



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

# L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION EN NOUVELLE-AQUITAINE



### SOMMAIRE

- p.2 La fréquentation des hébergements en hausse en Nouvelle-Aquitaine
- p.4 L'emploi dans le secteur de l'hébergement et restauration boosté par le tourisme
- p.7 Les recrutements progressent sur un an dans l'hébergement et restauration en Nouvelle-Aquitaine
- p.8 Une demande d'emploi en hausse dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration
- p.9 L'approche par compétence : une nouvelle vision du recrutement
- p.11 Sources et Méthodes

### L'essentiel à retenir

Riche d'un patrimoine naturel, historique, architectural et de sa situation géographique avec le littoral atlantique, la région Nouvelle-Aquitaine attire de nombreux touristes. Le secteur de l'hébergement et restauration en est le plus dépendant.

En 2016, la région a enregistré 40 millions de nuitées représentant 12% de la fréquentation nationale. Les opportunités d'hébergement se concentrent principalement sur le littoral atlantique.

Dans un contexte de développement de plateforme de location d'hébergement en ligne et portées par une majorité de clientèle française, les fréquentations progressent de +1,6% sur un an.

Fin 2016, plus de 73 000 salariés travaillent dans le secteur de l'hébergement et restauration, soit 5,3% de l'emploi salarié marchand non agricole régional. Le secteur se distingue par une majorité d'emplois féminins, plus prononcés côté hébergement. Huit salariés sur dix sont en contrats à durée indéterminée. Plus des trois quarts des effectifs du secteur sont regroupés dans la restauration.

Les employeurs déclarent avoir plus de difficultés à recruter dans le secteur que la moyenne régionale. Les principaux motifs évoqués sont la pénurie ou le profil inadéquat des candidats. Pour répondre à ces difficultés l'approche des recrutements par compétence est favorisée. Concrètement, les qualités attendues par les employeurs sont : la disponibilité par rapport à des horaires de travail souvent décalés, la capacité à gérer le stress et le sens de la relation client.



# 5,3%

de l'emploi salarié non marchand est concentré dans l'hébergement et restauration en Nouvelle-Aquitaine



# La fréquentation des hébergements en hausse en Nouvelle-Aquitaine

Avec près de 40 millions de nuitées, la région enregistre une hausse annuelle de fréquentation de 1,6% en 2016. Elle représente 12% de la fréquentation nationale. En Nouvelle-Aquitaine, ces nuitées sont réparties dans quelques 1 950 hôtels et 1 440 campings. La région se situe en 3<sup>ème</sup> position française quant à la fréquentation touristique. Depuis 2010, au niveau régional, le nombre d'arrivées a augmenté de près de 15% et le nombre de nuitées de 11% (France respectivement +4,0%, +6,0%).

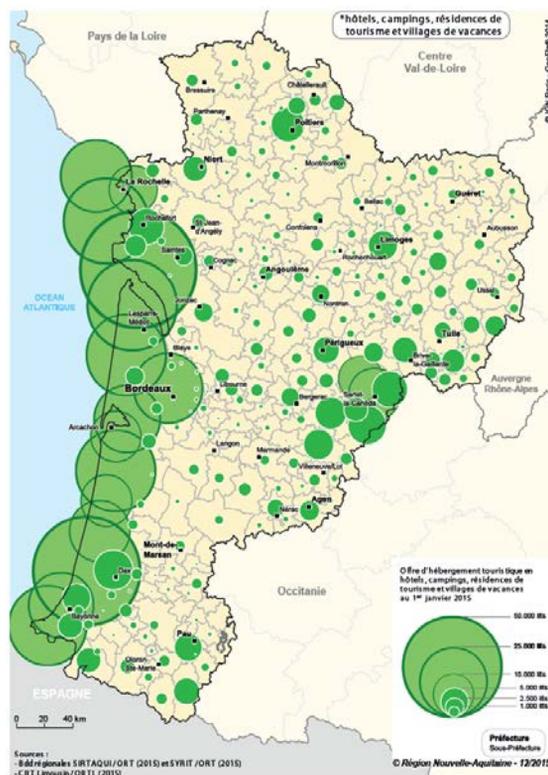
L'offre d'hébergement est marquée par la prédominance des fréquentations des campings. Trois nuitées sur cinq sont passées dans l'hôtellerie de plein air en Nouvelle-Aquitaine contrairement à la moyenne nationale.

Les capacités d'hébergement les plus importantes de la région se situent sur le littoral du fait de son fort attrait touristique. Dans les terres, le département de la Dordogne offre des capacités d'hébergements denses notamment dans le Périgord-noir et autour de Sarlat-la-Canéda [cf. carte 1].

Les grands pôles urbains, favorables au tourisme d'affaires notamment, disposent également d'un important parc d'hébergement touristique : celui-ci est particulièrement développé dans les agglomérations de Bordeaux, La Rochelle, Poitiers et Limoges.

Carte 1

OFFRE D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE MARCHAND au 1<sup>er</sup> janvier 2015 PAR EPCI (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale)



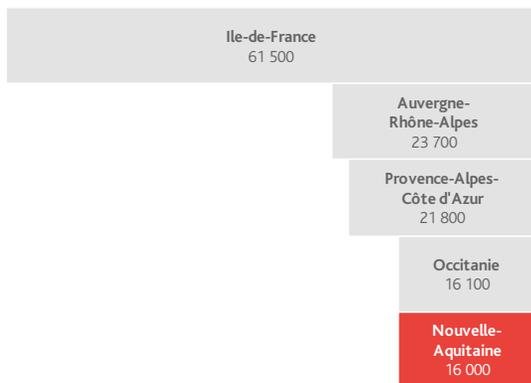
## La Nouvelle-Aquitaine classée au 5<sup>ème</sup> rang pour la fréquentation hôtelière et 2<sup>ème</sup> pour l'hôtellerie de plein air

Graphique 1

NOMBRE DE NUITÉES DANS LES HÔTELS ET LES CAMPINGS DANS LES CINQ PREMIÈRES RÉGIONS FRANÇAISES EN 2016 (EN MILLIERS)



Les cinq principales régions françaises en nombre de nuitées dans les hôtels (en milliers)



Les cinq principales régions françaises en nombre de nuitées dans les campings (en milliers)



Source INSEE, DGE

## Une hausse générée par les fréquentations hôtelières ...

En 2016, la fréquentation des hôtels de Nouvelle-Aquitaine progresse de 3,0% après une augmentation significative de 5,2% en 2015. Avec près de 16 millions de nuitées, la région représente 8% des nuitées hôtelières françaises [cf. graphiques 1 et 2]. Cette dynamique positionne la région au 5<sup>ème</sup> rang de la fréquentation hôtelière nationale.

