

CONVERGENCES



agence régionale
de la Formation
tout au long de la vie
Poitou-Charentes

La publication de l'Observatoire Régional Emploi Formation

N° 4 - Février 2008

OREF POITOU-CHARENTES

Hôtels-Cafés-Restaurants et activités connexes

avant propos

Au titre de ses missions, l'Agence Régionale de la Formation tout au long de la vie a acquis une expérience dans la réalisation d'analyses de la relation emploi formation. Que ce soit dans le cadre de la démarche ARGOS, dans sa mission d'aide à la définition et au pilotage des Contrats d'objectifs territoriaux ou dans l'observation du local, elle a développé des méthodes de travail basées sur l'analyse de données statistiques relevant des champs de l'économie, de la démographie, de l'emploi, de la formation ou du marché du travail. Au sein des projets partenariaux, le rôle de l'Agence est d'aider à l'assemblage et à l'analyse des données statistiques provenant de différentes sources. Pour y parvenir, l'Agence constitue et anime un comité technique dont l'objectif est d'établir les relations entre les statistiques détenues par ses membres et les besoins exprimés, en s'appuyant sur les compétences et expertises des différents partenaires.

La DRTEFP et le Conseil Régional ont décidé d'apporter leur soutien aux professionnels concernés par la perspective éventuelle d'un COT couvrant le secteur des hôtels-café-restaurants et activités connexes. Dans le cadre d'une première rencontre d'échange quant à l'opportunité et à la faisabilité d'une telle démarche, ils ont demandé à l'ARFTLV de présenter quelques données régionales de cadrage d'ordre économique, social et démographique sur les activités relevant de ce secteur.

Cette note reprend les principales informations recueillies. Elle a pour objectif d'amener les partenaires à définir le champ de leur partenariat sur la base d'éléments tangibles.

Plusieurs sources d'informations ont été consultées et utilisées :

- Sites professionnels (FAFIH ...)
- Nomenclatures officielles développées par l'Insee sur les activités des entreprises (NAF), les professions (PCS) et les métiers (ROME)
- Diagnostics ARGOS sur les GFE « « Hôtellerie, restauration, tourisme, loisirs, animation et sport » et « Production culinaire et production alimentaire ».

Outil mis à la disposition du partenariat, cette publication est construite afin de faciliter la réalisation d'un diagnostic partagé. C'est une amorce du travail que les acteurs locaux peuvent engager en confrontant les analyses statistiques proposées aux réalités locales. Ce travail complémentaire viendra enrichir les analyses, parfois les corriger, et surtout les mettre en perspective.

Ce document est téléchargeable depuis le site de l'ARFTLV (www.arftlv.org, entrée Observatoire OREF). Toute utilisation des informations doit porter la mention « Extrait de Convergences, la publication de l'ARFTLV » et citer les sources de données.



Sommaire

1 - Définition du champ de l'analyse	3
2 - Présentation générale	3
3 - L'emploi	6
4 - Le marché du travail	13
5 - La formation	16
Bibliographie	20
Annexes	21

Définition du champ de l'analyse

L'analyse suivante porte sur la Nomenclature Economique de Synthèse Hôtels et restaurants (la NES P1) définie par l'INSEE. Cette nomenclature englobe plusieurs Activités Principales des Entreprises (APE). A ce champ défini par l'INSEE, s'ajoute les activités connexes de jeux de hasard et d'argent et les activités thermales et de thalasso-thérapie.

Le tableau grisé ci-contre rappelle l'ensemble des APE reprises pour cette analyse, en distinguant celles qui sont incluses dans la NES Hôtels et restaurant de l'INSEE (accolade P1) et celles représentées par le Fonds national d'assurance de l'industrie hôtelière (en gris).

Les activités représentées par la FRHPA (Fédération régionale de l'hôtellerie de plein air) sont également intégrées dans cette analyse. Elles sont incluses dans le code APE 552C « Exploitation de terrains de camping ».

	Code APE	Libellé APE
P1-Hôtels et restaurants	551A	Hôtels touristiques avec restaurant
	551C	Hôtels touristiques sans restaurant
	551E	Autres hôtels
	552A	Auberges de jeunesse et refuges
	552C	Exploitation de terrains de camping
	552E	Autre hébergement touristique
	552F	Hébergement collectif non touristique
	553A	Restauration de type traditionnel
	553B	Restauration de type rapide
	554A	Cafés tabac
	554B	Débits de boissons
	554C	Discothèques
	555A	Cantines et restaurants d'entreprises
	555C	Restauration collective sous contrat
555D	Traiteurs, organisation de réceptions	
	927A	Jeux de hasard et d'argent
	930K	Activités thermales et de thalasso-thérapie

Présentation générale

Les activités du secteur

Que ce soit dans un cadre professionnel ou de loisir, le secteur des hôtels-café-restaurants et activités connexes offre un large ensemble de services permettant de répondre à de nombreux besoins de la population.

Ce secteur regroupe en effet des activités diverses comme :

- L'hébergement pour de courts séjours en hôtels et motels avec ou sans services complémentaires associés tels que la restauration, les salles de conférences, les moyens de communication...
- Les autres moyens d'hébergement comprenant l'hôtellerie

de plein air, les auberges de jeunesse, les centres et village de vacances, les chambres d'hôtes, les gîtes à la ferme mais aussi les foyers de travailleurs et les résidences universitaires.

- La restauration commerciale qui regroupe les restaurants de type traditionnel (restaurants à thème, brasseries, cafétérias, spécialités culinaires, traditionnels...) et la restauration rapide du type produits à emporter (hamburgers, pizzerias, viennoiseries, crêperies, sand-wicherries...).
- La restauration collective qui comprend les traiteurs et organisateurs de réceptions, et les établissements assurant la préparation et la fourniture

de repas au personnel des entreprises, collectivités locales, établissements scolaires, hôpitaux...

- Les cafés, débits de boissons et discothèques.
- Les jeux de hasard et d'argent renvoyant à l'organisation de loterie et l'exploitation de casinos et salles de jeux.
- Les activités thermales et de thalasso-thérapie dont les services ont tendance à se recentrer sur des services spécialisés dans l'esthétique et la remise en forme.

Les tenants du dynamisme du secteur

Les hôtels-café-restaurants et activités connexes sont également assimilés à d'autres activités, qui sont des facteurs plus ou moins directs du dynamisme et de l'évolution de ce secteur :

- Le tourisme : l'attrait touristique de la côte atlantique pendant la période estivale, de Poitiers, ville d'art et d'histoire et du Futuroscope pendant toute l'année, contribue fortement au développement économique des activités du secteur sur ces zones géographiques.
- La restauration hors domicile qui permet aux consommateurs de s'alimenter hors de leur foyer dynamise le secteur pendant les jours de la semaine (cantines, cafétéria, fast food...). Cependant, elle peut également entrer en concurrence directe avec les entreprises du secteur quand il s'agit notamment de la vente

de plats préparés par des traiteurs, de sandwiches ou plats sous-vide vendus dans les grandes surfaces alimentaires.

- Les loisirs viennent alimenter le secteur (après ou avant le shopping, le théâtre, le cinéma, les personnes souhaitent par exemple manger au restaurant).

