publics et privés sous contrat indique ainsi que pour une place disponible, il est enregistré 1,4 vœu.

2 100 jeunes entrants en formation initiale

En 2016, on recense 2 100 jeunes entrés en formation initiale en Pays de la Loire dans un métier associé à la famille de l'hôtellerie et de la restauration, dont 70 % par la voie scolaire. Plus précisément, ces jeunes se répartissent principalement entre six diplômes :

- Le CAP restaurant (360 jeunes), remplacé à la rentrée 2017 par le CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant,
- Le CAP agent polyvalent de restauration - APR (300 jeunes),
- Le Master management et développement du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs (290 jeunes),
- Le Bac pro commercialisation et services en restauration – CSR (280 jeunes)
- le BTS hôtellerie-restauration (230 jeunes)
- Le Bac techno série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration – STHR (170 jeunes).

Les effectifs en formation initiale se concentrent donc principalement dans des formations de niveau IV et V.

1 900 jeunes sortants de formation initiale

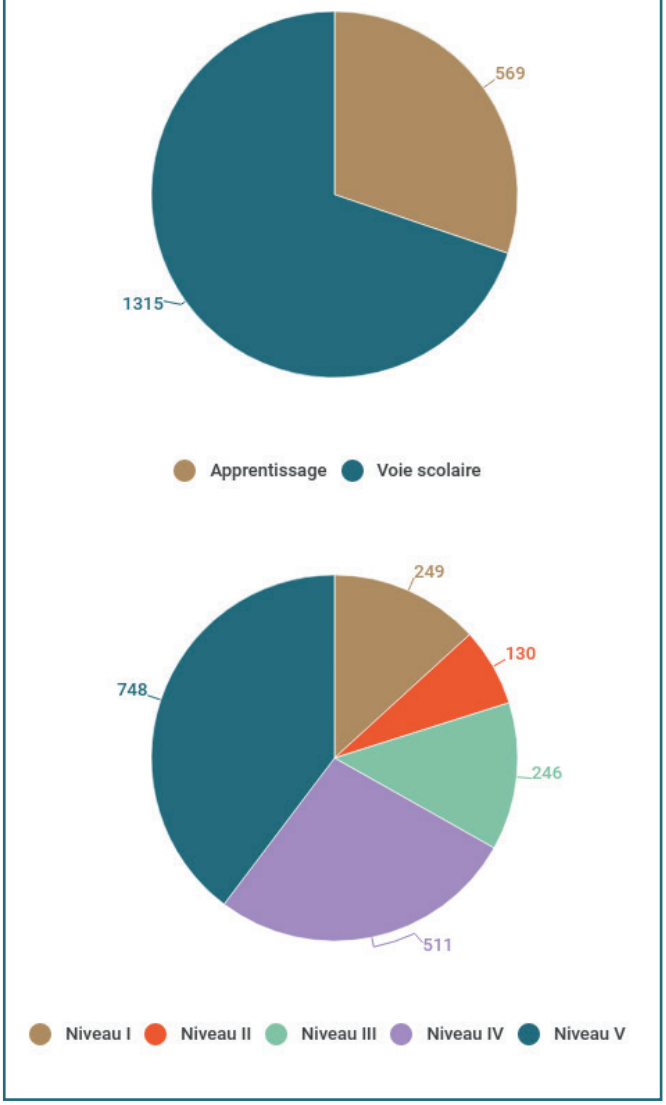
Parallèlement aux entrées en formation, en 2016, 1 900 jeunes sont sortis de formation initiale. Parmi ceux s'étant présentés à l'examen de leur formation par la voie scolaire, 86 % ont obtenu leur diplôme (87 % toutes formations confondues). Ce taux de réussite, proche de la moyenne, masque quelques disparités, en particulier sur les formations de niveau III (BTS hôtellerie-restauration), qui enregistrent un taux de réussite de 83 %.

Une insertion contrastée

L'accès à l'emploi (hors poursuite d'études) révèle de forts contrastes selon le niveau de formation suivie ou la modalité de formation. Ainsi, quand 43 % des jeunes issus d'un CAP par l'apprentissage ont un emploi sept mois après leur sortie de formation, ce n'est le cas que pour 19 % des jeunes issus d'un CAP par voie scolaire.

La modalité de formation semble également influer dans le cas du BTS, mais dans une moindre mesure et dans un sens contraire. Ainsi, là où par

Répartition des effectifs en dernière année de formation initiale en 2016, par modalité et par niveau



Source : Conseil régional, Rectorat, 2016.

voie scolaire 83 % des jeunes sont en emploi sept mois après leur sortie, 77 % des jeunes le sont lorsqu'ils sont issus de l'apprentissage.

Pour les Bac pro, ce constat ne semble pas se confirmer avec un taux d'emploi des sortants par la voie scolaire ou par l'apprentissage de l'ordre de 64 %.

300 stagiaires demandeurs d'emploi dont 1 sur 2 est en emploi six mois après la formation

La formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi, complément de l'offre de formation initiale, a concerné, sur cette même année, 300 stagiaires demandeurs d'emploi, se répartissant pour moitié dans l'offre qualifiante de la Région (programme « Je Me Qualifie »), et pour le reste, principalement dans des démarches individuelles de formations (AIF). Concernant leur devenir six mois après leur sortie de formation, il apparaît que 51 % d'entre-eux occupaient un emploi, soit un taux en deçà du taux moyen (58 %) de l'ensemble des formations ayant un objectif de retour à l'emploi et ce quelque soit la famille de métiers visée.

À l'ensemble de cette offre de formation, s'ajoute également près de 160 personnes en contrat de professionnalisation.

Enfin, plus de 3 400 salariés du secteur du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs ont suivi une formation professionnelle continue dans la région.

CARIFOREF
Pays de la Loire

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Région PAYS de la LOIRE

Édité par le Cariforef des Pays de la Loire

12 bd Georges Pompidou
44200 Nantes
Tél. 02 40 20 21 31
info@cariforef-pdl.org

Direction-Administration : Yves Mens

Responsable de la rédaction : Guillaume Laurent

Rédacteur : France Duquesnoy

Maquette et mise en page : Pierre Gaignard

Crédits photos : Fotolia/Shutterstock

CC BY NC SA