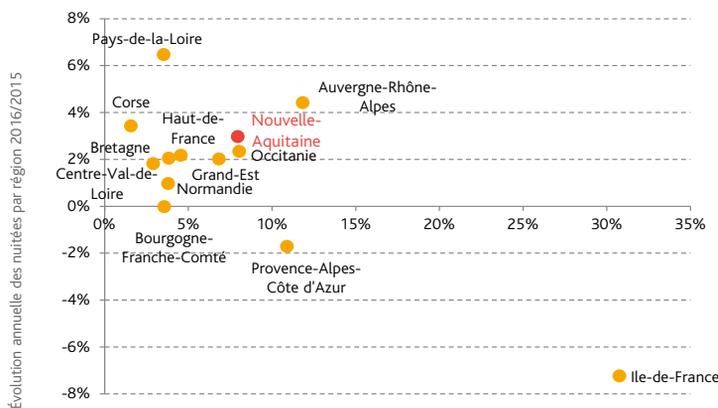
La tendance régionale est différente de celle observée au niveau national (-1%), portée par la dégradation constatée en Ile de France et en PACA, deux régions ayant subi des événements d'attentat à partir de 2015 [cf. graphique 2].

La clientèle française reste majoritaire. Son enthousiasme pour les hôtels de la région se confirme par un accroissement pour la deuxième année consécutive de +2,8% en 2016 après +4,6% en 2015. La hausse de la fréquentation étrangère se poursuit également avec une progression en 2016 de +3,8% (France -5,7% en 2016).

Toutes les catégories d'hôtels étoilés contribuent à l'amélioration de la fréquentation régionale avec une hausse significative pour les hôtels 3, 4, et 5 étoiles. Ces choix ne sont pas confirmés au plan national.

### Graphique 2

#### RÉPARTITION DES NUITÉES HÔTELIÈRES ET ÉVOLUTIONS ANNUELLES PAR RÉGION



Répartition des nuitées hôtelières françaises par région  
Source INSEE, Direction Générale des Entreprises (DGE), partenaires - enquête de fréquentation

#### Guide de lecture :

Plus le point de la région est à droite, plus le poids de la région est important. Plus la région est dans la partie haute plus l'évolution est élevée. Ainsi les nuitées hôtelières du Pays-de-la-Loire progressent de +6,5% et cette région représente 3,5% des nuitées hôtelières françaises.

## ... et plus modérée dans les campings

En 2016, la fréquentation des campings en Nouvelle-Aquitaine présente une hausse modérée (+0,7%) mais mieux orientée qu'au niveau national (-0,6%).

En 6 ans le nombre de nuitées dans les campings a progressé de plus de 11%, 2<sup>ème</sup> plus fort accroissement après la région Auvergne- Rhône-Alpes (+12%).

Avec un nombre de nuitées avoisinant les 24 millions, la région se place en 2<sup>ème</sup> position après l'Occitanie [cf. graphique 1]. La région Ile-de-France est la région la moins équipée.

La fréquentation sur le littoral néo-aquitain diminue de 0,5% en 2016. Parmi les départements longeant la côte atlantique, seuls les départements de la Charente et de la Charente-Maritime sont en recul (respectivement -5,5% et -2,4%). Toutefois la baisse de la fréquentation sur le littoral est plus modérée que pour l'ensemble du littoral français (-2,6%). Les plus fortes augmentations de nuitées sont enregistrées en Haute-Vienne (+10,1%), en Dordogne (+3,6%) et en Creuse (+4,1%).

Les campings haut de gamme sont les plus prisés, en particulier les campings 3-4-5 étoiles. Leur sollicitation augmente en un an de +1,6%.

Dans les campings, 27% des nuitées sont plébiscitées par des étrangers. Cette proportion est plus importante que dans la fréquentation hôtelière. Les séjours durent en moyenne plus de 6 jours contre en moyenne française 4,9 jours.

## Encadré 1 : les grands événements et les temps forts culturels stimulent la fréquentation des hébergements

Selon l'ampleur, la singularité et la durée des événements le besoin d'hébergement diffère. Ainsi en 2016 sur l'agglomération bordelaise, l'hébergement hôtelier a été stimulé par l'Euro de football. Pendant le salon mondial Vinexpo le taux d'occupation des hôtels atteint 90% sur 6 jours. Dans les Landes, l'élite du surf s'affronte en octobre au Quiksilver et Roxy Pro sur les plages de Seignosse, Hossegor et Capbreton. Cet événement booste la fréquentation hôtelière hors saison. On peut également énumérer le Festival international de la BD à Angoulême, le Cognac Blues Festival, la Foire du livre de Brive-la-Gaillarde, les Ostensions de Saint-Junien, le festival du film à Sarlat-la-Canéda et le Grand Pavois à La Rochelle (liste non exhaustive).