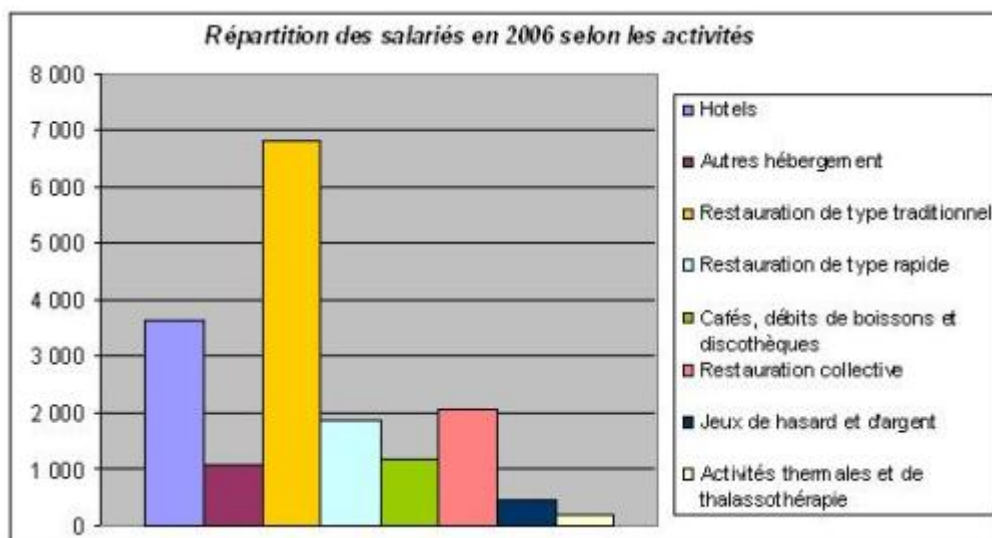
Le secteur dans ses grands traits

Tirant profit de l'attractivité touristique du Poitou-Charentes et relevant également de l'économie résidentielle, le secteur des Hôtels-café-restaurants et activités connexes contribue au développement économique de la région.

En 2003, le secteur enregistre un chiffre d'affaire de plus de 1 milliard d'euros (Source FICUS), soit près de 2,35% de la somme des chiffres d'affaire enregistrés pour tous

les secteurs de la région. La marge dégagée par les entreprises du secteur s'élève quant à elle à plus de 465 millions d'euros, soit 4% de l'ensemble des bénéfices réalisés par les entreprises de la région. Enfin, l'hôtellerie-restauration apparaît comme un secteur qui investit puisque la somme des investissements réalisés par les entreprises du secteur (près de 100 millions d'euros) représente près de 7% des investissements de tous les secteurs confondus.

Le secteur emploie en 2006 plus de 17 300 salariés, soit près de 4,5% de l'emploi régional (Source Assedic). La restauration de type traditionnel est de loin le premier employeur du secteur puisqu'elle concentre près de 40% de l'effectif salarial total. Deuxième et troisième employeur, les « hôtels » et la « restauration collective » représentent respectivement 21% et 11% de l'emploi dans l'ensemble du secteur.



Les principales professions du secteur sont les « serveurs et commis de restaurants ou de cafés » et les « patrons de petits restaurants et café-restaurants », qui représentent respectivement 31% et 11% des actifs occupés du secteur (source : Recensement de la population 1999). Suivent ensuite les « cuisiniers qualifiés » qui concernent plus de 10% des actifs. Le secteur des hôtels-café-restaurants et activités connexes se caractérise par la petite taille de ses établissements. En 2006, sur les 7 014 établissements de la région (Source Sirène), plus de 86% comptent moins de 10 salariés. Le recours au statut de non salarié est également très important puisqu'il représente près de 34% de ces établissements.

Avec près de 35% de ses établissements localisés dans les zones d'emploi de La Rochelle, de Royan, de Rochefort, de Marennes, de Talmont, des Iles de Ré et d'Oléron, le secteur est fortement représenté sur la zone touristique de la côte atlantique

Ce qu'il faut retenir

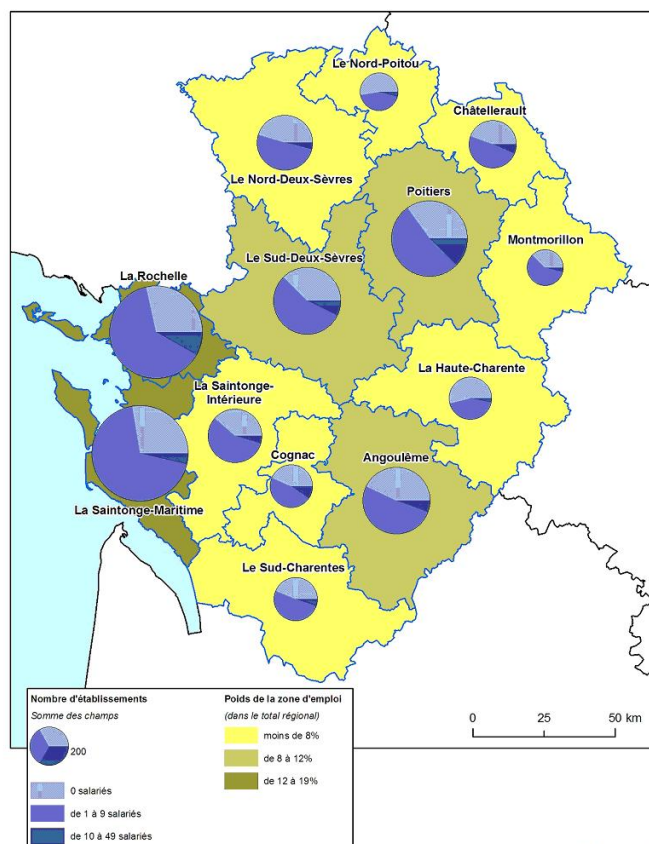
- Le secteur représente 1 milliard d'euros de chiffre d'affaire
- Il emploie 17 300 salariés
- Les serveurs et commis de restaurant, les patrons de petits restaurants et café-restaurants et les cuisiniers qualifiés sont les principales professions du secteur
- 86 % des établissements comptent moins de 10 salariés

Les 11 professions du secteur les plus représentées en 1999

Libellé Professions et Catégories Socio-professionnel	Effectif PA occupée	%
Serveurs et commis de restaurants ou de	6204	31,01 %
Patrons de petits restaurants et café-	2268	11,34 %
Cuisiniers qualifiés	2179	10,89 %
Employés de l'hôtellerie	1620	8,10 %
Patrons de petits café et café-tabac	1037	5,18 %
Patrons de café, restaurants, hôtels, de 3 à 9 salariés	682	3,41 %
Patrons de petits hotels et hôtel-restaurant	655	3,27 %
Maitrise d'hôtels	520	2,60 %
Agents de service de la Fonction Publique (sauf écoles et hopitaux)	314	1,57 %
Maitrise de restauration et de cuisine	308	1,54 %
Maitrise du hall et des étages (Hôtellerie)	301	1,50 %

Source : INSEE Recensement de la population (1999)

REGION POITOU-CHARENTES
Répartition des établissements du secteur par taille d'entreprise et par zone d'emploi