# L'emploi dans le secteur de l'hébergement et restauration boosté par le tourisme en Nouvelle-Aquitaine

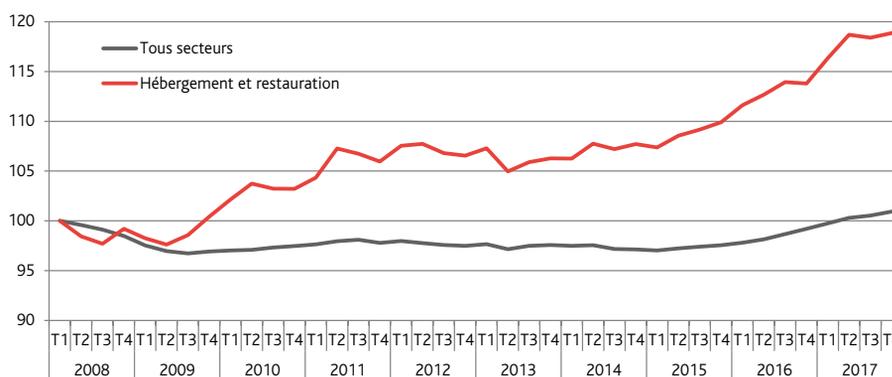
## Un secteur resté dynamique depuis la crise de 2008

Fin 2016, 73 100 salariés<sup>1</sup> travaillent dans le secteur de l'hébergement et restauration en Nouvelle-Aquitaine, ce qui représente 5,3% de l'emploi salarié marchand non agricole de la région. Le nombre de salarié positionne la région Nouvelle-Aquitaine au 5<sup>ème</sup> rang des régions métropolitaines après l'Ile-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

Depuis 2008, le nombre d'emploi dans ce secteur a fortement progressé (+19% sur la période 2008-2017) et mieux résisté que la moyenne tous secteurs confondus [cf. graphique 3]. Le secteur de l'hébergement et restauration est sorti de la crise plus rapidement que les autres puisque l'emploi repart à la hausse dès le 3<sup>ème</sup> trimestre 2009. Depuis 2016, l'emploi est à nouveau en pleine croissance, le secteur de l'hébergement et restauration affiche des hausses annuelles plus soutenues que l'ensemble de l'emploi salarié.

Les salariés sont répartis dans plus de 15 000 établissements liés à l'activité de l'hébergement-restauration, représentant 9% des l'ensemble des établissements régionaux. Au niveau départemental, le secteur est proportionnellement surreprésenté dans les établissements de Dordogne (12%), de Charente-Maritime et Landes (11%), des Pyrénées-Atlantiques (10%).

GRAPHIQUE 3  
ÉVOLUTION DE L'EMPLOI SALARIÉ EN NOUVELLE-AQUITAINE DEPUIS 2008

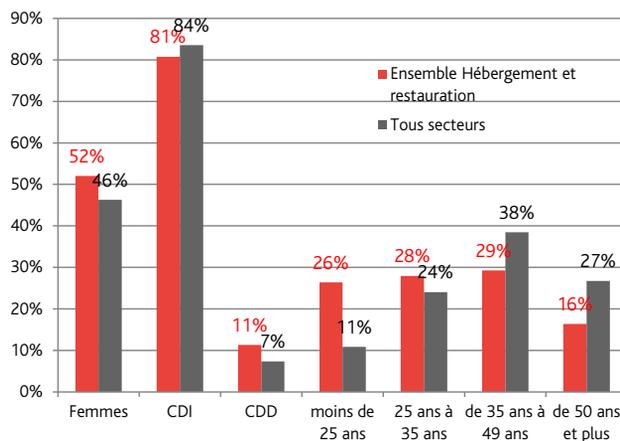


Source INSEE : Base 100 au 1<sup>er</sup> trimestre 2008-CVS

## Un secteur majoritairement féminin, où les jeunes sont fréquemment employés

Les femmes représentent plus de la moitié des salariés du secteur, avec une surreprésentation dans l'hébergement (58%) [cf. graphique 4]. La part des salariés âgés de moins de 25 ans représente un quart des emplois (11% tous secteurs). Elle atteint même 30% dans la restauration. A l'image de l'ensemble des secteurs, la majorité des salariés en poste est en CDI (81% contre 84% tous secteurs confondus). Toutefois la part de CDD est surreprésentée dans ce secteur (11% contre 7% pour l'ensemble des secteurs) et surtout plus élevée dans l'hébergement (14%).

GRAPHIQUE 4  
TYPOLOGIE DES SALARIÉS DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT ET RESTAURATION EN NOUVELLE-AQUITAINE



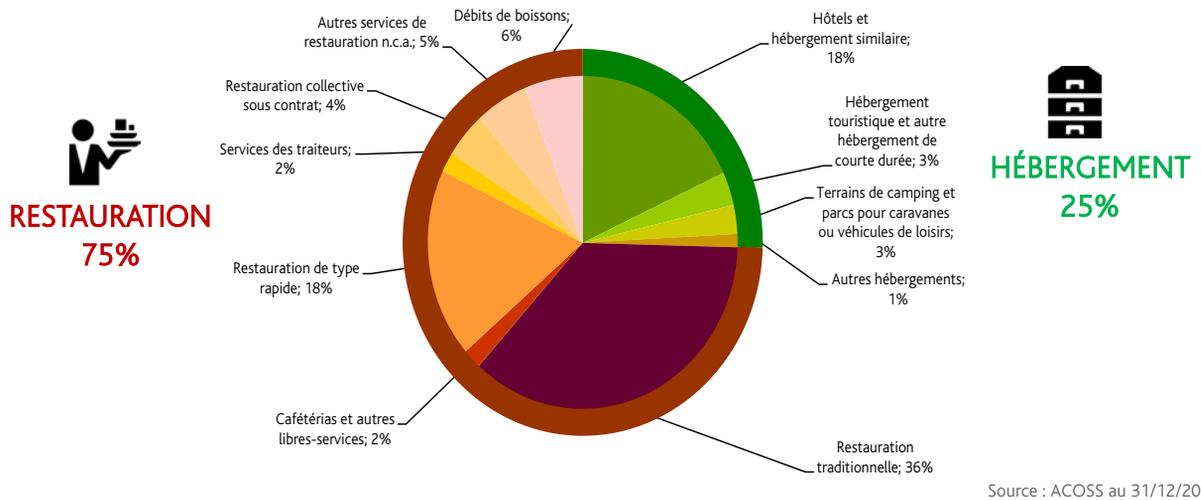
Source ACOSS DADS 31/12/2016

1. Source : Acooss. Cette statistique porte sur les salariés directement employés par les établissements du secteur de l'hébergement et restauration. Elle n'inclut pas les travailleurs intérimaires (employés par les établissements de travail temporaire) mis à disposition d'entreprises du secteur de l'hébergement et restauration, qui eux sont comptabilisés dans le secteur « Activités de services administratifs et de soutien ».