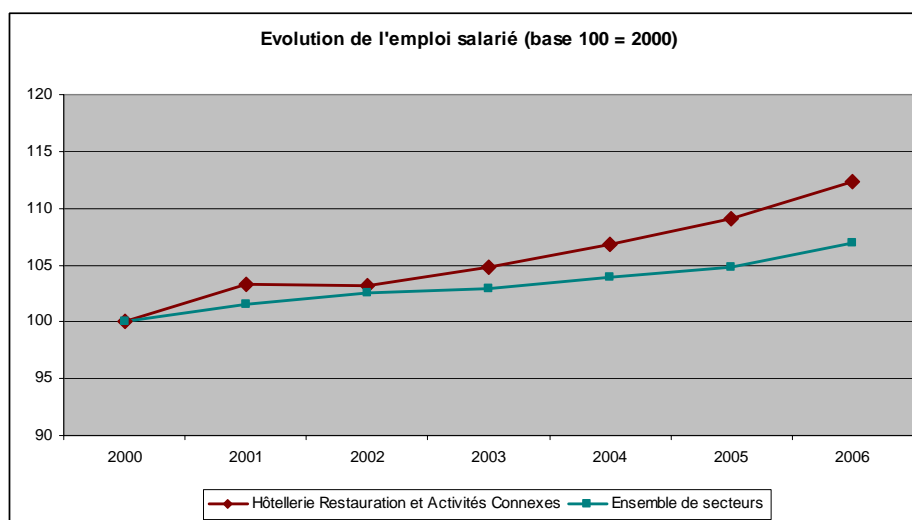
Source : fichier Sirène de l'INSEE au 31 décembre 2006

© IAAT 2008

L'emploi

Un secteur globalement créateur d'emploi

Avec une progression de 12,3% de ses effectifs salariés depuis 2000, le secteur connaît une croissance de l'emploi qui est sensiblement plus forte que celle de l'ensemble des secteurs de la région.



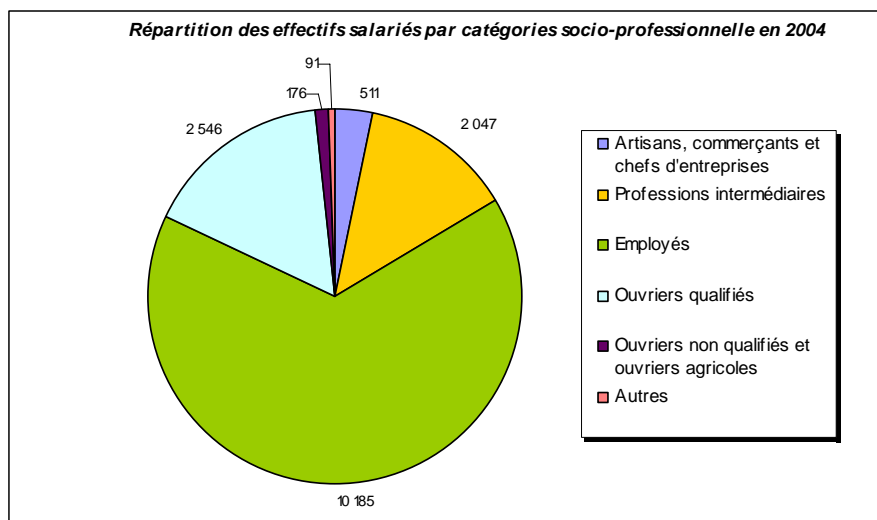
Source : Assedic (2006)

Cependant, cette croissance de l'emploi salarié ne se reflète pas sur l'ensemble des activités. Tandis que les secteurs de la « restauration collective sous contrat », de la « restauration rapide », de la « restauration de type traditionnel », de « l'exploitation de terrains de camping », des « jeux de hasard et d'argent » et des « traiteurs et organisateurs de réception, connaissent une progression **constante** de leur effectif salarial, certaines activités semblent être en récession. Ainsi, les « hôtels » et les « cafés et débits de boissons » enregistrent une baisse progressive de leur effectif salarié, passant respectivement de 4 430 à 3 650 salariés et de 1 450 à 1 160 salariés entre 2 000 et 2 006 (Source DADS).

Une proportion élevée d'employés et d'ouvriers

En 2004, la majorité des salariés du secteur (65%) se retrouve dans la catégorie « employés », contre seulement 33% pour l'ensemble des secteurs. La plupart de ces employés occupent des postes de « serveurs et commis de restaurant ou de café ». La catégorie des ouvriers est également très présente puisqu'elle regroupe près de 17% des effectifs du secteur.

Hôtels-café-restaurants et activités connexes



Source : DADS 2004, INSEE

Ce sont surtout dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration rapide et de type traditionnel, et les cafés et débits de boissons, que les employés et ouvriers occupent une place importante.

Bien que ne représentant que 3% des salariés en 2004, la catégorie des chefs d'entreprises connaît une progression importante (30% depuis 2002).

Une part importante de CAP/ BEP et de « sans diplôme »

La proportion des CAP/BEP dans les actifs occupés du secteur s'élève à 45% en 1999, contre 36% pour l'ensemble des secteurs. Ces formations de niveau V permettent souvent d'acquérir les compétences spécifiques et les techniques indispensables pour certains postes. C'est notamment le cas pour les postes de cuisiniers. On s'aperçoit ainsi que près de 70% des « cuisinés qualifiés » et des « maîtres de restauration et de cuisine » possèdent un CAP ou un BEP.

L'exigence de formation semble plus marquée pour d'autres postes. Avec près de 17% des « maîtres d'hôtels » et 28% des « maîtres de hall et d'étage » qui possèdent au minimum une formation de Bac+2, les formations supérieures sont très présentes dans ces deux professions.

La part des non diplômés est également très importante dans le secteur puisqu'elle représente 34% des actifs occupés. Le secteur apparaît ainsi comme un espace d'insertion professionnelle pour les personnes sans qualification. Cette remarque est d'ailleurs approuvée par les professionnels présents au groupe témoin du GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport ». Une part importante de ces actifs sans diplôme (43%) occupe des postes de « serveurs et commis de restaurant » et 10% d'entre eux sont « employés de l'hôtellerie ».