## Le secteur porté par la croissance dynamique de l'emploi dans la restauration

GRAPHIQUE 5

RÉPARTITION DES SALARIÉS DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT ET RESTAURATION EN NOUVELLE-AQUITAINE



Un quart des salariés du secteur est concentré dans l'hébergement. Ce domaine d'activité a subi des pertes d'emploi et a diminué de -0,8% en moyenne par an depuis 2008. Le sous-secteur principal de l'hébergement « hôtels et hébergement similaire » emploie près d'un salarié sur cinq [cf. graphique 5].

L'activité de restauration rassemble les trois quarts des salariés du secteur hébergement et restauration. Cette filière continue de créer des emplois plus fortement que dans l'hébergement.

Si le sous-secteur « *restauration traditionnelle* » regroupe le tiers des salariés du secteur hébergement et restauration, la croissance de l'emploi dans « *la restauration rapide* » est la plus prononcée. En effet, entre 2008 et 2016 l'emploi s'y est accru de +5,7% en moyenne annuelle (contre +2,5% pour l'évolution moyenne globale de la restauration).

### Dans le secteur de l'hébergement et restauration, 4 salariés sur 5 exercent dans des établissements de moins de 50 salariés

Contrairement à l'ensemble des secteurs d'activité, les salariés de l'hébergement et restauration sont principalement employés dans des établissements de moins de 50 salariés : 46% exercent dans des établissements de moins de 10 salariés (contre 26% tous secteurs confondus) et 44% dans des établissements de 10 à 49 salariés (contre 32% tous secteurs confondus).

### Encadré 2 : des recrutements basés sur les compétences, en direct des cuisines



Lors de la 3<sup>ème</sup> édition de Pôle Chef à Royan, 34 demandeurs d'emploi en formation cuisine ou service en salle ont fabriqué des recettes et servi un buffet, sous le regard de 24 employeurs venus recruter leurs futurs saisonniers. Librement inspiré de l'émission de télévision Top Chef, l'esprit de la manifestation portée par l'agence Pôle emploi de Royan et par le GRETA est toute autre : ici, on met en valeur les savoir-faire et les qualités professionnelles des individus, sans esprit de compétition.

Pas de perdant, tout le monde est gagnant : les entreprises sortent de leurs pratiques habituelles de recrutement pour découvrir les compétences exercées en direct par les candidats. Les participants quant à eux, se retrouvent dans une dynamique collective et au milieu des cuisines professionnelles, sans le stress d'une période d'essai chez un recruteur.

## Surreprésentation du secteur dans les départements du littoral atlantique

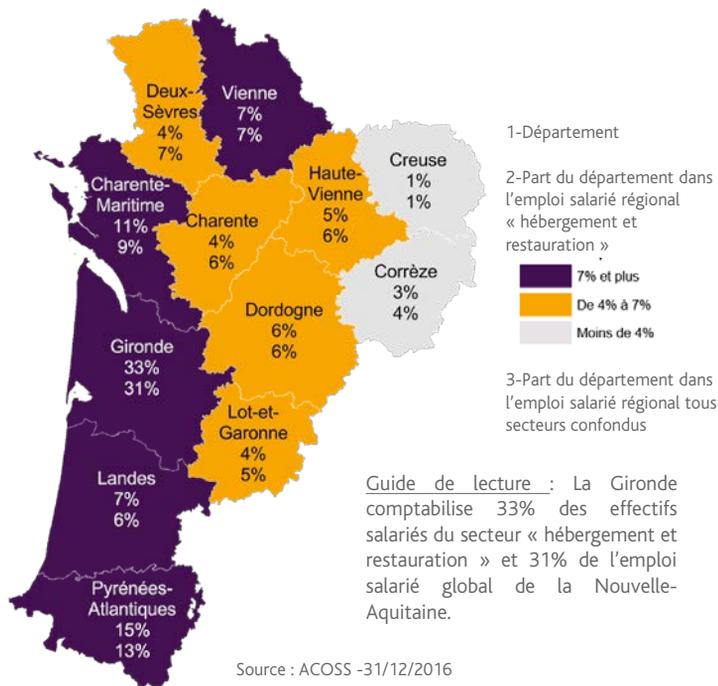
Le secteur de l'hébergement et restauration est fortement lié à l'activité touristique de la région. Ainsi l'emploi du secteur est proportionnellement plus élevé dans les départements longeant la côte atlantique [carte 2]. Les emplois saisonniers<sup>2</sup> y sont fortement concentrés.

L'hébergement restauration est le premier secteur employeur de saisonniers. Il représente 64% des contrats saisonniers en équivalent temps plein.

Les départements de la Dordogne et de la Vienne, situés à l'intérieur des terres, ont également une forte attractivité touristique avec le Périgord Noir ou les parcs d'attraction de la Vienne (Futuroscope, Center Parc, ...). Plus d'un salarié sur cinq travaille dans les hôtels et hébergements similaires de Dordogne (18% au niveau régional). Dans les Landes et dans les Pyrénées-Atlantiques, cette part atteint un salarié sur quatre.