Répartition des actifs occupés selon le niveau de diplôme en 1999

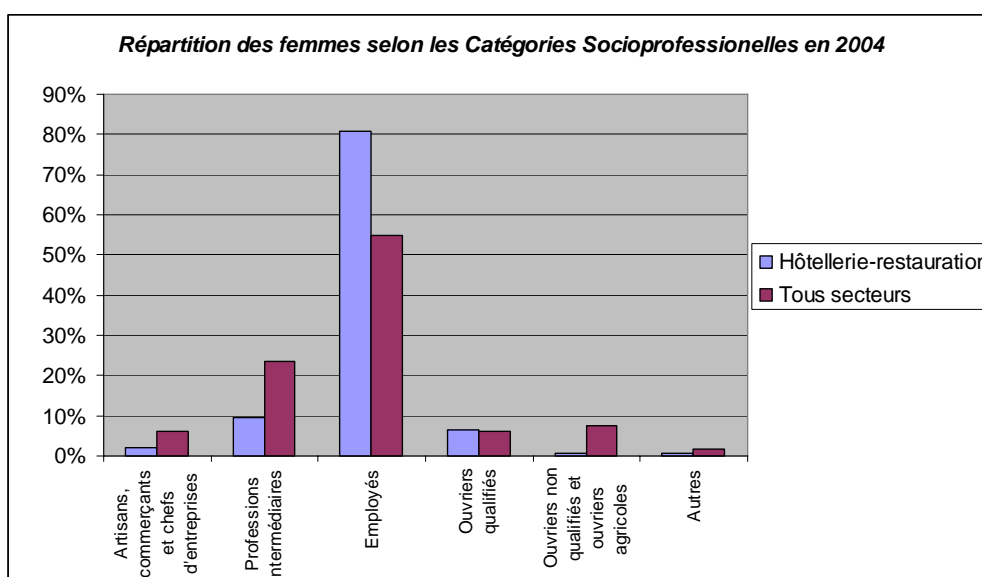
	Diplôme universitaire de 2e ou 3e cycle	Diplôme universitaire de 1er cycle, BTS, DUT	Bac - Bac Pro - Bac Techno	CAP - BEP	Aucun diplôme	Ensemble
Hôtels-Cafés-Restaurants et activités connexes	2%	6%	14%	45%	34%	100%
Tous secteurs	9%	11%	15%	36%	30%	100%

Source : Recensement de la population 1999, INSEE

Une main d'œuvre féminisée

Le secteur des Hôtels-café-restaurants et activités connexes laisse une large place à l'emploi des femmes.

En 2004, la part des femmes du secteur dans l'emploi salarial est de 53%, contre 46% pour l'ensemble des secteurs de la région. Les femmes sont surtout présentes dans la « restauration de type traditionnel » et des « hôtels avec restaurant ». La majorité d'entre elles (80%) occupe des postes d'employés et elles sont seulement 2% à être chefs d'entreprises (Source DADS 2004). Les femmes occupent essentiellement des emplois en salles et sont peu présentes dans les emplois de cuisine, qui restent majoritairement masculins.

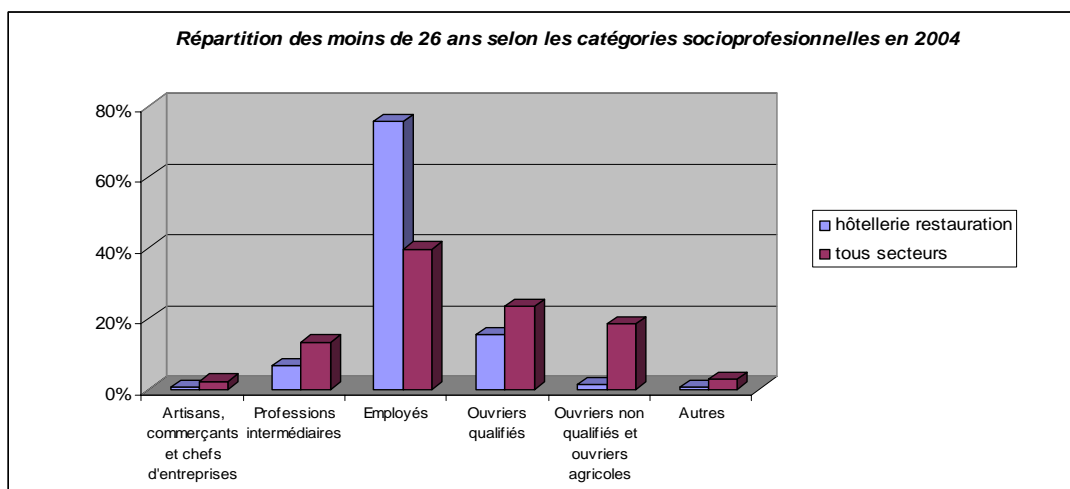


Source : DADS 2004, INSEE

La présence importante de jeunes employés et de chefs d'entreprises de plus de 55 ans

Une certaine dichotomie est observée dans la population active du secteur : les jeunes se concentrent sur des emplois d'employés et d'ouvriers et les chefs d'entreprises ont plus de 55 ans.

Le secteur est en effet caractérisé par une forte ouverture aux jeunes. Les moins de 26 ans représentent près de 34% de l'effectif salarial, pour 14% tous secteurs confondus. Cette forte représentation des jeunes indique que certains métiers du secteur sont souvent des emplois de première insertion professionnelle. Plus de 75% des moins de 26 ans du secteur sont employés et 15% d'entre eux sont ouvriers qualifiés. Ils ne sont cependant que 0,5% à être chefs d'entreprises.



Source : DADS 2004, INSEE

Les plus de 55 ans représentent quant à eux près de 5% des salariés du secteur et concernent plus de 12% des chefs d'entreprises. Le départ à la retraite de ces chefs d'entreprises d'ici 2010 soulève alors la question de la transmission des entreprises. Si le secteur attire de plus en plus de repreneurs¹, la reprise d'une activité dans ce domaine peut cependant être rendue difficile pour les jeunes de moins de 35 ans. Les conditions à remplir pour démarrer une telle activité peuvent en effet être discriminantes à l'égard des plus jeunes actifs (besoins financiers importants pour le rachat du fonds de commerce, nécessaire connaissance des procédures administratives, des marchés, des clients...).

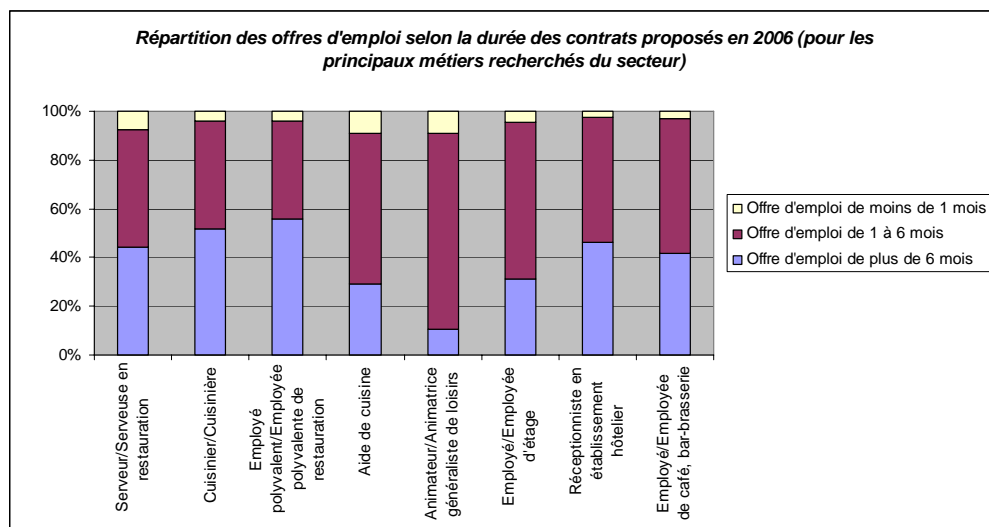
De nombreux emplois saisonniers

La saisonnalité est inhérente au secteur des hôtels-cafés-restaurants et activités connexes. La moitié des offres d'emplois enregistrées en 2006 renvoie ainsi à des contrats de 1 à 6 mois (source : DRTEFP). Cette réalité est à relier au tissu important des entreprises saisonnières très présentes sur les stations touristiques de la côte atlantique. Ce constat explique ainsi en partie le turnover² très important dans le secteur (134%). Ce taux s'élève en effet à 262% et 154% pour les zones d'emploi de la Saintonge Maritime et de la Rochelle.

Les emplois saisonniers sont davantage présents dans les postes de services, de cuisiniers et d'employés polyvalents.

¹ Selon l'INSEE Poitou-Charentes dans son Décimal n°265 « Artisans et commerçants, des métiers en renouvellement », Mai 2006

² Selon l'INSEE, le turnover se mesure en rapportant la somme des entrées et des sorties de la main d'œuvre dans un secteur donné à l'effectif salarié total



Source : DRTEFP (2006)

Le caractère saisonnier de nombreuses activités du secteur soulève certaines questions spécifiques :

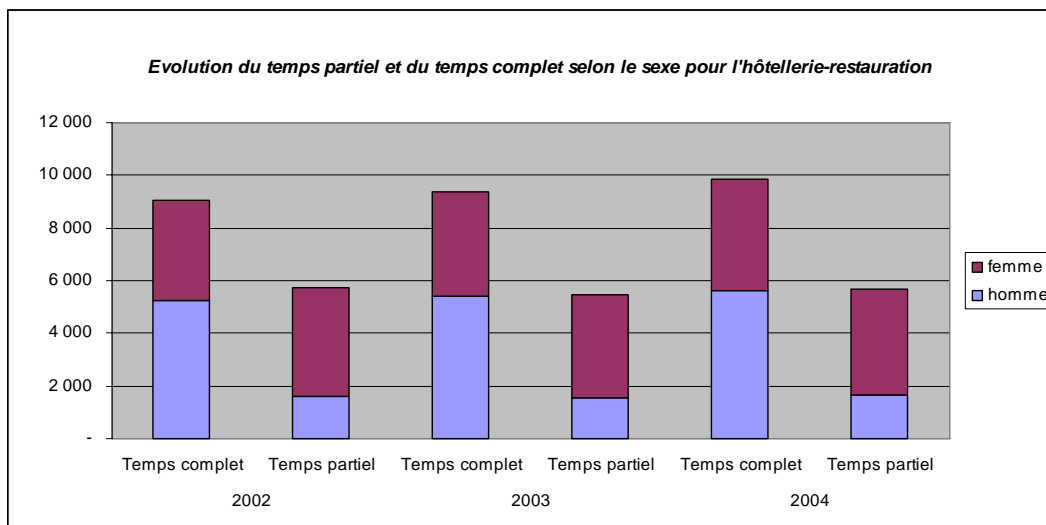
- Celle du logement : les saisonniers sont en effet confrontés à la difficulté de trouver des modalités d'accueil et d'hébergement sur la côte atlantique pendant la période estivale.
- Celle de la formation. En effet, ces personnels ne restant dans les entreprises que pour de courtes périodes, ils n'ont pas la possibilité d'avoir accès à la formation continue. De plus, les employeurs ne voient pas la nécessité de les former quand la plupart de ces salariés partiront après la saison.

Afin de répondre à ces questions et de stabiliser les salariés saisonniers dans leur parcours professionnel, il est possible de mettre en place une démarche de type groupement d'employeurs. Ces formes de partenariat entre différentes entreprises d'un même territoire permettent aux employeurs d'avoir facilement recours au personnel dont ils ont besoin, que se soit de manière ponctuelle ou plus récurrente. Quant aux saisonniers, ils voient leur situation sociale améliorée grâce à la succession des contrats qui leur permettent de pérenniser leurs emplois en CDI. Ce type de démarche permettrait également de développer la formation continue et les parcours de validations des acquis de l'expérience (VAE) pour ces salariés, hors de la période touristique. Reste à savoir si les compétences liées aux activités des hôtels-cafés-restaurants et activités connexes peuvent être facilement transférables vers d'autres activités (l'industrie nautique, l'agriculture, le transport...) et si les démarches de type groupement d'employeurs intéressent les entreprises et donnent des résultats satisfaisants en terme de pérennisation des emplois³.

Une part importante d'emplois à temps partiel

Même si le nombre d'emplois à temps complet augmente depuis 2002, les emplois à temps partiel couvrent encore 37% des salariés en 2004, alors que cette proportion n'est que de 22% pour l'ensemble des secteurs de la région (source : DADS). Une grande partie des emplois partiels (71%) en 2004 sont occupés par des femmes.

³ Sur ces derniers points, une étude lancée par la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle sur le département de la Charente-Maritime est en cours de réalisation. Le Centre de Ressources pour les Groupements d'Employeurs est chargé d'élaborer et suivre le plan d'action à mettre en place.

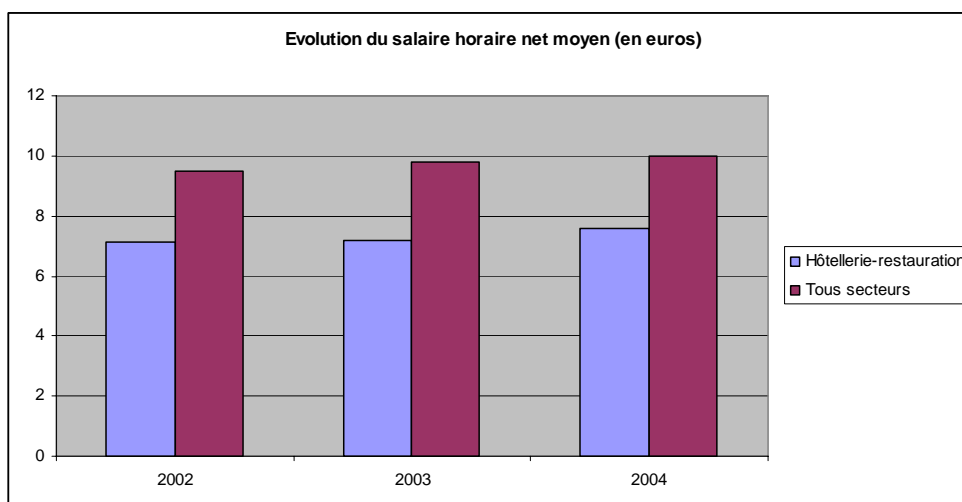


Source : DADS, INSEE (2004)

Les avantages de la mise en place de groupements d'employeurs pour développer les emplois en CDI peuvent être repris pour le temps de travail. Ainsi, la démarche pourrait également permettre aux salariés de cumuler des temps partiels auprès de différentes entreprises afin d'atteindre un temps complet. Mais dans ce cas, il serait avant tout intéressant de savoir si ces temps partiels sont des contrats choisis par les salariés ou plutôt subis.

Des salaires relativement faibles

Si les salaires dans le secteur ont tendance à augmenter, la rémunération horaire nette **moyenne** reste encore inférieure à celle de l'ensemble des secteurs (7,57 euros pour l'hôtellerie-restauration contre 10 euros pour l'ensemble des secteurs en 2006). Ce sont les secteurs de la restauration et des débits de boissons qui apparaissent comme les moins rémunérateurs.