CARTE 2

### RÉPARTITION DE L'EMPLOI SALARIÉ PAR DÉPARTEMENT



## Encadré 3 : l'hôtellerie, la restauration et l'alimentation à l'horizon 2022

Selon l'analyse prospective des métiers et qualifications à l'horizon 2022 réalisée par la DARES et France Stratégie, les créations nettes d'emploi additionnées aux départs en fin de carrière engendreraient 375 000 postes à pourvoir entre 2012 et 2022 dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et de l'alimentation en France, représentant chaque année 2,9% des effectifs du domaine [tableau 1]. Malgré des perspectives d'emplois favorables, cette proportion serait légèrement inférieure à celle projetée pour l'ensemble des métiers en raison de départs en fin de carrière réduits. Les embauches devraient rester très nombreuses dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et de l'alimentation, ces métiers étant soumis à un fort turn-over.

Ayant une forte composante saisonnière, ils constituent des emplois transitoires pour certains jeunes, qui attendent de trouver de meilleures conditions de travail et d'emploi dans d'autres domaines professionnels.

Tableau 1

### POSTES À POURVOIR À L'HORIZON 2022 DANS LE DOMAINE « HÔTELLERIE, RESTAURATION ET ALIMENTATION » EN FRANCE

Famille professionnelle	Effectif 2022	Postes à pourvoir 2012-2022	dont		Postes à pourvoir annuel (en %)
			créations nettes d'emploi	départs en fin de carrière	
Bouchers, charcutiers, boulangers	256	66	13	52	2,6
Cuisiniers, et aides de cuisine	397	107	43	64	2,8
Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	467	117	72	45	2,7
Patrons et cadres d'hôtels cafés restaurants	241	85	22	62	3,7
<b>Ensemble du domaine</b>	<b>1 361</b>	<b>375</b>	<b>150</b>	<b>225</b>	<b>2,9</b>
<i>Ensemble des métiers</i>	27 582	7 966	1 774	6 192	3,0

Source : projections France Stratégie – DARES, scénario central (correspondant à une sortie progressive, contrainte par l'ajustement des finances publiques).

Guide de lecture : selon le scénario central, parmi les cuisiniers et aides de cuisine, les 43 000 créations nettes d'emploi additionnées aux 64 000 départs en fin de carrière pourraient constituer, sur la période 2012-2022, 107 000 postes à pourvoir, ce qui représenterait chaque année 2,8% des effectifs de ces métiers.

2. Définition : un saisonnier est un salarié qui a occupé au moins un poste saisonnier dans une zone touristique. Le travail saisonnier se caractérise par des tâches appelées à se répéter chaque année, à des dates à peu près fixes, en fonction du rythme des saisons ou des modes de vie collectifs (Source Ministère Travail).

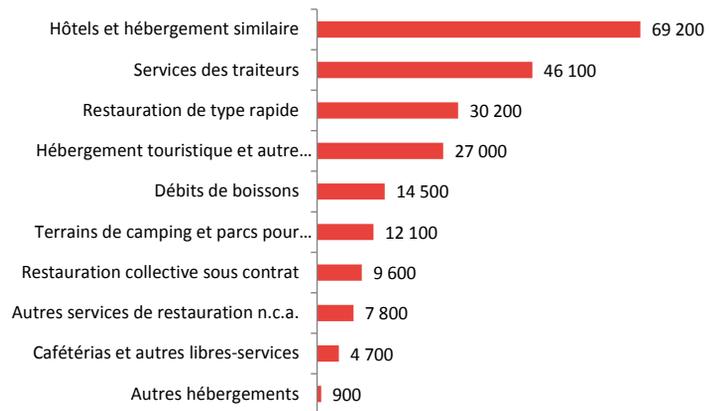
# Les recrutements progressent sur un an dans l'hébergement et restauration en Nouvelle-Aquitaine

Entre septembre 2016 et août 2017, près de 327 000 déclarations préalables à l'embauche (DPAE) ont été réalisées par les établissements du domaine de l'hébergement et restauration en Nouvelle-Aquitaine (8% des embauches régionales). Ce volume est en progression de +11,0% sur un an contre +8,7% pour l'ensemble des métiers (hors intérim).

Tous les ans, un « pic » d'embauches est ressenti en avril et pendant les mois d'été. 16% des embauches sont réalisées au cours du mois de juillet contre 11% tous secteurs.

Trois sous-secteurs se partagent 70% des déclarations préalables à l'embauche dont un tiers dans les « hôtels », 21% dans les « services des traiteurs » et 14% dans la « restauration rapide » [cf. graphique 6].

GRAPHIQUE 6  
RÉPARTITION DES DÉCLARATIONS PRÉALABLES À L'EMBAUCHE ENREGISTRÉES EN NOUVELLE-AQUITAINE SELON LE SOUS-SECTEUR D'ACTIVITÉ DES EMPLOYEURS DE « L'HÉBERGEMENT ET RESTAURATION »



Source : DPAE/ ACOSS-MSA  
\*DPAE en cumul sur 12 mois (septembre 2016 à août 2017) - DPAE hors intérim

Au cours de cette même période, 12% des embauches réalisées par les établissements du secteur sont des contrats à durée indéterminée, c'est 1 point de plus que pour l'ensemble des secteurs d'activité de la région. La part des CDD dans l'hébergement et restauration reste du même ordre que pour l'ensemble des secteurs soit 88%. En revanche, les contrats à durée déterminée comprise entre 1 et 5 mois sont en proportion légèrement surreprésentés (14,5% contre 12,5% tous secteurs confondus).

## Des difficultés à recruter plus marquées pour les métiers plus qualifiés

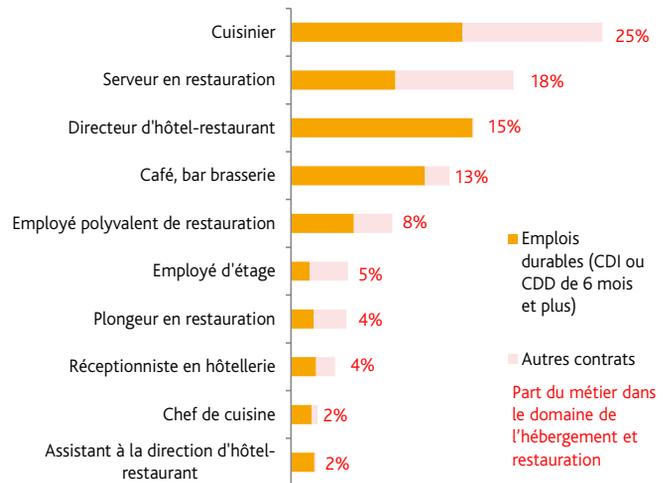
Selon l'enquête nationale sur les Besoins en Main d'Œuvre, les employeurs du secteur de l'hébergement et restauration déclarent rencontrer des difficultés à recruter. Elles seraient plus élevées dans les métiers de ce secteur que pour l'ensemble des métiers (44% de recrutements jugés difficiles contre 37% tous métiers confondus).

Des disparités entre les métiers sont constatées : les plus difficiles à satisfaire sont les métiers plus qualifiés tels que les cuisiniers, les chefs cuisiniers, les cadres de l'hôtellerie ou les boulangers, pâtisseries.

Les difficultés de recrutement en 2018 sont attribuées en premier lieu à la pénurie de candidats ou à leur profil inadéquat.

En dehors des compétences, les raisons avancées par les employeurs du secteur de l'hébergement et restauration sont : le manque de motivation des candidats, l'éloignement géographique des candidats et la présentation.

GRAPHIQUE 7  
TOP 10 DES MÉTIERS RECHERCHÉS PAR LES EMPLOYEURS DANS LE DOMAINE DE L'HÉBERGEMENT ET DE LA RESTAURATION EN NOUVELLE-AQUITAINE



Source : Pôle emploi –offres d'emploi cumulées sur 12 mois

# Une demande d'emploi en hausse dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Fin décembre 2017, plus de 37 000 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi en catégories ABC (*disponibles pour reprendre un emploi, ayant exercé ou non une activité réduite*) recherchent une activité dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Ils représentent 7% de l'ensemble des personnes inscrites à Pôle emploi, une proportion similaire à celle de la France métropolitaine. Leur nombre a augmenté de 5,1% sur un an (+4,0% au niveau national).

Les quatre premiers métiers regroupent 65% des demandeurs d'emploi du secteur, comme au niveau national. Ils concernent principalement des métiers de la restauration [cf. graphique 8].

## Des demandeurs d'emploi plus jeunes, diplômés d'un CAP/BEP et plus qualifiés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration

A l'image de la structure des personnes en emploi, plus d'une personne sur deux recherchant un métier dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est une femme [cf. graphique 9]. Elles sont plus présentes dans le *service en restauration (65%), personnel polyvalent en restauration (72%), plonge en restauration*. Côté hôtellerie, le *personnel d'étage et la réception en hôtellerie* sont majoritairement féminins.

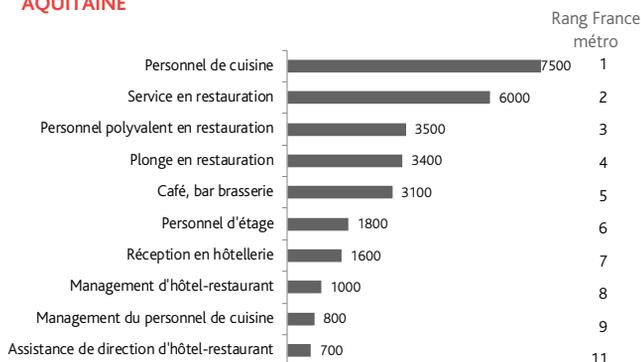
La part des demandeurs d'emploi âgés de moins de 26 ans est surreprésentée par rapport à l'ensemble des demandeurs d'emploi tous métiers confondus. Elle concerne près d'un demandeur d'emploi sur quatre (16% tous métiers confondus).

Un demandeur d'emploi sur deux possède un CAP/BEP, leur part est plus élevée que celle tous métiers confondus (9 points de plus).

La part des employés ou ouvriers qualifiés atteint 65% dans ces métiers, soit 7 points de plus que la moyenne tous métiers confondus.

Graphique 8

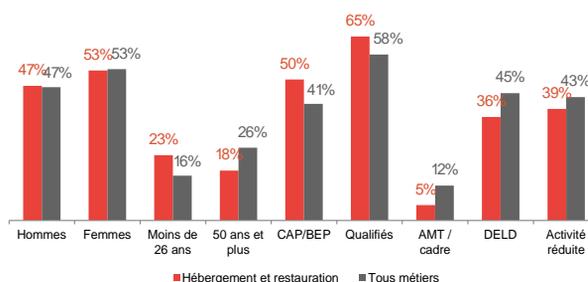
**MÉTIER DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION LES PLUS RECHERCHÉS PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI DE NOUVELLE-AQUITAINE**



Source : Pôle emploi – STMT, DEFM ABC au 31/12/2017

Graphique 9

**TYPLOGIE DE LA DEMANDE D'EMPLOI SE RAPPORTANT AUX MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION EN NOUVELLE-AQUITAINE**



## Un domaine professionnel qui enregistre un des plus forts taux de reprises d'emploi en 2017

En 2017, plus de 45 000 reprises d'emploi d'une durée d'au moins un mois ont été comptabilisées en Nouvelle-Aquitaine dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme soit 12% de l'ensemble des reprises d'emploi de la région. Ce domaine fait partie des trois premiers domaines professionnels enregistrant un taux élevé de reprises. Ce nombre s'est accru sur un an de 5,6% (+5,0% pour l'ensemble des métiers).