Source : DADS, INSEE (2004)

Plusieurs caractéristiques du secteur peuvent alors expliquer ce niveau de rémunération. La proportion importante d'employés et d'ouvriers dans le secteur pourrait en expliquer une partie. Le fait que les jeunes et les femmes constituent une main d'œuvre bon marché et que ces catégories de personnes sont très représentées dans le secteur en expliquerait une autre partie. Enfin, le fait que les salariés à temps partiel, qui sont également très présents dans l'hôtellerie-restauration, ont tendance à revendiquer moins vite une augmentation de salaire peut être une explication supplémentaire à la faiblesse des rémunérations.

L'évolution des modes de consommation, notamment soulignée par les professionnels présents au groupe témoin du GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport », se traduit par une exigence de plus en plus importante de la part des clients d'obtenir des prix attractifs. Ces exigences se répercutent alors en priorité sur les salaires. La faiblesse des salaires étant un levier utilisé par les entreprises du secteur pour rester concurrentiel.

Des professionnels dont la carrière est de 5 à 10 ans en moyenne

Un autre phénomène est observé : celui d'une vie professionnelle de courte durée. Si les jeunes sont très présents dans le secteur, peu restent après 5 ans de carrière. Ce constat, qui est approuvé par les professionnels lors des réunions des groupes témoins des GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport » et « Production culinaire et production alimentaire », concerne essentiellement les professions de « serveurs et commis de restaurant ou de café » et « employés de l'hôtellerie ».

Cette situation s'explique en grande partie par les modes de vie particuliers qu'induisent certaines professions du secteur. En effet, travailler dans le secteur implique souvent un mode de vie qui se trouve être en décalage avec les actifs des autres secteurs (horaires décalés, travail le week-end, pics d'activité quand les autres actifs sont en vacances, mobilité liée aux saisons...). Si ces modes de vie conviennent bien à des jeunes en début de carrière, ils sont difficiles à concilier avec les contraintes familiales. Les actifs sont alors amenés à changer de métier et de secteur d'activité dès lors qu'ils veulent construire une vie de famille et se stabiliser.

Ce constat, auquel s'ajoute un fort turnover (134%), implique un enjeu très important pour les professionnels, qui est celui de fidéliser leurs salariés.

Ce qu'il faut retenir :

- *Le secteur enregistre une croissance de l'emploi de 12,3% depuis 2000.*
- *65% des salariés sont employés et 17% sont ouvriers.*
- *45% des actifs occupés ont un niveau CAP et 34% sont sans diplôme.*
- *Les femmes représentent 53% des salariés.*
- *34% des salariés ont moins de 26 ans et 12% des chefs d'entreprises ont plus de 55 ans.*
- *50% des offres d'emploi enregistrées à l'ANPE sont des contrats de 1 à 6 mois.*
- *37% des salariés sont à temps partiels.*
- *Une part importante des salariés quitte le secteur après 5 ans de carrière.*

Le marché du travail

Les métiers les plus recherchés

L'importance des contrats de travail de courte durée et le caractère saisonnier de nombreuses activités du secteur dynamisent le marché du travail des métiers de l'hôtellerie-restauration. Plus de 8% des offres d'emploi proposées sur l'année 2006 en région (soit plus de 7 300) sont des offres émanant du secteur.

En 2006, les employeurs recherchent le plus souvent des personnes pour des postes en service et en cuisine.

Les dix métiers les plus recherchés par l'entreprise du secteur en 2006

Libellés professions (code Rome)	Nombre d'offre d'emplois
Serveur/Serveuse en restauration	1 863
Cuisinier/Cuisinière	1 711
Employé polyvalent/Employée polyvalente de restauration	867
Aide de cuisine	655
Animateur/Animatrice généraliste de loisirs	272
Employé/Employée d'étage	252
Réceptionniste en établissement hôtelier	221
Employé/Employée de café, bar-brasserie	206
Agent de service de collectivité	203
Barman/Barmaid	168

Source : DRTEFP (2006)

Des difficultés de recrutement

Les entreprises du secteur sont souvent en situation de recrutement mais elles rencontrent des difficultés à recruter. Le secteur affiche ainsi des indicateurs de tension sur le marché du travail assez élevés. Ces difficultés de recrutement se concentrent essentiellement sur les métiers de serveur et employé de restaurant, et de cuisinier. On s'aperçoit en effet que pour ces professions, le nombre d'offres d'emploi enregistrées par l'ANPE en 2006 est peu supérieur au nombre de demandes d'emploi, voire même inférieur dans certains cas.

Le taux de tension pour les principaux métiers recherchés du secteur en 2006

GFE	Principaux métiers recherchés du secteur (Code Rome)	Offre d'emplois tous secteurs	Demande d'emplois tous secteurs	Taux de tension *
17	Serveur/Serveuse en restauration	2 127	2 595	0,8
09	Cuisinier/Cuisinière	2 189	2 450	0,9
17	Employé polyvalent/Employée polyvalente de restauration	1 046	918	1,1
09	Aide de cuisine	890	1 392	0,6
17	Animateur/Animatrice généraliste de loisirs	1 740	1 779	1,0
17	Employé/Employée d'étage	375	559	0,7
17	Réceptionniste en établissement hôtelier	270	564	0,5
17	Employé/Employée de café, bar-brasserie	258	556	0,5
18	Agent de service de collectivité	3 221	7 150	0,5
17	Barman/Barmaid	214	596	0,4
18	Nettoyeur/Nettoyeuse de locaux et de surfaces	2 333	2 837	0,8

* Le taux de tension se calcule en rapportant le nombre d'offres d'emplois enregistrées pour un métier donné et les demandes d'emploi pour ce même métier sur une même période.

Source : DRTEFP (2006)

Ce constat est de plus confirmé par la liste des métiers en tension établie par l'Assédic et l'ANPE en 2007. Pour la Région Poitou-Charentes, on retrouve dans cette liste les métiers suivants:

- Cuisinier
- Aide de cuisine
- Employé polyvalent de restauration
- Serveur en restauration
- Employé d'étage
- Chef de cuisine
- Barman
- Réceptionniste en établissement hôtelier
- Animateur généraliste de loisirs

Les conditions de travail souvent contraignantes (horaires décalés ou à rallonge, rythme de travail effréné, faiblesse de la rémunération, nécessité d'une disponibilité de tous les instants...) sont sans doute à l'origine de ces difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises du secteur des hôtels-cafés-restaurants et activités connexes. Ces tensions sur le marché du travail sont encore plus élevées pendant la période estivale et de plus accentuées par les problèmes de logement rencontrés par les saisonniers.

Un taux de rupture de contrat de travail important

Les difficultés de recrutement sont également accompagnées par un taux élevé des ruptures de contrats. Les représentants du secteur réunis lors de la préparation du diagnostic du GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport » soulignent en effet l'importance des démissions, notamment en début de saison. Les conditions de travail parfois contraignantes et en décalage avec les autres actifs sont là encore montrées du doigt.