# Les compétences comportementales au cœur des attentes des recruteurs du secteur

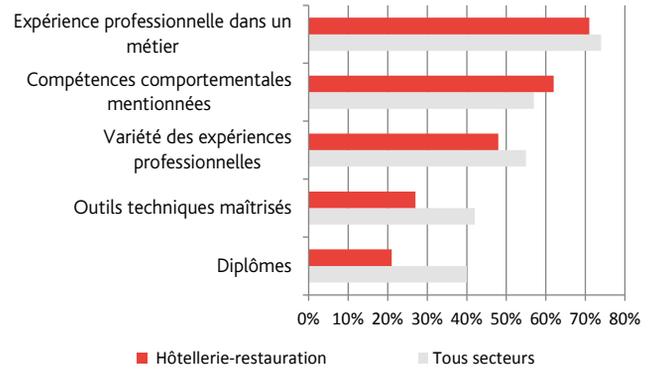
Lorsqu'ils font une première sélection de candidats sur la base des CV, les employeurs regardent prioritairement l'expérience professionnelle et les compétences comportementales mentionnées.

Pour les établissements recruteurs de l'hôtellerie-restauration-tourisme ces proportions sont respectivement de 71% et 62% contre 74% et 57% tous secteurs confondus [cf. graphique 10].

Au moment du choix final de la personne recrutée, 42% des employeurs déclarent avoir recruté un candidat en raison principalement de son expérience professionnelle dans un poste similaire.

Source : Pôle-emploi - E&S #43

GRAPHIQUE 10  
INFORMATIONS REGARDÉES DE FAÇON PRIORITAIRE  
DANS UN CV SELON LES EMPLOYEURS



## La capacité à gérer son stress et le sens de la relation client sont des compétences attendues par les employeurs de l'hôtellerie et de la restauration

Pour les cuisiniers et employés, agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, la capacité à gérer le stress et travailler sous pression est considérée comme une compétence indispensable pour 90% des employeurs. Cette compétence est davantage mise en avant que dans les autres métiers.

Comme dans toutes les professions en contact avec le public, le sens de la relation client (capacité à dialoguer, sens commercial, compréhension des besoins) est également davantage cité pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration. D'autres compétences comportementales sont jugées indispensables par la quasi-totalité des employeurs dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration comme le respect des règles et des consignes, la capacité à travailler en équipe, la capacité à s'organiser et prioriser les tâches, le sens des responsabilités.

La disponibilité par rapport aux horaires est également davantage avancée que dans la moyenne des métiers. En effet, les cuisiniers et employés et agents de l'hôtellerie-restauration doivent accepter des horaires de travail atypiques. Ainsi 81% des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration déclarent travailler le samedi et 62% déclarent travailler le dimanche..

Source : Pôle-emploi - E&S #39

### EN SAVOIR PLUS



PÔLE EMPLOI ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES - 43 Comment les employeurs sélectionnent les candidats qu'ils retiennent dans leur recrutement ?

PÔLE EMPLOI ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES - 42 Diplôme, compétences techniques ou comportementales : quelles sont les principales attentes des entreprises ?

PÔLE EMPLOI ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES - 39 Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

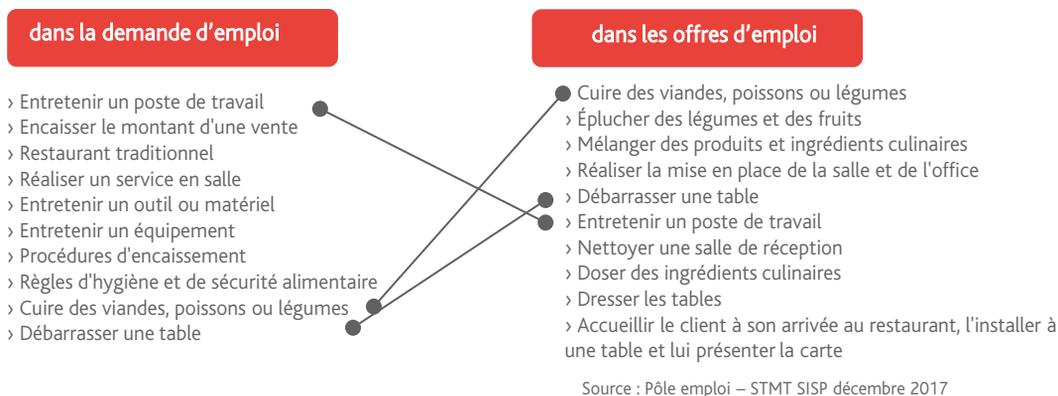


## Des compétences techniques communes entre les demandeurs d'emploi et les offres d'emploi

Au-delà des compétences comportementales, les recruteurs recherchent des compétences techniques et théoriques. Parmi les dix plus citées par les demandeurs d'emploi qui recherchent un métier dans l'hôtellerie et restauration, certaines sont également les plus recherchées par les employeurs de la filière [cf. Figure 1] : entretenir un poste de travail, réaliser un service en salle, cuire des viandes, poissons ou légumes, débarrasser une table, nettoyer une salle de réception.