Un décalage entre les représentations communes des métiers et les réalités professionnelles

Bien souvent la société accorde aux métiers du secteur une image positive. Les jeunes sont souvent attirés par ces métiers et s'orientent spontanément vers des formations de cuisiniers par exemple. Mais une fois en poste, ils s'aperçoivent que ces métiers, qui apportent certes des satisfactions (créativité, valeur de l'artisanat...), impliquent des conditions de travail qui peuvent se révéler relativement contraignantes (horaire décalé, relation client pas toujours facile à gérer, pic d'activité pendant certaines heures bien précises...).

Ce décalage entre la représentation qu'ont les jeunes des métiers du secteur et la réalité professionnelle expliquerait ainsi en partie l'importance des ruptures de contrat dans le secteur. Pour pallier à ce problème, il est intéressant de s'interroger sur la manière dont il faut communiquer sur la réalité de ces métiers sans en donner une image fautive et négative.

Des besoins des entreprises difficiles à satisfaire

Les recrutements sont souvent rendus difficiles lorsqu'un employeur ne sait pas définir ses besoins. Or, les agents de l'ANPE⁴ constatent que trop souvent les employeurs du secteur, et cela est surtout vrai pour les PME, déposent des offres difficiles à pourvoir en raison d'une mauvaise définition du profil réellement attendu.

Un accompagnement par les professionnels de l'emploi et la mise en place d'outils de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (fiches de poste...) permettraient de mieux cerner les besoins des entreprises et procéder à des recrutements sur des bases plus partagées. Ces démarches pourraient ainsi favoriser le recrutement de personnes qui n'ont pas exactement le diplôme ni l'expérience requises mais qui possèdent des compétences voisines, voire identiques, acquises et mises en œuvre dans un autre secteur d'activité et correspondant aux besoins des entreprises du secteur. Le fait de faciliter ce type de passerelle et de transfert inter-secteur permettrait alors de répondre à une partie des problèmes rencontrés par les entreprises pour recruter.

Ce qu'il faut retenir

- *7 300 offres d'emplois enregistrées sur les métiers du secteur.*
- *Les métiers de serveur et de cuisinier sont les plus recherchés.*
- *Le secteur connaît des difficultés de recrutement, en particulier sur les métiers d'employé polyvalent en restauration, d'animateur de loisirs, de cuisinier et de serveur.*
- *Un nombre important de démissions en début de saison.*

⁴ Un représentant de la Direction départementale ANPE 17 était présent lors des réunions qui ont permis de réaliser le diagnostic du GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport ».

La formation

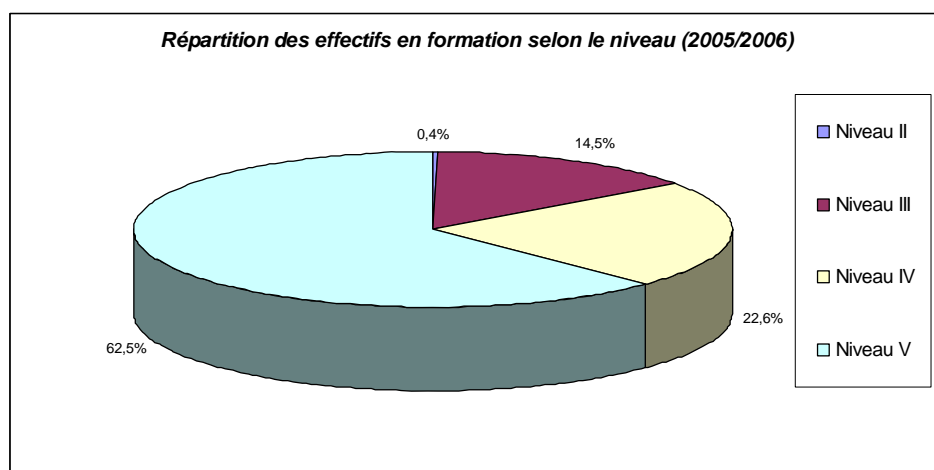
Une offre de formation initiale développée dans la région

En région, c'est environ 3 300 jeunes ou adultes qui sont inscrits dans les formations préparant aux métiers de l'accueil, de hôtellerie, du tourisme, de cuisine, ou de la cosmétique et remise en forme. L'offre de formation apparaît donc très développée. Les lycées professionnels publics et les centres de formation pour apprentis (CFA) accueillent près de 90% des effectifs en formation dans ces filières. Les lycées privés sont également présents dans la région mais concentrent peu d'élèves.

Les effectifs en formation initiale pour les seuls métiers de la cuisine (CAP/BEP cuisinier, CAP/BEP charcutier-traiteur...) représentent près de 20% des effectifs du secteur. Les formations préparant aux métiers de l'hébergement ou du service de restaurant en mixant cuisine et service (CAP/BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie, Bac pro. Restauration...) représentent plus de 60% des effectifs régionaux du secteur. Enfin, les 20% restant renvoient à des formations en gestion touristique et aux métiers de l'esthétique et de la cosmétique.

Les CAP sont les formations les plus fréquentées

Les dispositifs de formation initiale qui préparent aux métiers du secteur privilégient les formations de niveau-V (CAP, BEP). Ainsi, plus de 60% des effectifs en formation dans la région préparent un diplôme de ce niveau. Les formations de niveaux IV et III se repartissent l'essentiel des autres élèves.



Source : Rectorat, DRASS, Région Poitou-Charentes DRAF (2006)

Niveau II : Bac +3

Niveau III : BTS

Niveau IV : Baccalauréat, Bac professionnel, Brevet professionnel

Niveau V : CAP/BEP

L'alternance, une formule développée...

Près de la moitié des élèves en formation initiale (47%) sont inscrits dans une formation diplômante en alternance. Ces formations présentent de nombreux avantages. Elles permettent à la fois à l'apprenti d'apprendre des techniques du métier en classe et de les mettre par la suite en pratique dans une entreprise. Pendant cette période, l'élève se forme et bénéficie d'une première expérience professionnelle.

... mais avec un taux de rupture important des contrats d'apprentissage

Les professionnels du groupe témoin du GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport » soulignent l'importance du taux de rupture de contrats d'apprentissage.

S'il n'existe pas de chiffre exact sur ce phénomène dans la région et sur le secteur, ce problème est rappelé lors du séminaire « Hôtellerie, café, restauration » qui a réuni, le 18 janvier 2008, de nombreux représentants du secteur et des professionnels de l'emploi et de la formation en Poitou-Charentes.

Peut-être serait-il intéressant d'en savoir plus sur ce phénomène, son importance et ses principales causes. A ce propos, la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de la région Centre a conduit une étude relative à ce problème sur son territoire. Nous pouvons en souligner les principales réflexions.

Les causes d'une rupture de contrat d'apprentissage peuvent être diverses :

- Conditions de travail contraignantes (amplitude horaire, astreintes, pic d'activité pendant les saisons...);
- problèmes relationnels avec l'employeur ;
- attitude de certains employeurs qui ont tendance à considérer les apprentis comme de la *main d'œuvre pas chère* plutôt que comme des personnes en formation ;
- problème dès l'orientation : bon nombre d'apprentis manquent d'informations sur la réalité de ces métiers et une fois en apprentissage ils s'aperçoivent qu'ils ne sont pas faits pour ces métiers ;
- autres facteurs (déménagement de l'apprenti, signature d'un contrat de travail...).