Figure 1

### LES 10 COMPÉTENCES LES PLUS FRÉQUENTES DANS L'HÔTELLERIE ET RESTAURATION EN NOUVELLE-AQUITAINE

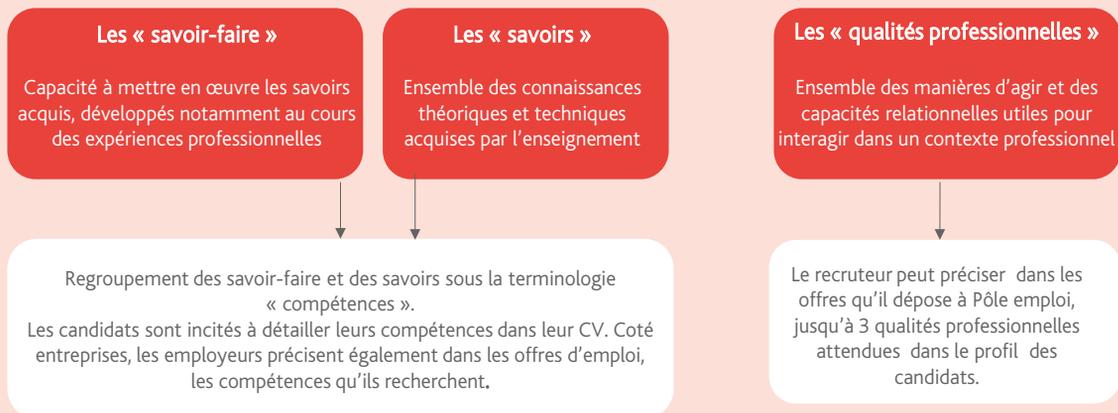


## Encadré 4 : l'approche par compétence de quoi parle-t-on ?

Avec les évolutions du marché du travail (évolution des métiers, allongement des carrières, diversification des formes d'emploi qui engendre plus de polyvalence, reprises d'emploi dans un métier différent du métier d'origine...), la clé d'entrée pour rapprocher la demande d'emploi de l'offre d'emploi ne peut plus être uniquement le métier. Pôle emploi s'inscrit désormais dans une nouvelle approche : une approche par les compétences. La compétence se définit comme la capacité à exercer des activités dans une situation donnée. Chaque métier se voit désormais associé un certain nombre de compétences attendues ; certaines sont très spécifiques, d'autres plus généralistes et transverses à de nombreux métiers.

Figure 2

### DÉFINITION DE LA NOTION DE COMPÉTENCE



## Nomenclatures

### LA NOMENCLATURE D'ACTIVITÉ FRANÇAISE (NAF 2008) :

Le secteur de l'hébergement et restauration rassemble deux sous-secteurs, selon la Nomenclature d'Activité Française de 2008 (NAF rév. 2, 2008) : l'hébergement (NAF 55) et la restauration (NAF 56). Divisé en huit classes :

- 55.10 Hôtels et hébergement similaire
- 55.20 Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée
- 55.30 Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs
- 55.90 Autres hébergements
- 56.10 Restaurants et services de restauration mobile
- 56.21 Services des traiteurs
- 56.29 Autres services de restauration
- 56.30 Débits de boissons

### LE RÉPERTOIRE OPÉRATIONNEL DES MÉTIERS ET DES EMPLOIS (ROME V3):

Elaboré par Pôle emploi, le ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) est un référentiel national des métiers, régulièrement actualisé. Il permet de définir les caractéristiques des offres et les profils des candidats. Il favorise ainsi le rapprochement entre l'offre et la demande d'emploi.

#### Codes Rome/Libellés

G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant  
 G1402 : Management d'hôtel-restaurant  
 G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique  
 Directeur / Directrice d'hôtellerie de plein air  
 Directeur / Directrice de camping  
 Directeur / Directrice de résidence de tourisme  
 Exploitant / Exploitante de camping  
 Exploitant / Exploitante de chambres d'hôtes  
 Exploitant / Exploitante de gîte rural  
 Exploitant / Exploitante de structure d'hébergement touristique  
 Gardien/Gardiennne de refuge de montagne  
 Gestionnaire de structure d'hébergement touristique  
 Gérant/Gérante de camping  
 Responsable de village de vacances

#### Codes Rome/Libellés

G1404 : Management d'établissement de restauration collective  
 G1501 : Personnel d'étage  
 G1502 : Personnel polyvalent d'hôtellerie  
 G1503 : Management du personnel d'étage  
 G1601 : Management du personnel de cuisine  
 G1602 : Personnel de cuisine  
 G1603 : Personnel polyvalent en restauration  
 G1604 : Fabrication de crêpes ou pizzas  
 G1605 : Plonge en restauration  
 G1701 : Conciergerie en hôtellerie  
 G1702 : Personnel du hall  
 G1703 : Réception en hôtellerie  
 G1801 : Café, bar brasserie  
 G1802 : Management du service en restauration  
 G1803 : Service en restauration  
 G1804 : Sommellerie

### LES FAMILLES PROFESSIONNELLES (FAP 2009) :

Les FAP sont une des principales nomenclatures de métiers. Leur construction résulte d'un rapprochement entre la nomenclature des « Professions et Catégories Socioprofessionnelles » (PCS) utilisée par l'Insee dans les différentes sources sur l'emploi pour codifier les professions et le ROME utilisé par Pôle emploi pour coder les emplois recherchés par les demandeurs ainsi que les offres déposées par les entreprises. Les FAP regroupent les professions qui font appel à des compétences communes sur la base de « gestes professionnels » proches.

## Annexe : Top 10 des établissements de l'hébergement et restauration en Nouvelle-Aquitaine fin 2016

Raison sociale	Secteur d'activité (NAF 700)	Emplois salariés au 31/12/2016	Commune
GIE LOGISTIQUE HOSPITALIERE GBNA	Autres services de restauration	269	BORDEAUX
CPRF LE BOIS AUX DAIMS	Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée	267	MORTON
SOCOMIX HOTEL DU PALAIS	Hôtels et hébergement similaire	262	BIARRITZ
GRAND HOTEL DE BORDEAUX SAS	Hôtels et hébergement similaire	251	BORDEAUX
CIE HOTELIERE ET FERMIERE	Hôtels et hébergement similaire	192	EUGENIE LES BAINS
SOFITEL THALASSA MIRAMAR	Hôtels et hébergement similaire	169	BIARRITZ
API RESTAURATION	Autres services de restauration	166	MERIGNAC
API RESTAURATION	Autres services de restauration	162	BIARD
L'AQUITAINE DE RESTAURATION	Restauration et service de restauration mobile	131	LIGNAN DE BORDEAUX
HELIANTHAL	Hôtels et hébergement similaire	125	ST JEAN DE LUZ

(source ACOSS, DADS)

Directeur de la publication  
Frédéric TOUBEAU

Réalisation  
Statistiques & Études



Observatoire de l'emploi  
Nouvelle-Aquitaine

Retrouvez toutes les publications sous  
[www.observatoire-emploi-nouvelle-aquitaine.fr](http://www.observatoire-emploi-nouvelle-aquitaine.fr)

Direction Régionale  
Pôle emploi Nouvelle-Aquitaine  
87 rue Nuyens  
33100 BORDEAUX