Pour une meilleure appréciation de ce phénomène de rupture de contrat d'apprentissage, il serait intéressant de conduire une étude plus détaillée sur la région Poitou-Charentes. Nous pourrions ainsi identifier les causes réelles de ce phénomène et savoir sur quels types de formation il est le plus important.

Quoi qu'il en soit, pour améliorer les parcours de formation et pour faciliter un meilleur engagement des employeurs à mettre en œuvre des parcours cohérents pour les apprentis, les professionnels du secteur et ceux de l'emploi et de la formation s'accordent sur la nécessité de former les maîtres d'apprentissage⁵.

Des freins qui limitent le recours à la formation continue ...

En 2006, près de 200 personnes ont suivi une formation continue⁶ dans les filières de l'hôtellerie-restauration, de l'accueil, du tourisme, de la gestion hôtelière et de restauration, et de l'animation. Ce qui

⁵ L'importance du rôle du tuteur dans le bon déroulement de la formation est souligné lors du séminaire « Hôtellerie, café, restauration » organisé le 18 janvier 2008

⁶ Les chiffres indiqués prennent en compte uniquement les formations bénéficiant de financements publics.

représente un peu moins de 1% de l'ensemble des personnes qui ont suivi une formation continue⁷ en Poitou-Charentes.

La forte présence d'emplois saisonniers peut expliquer en partie ce faible recours à la formation continue financée de manière publique. En effet, si les salariés ne restent que temporairement dans les entreprises, leur accès à la formation continue est rendu difficile.

Les entreprises, qui sont majoritairement composées de moins de 10 salariés, insistent également sur la difficulté de remplacer le personnel en formation. Difficultés qui sont de plus accentuées par les tensions du marché du travail observées sur le secteur.

De nombreux acteurs présents au groupe témoin du GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport » soulignent également les difficultés liées au financement des formations continues. Ils insistent notamment sur la lourdeur des procédures pour le montage des dossiers financiers.

Face à ces constats il paraît nécessaire de faire évoluer les modalités de formation pour les salariés du secteur et les modalités d'accompagnement des politiques de formation continue dans les entreprises. Des réflexions pourraient être menées sur la manière de mettre en place des systèmes de formation plus souples et au plus près des entreprises (formations pendant la période hivernale, formations sur place...).

Il est important de noter que les chiffres indiqués ci-dessus ne prennent pas en compte les formations financées par des fonds privés. Pour une meilleure appréciation de la formation continue de manière générale dans le secteur, la connaissance, même approximative, de ces chiffres pourrait s'avérer intéressante.

... et à la Validation des Acquis de l'Expérience

Les parcours de VAE dans le secteur peuvent également s'avérer difficiles à mettre en place puisque les diplômes et les titres inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles, qui donnent lieu à des financements publics, ne sont pas reconnus par la convention collective de l'hôtellerie-restauration.

L'évolution des besoins en compétences

Le secteur des hôtels-café-restaurants et activités connexes connaît plusieurs évolutions qui impliquent des changements en terme de compétences. Ces évolutions sont notamment observées par les groupes témoins des GFE « Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs - Animation - Sport » et « Production culinaire et production alimentaire ». Rappelons ces principales évolutions :

- *Evolutions des modes de consommation* : les clients sont davantage exigeants en terme de rapport qualité / prix. Les demandes sont également de plus en plus importantes dans « l'alimentation santé ». La restauration collective (notamment les cantines scolaires) devra intégrer des compétences nutritives assez importantes.
- *Evolutions réglementaires* qui donnent plus de place aux questions d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- *Evolution des professions* : dans certaines professions, on observe une simplification des aspects techniques liée à l'évolution des technologies. Dans les métiers de cuisine, on note ainsi un passage des fonctions de fabrication à des fonctions d'assemblage.

⁷ Idem



Hôtels-café-restaurants et activités connexes

- *Besoins de compétences pluridisciplinaires* : les personnels de l'hôtellerie-restauration doivent intégrer des connaissances en langues, en gestion, en accueil, en technique de commerce...Ce type de compétences est de plus facilement transférable en cas de reconversion du salarié.

Il semble donc nécessaire de réfléchir à la manière dont les offres de formations vont intégrer ces évolutions observées.

Ce qu'il faut retenir :

- *3 300 personnes inscrites en formation initiale.*
- *Les CAP représentent 60% des effectifs en formation initiale.*
- *47% des personnes suivent une formation en apprentissage.*
- *Un taux de rupture de contrat d'apprentissage important.*
- *200 personnes inscrites en formation continue.*

Bibliographie

DARES, Premières informations premières synthèses, n°30.1, « Mode de gestion de la main d'œuvre et difficulté de recrutement dans les métiers de l'hôtellerie-restauration », Janvier 2001.

DRTEFP Région Centre, bulletin n°74, « Les ruptures de contrat d'apprentissage », Octobre 2005

INSEE Poitou-Charentes, Décimal n°265 « Artisans et commerçants, des métiers en renouvellement », Mai 2006.

INSEE Première, n°889, « L'hôtellerie, la restauration et les cafés, un secteur très spécifique en terme d'emplois et de rémunération », Mars 2003.

LES CAHIERS DES GFE, Diagnostic du GFE « production alimentaire, production culinaire », 2005.

LES CAHIERS DES GFE, Diagnostic du GFE « Hôtellerie – Restauration – Tourisme – Loisirs – Animation - Sport », 2005.

OBSERVATOIRE DE L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION, Portrait sectoriel de l'hôtellerie-restauration et activités connexes.

TRAVAIL ET CHANGEMENT, n° 260 Article « Hôtellerie-restauration, RTT : un plat de plus à la carte », Octobre 2000.

Annexes

DEFINITIONS

Chiffre d'affaires : il représente le montant des affaires (hors taxes) réalisées par l'entreprise avec les tiers dans l'exercice de son activité professionnelle normale et courante. Il correspond à la somme des ventes de marchandises, de produits fabriqués, des prestations de services et des produits des activités annexes.

Emploi salariés : par salariés, il faut entendre toutes les personnes qui travaillent, aux termes d'un contrat, pour une autre unité institutionnelle résidente en échange d'un salaire ou d'une rétribution équivalente. Les non salariés sont les personnes qui travaillent mais sont rémunérées sous une autre forme qu'un salaire.

Etablissement : unité géographique où une entreprise exerce son activité. Un établissement peut être une usine, un atelier, un magasin, un bureau. Une entreprise peut exercer son activité dans un ou plusieurs établissements.

Groupe Formation Emploi (GFE) : une nomenclature de la relation emploi formation qui identifie 22 groupes formation emploi (GFE). Son élaboration s'appuie sur le repérage de savoirs technologiques communs aux référentiels formation, métier, emploi. Elle permet de rapprocher les informations statistiques issues des différents partenaires.

Métiers en tension : un métier est dit en tension lorsqu'il rencontre des difficultés de recrutement. Ces difficultés sont mesurées grâce au taux de tension (rapport entre l'offre d'emploi et la demande d'emploi).

Nomenclature Economique de Synthèse (NES) : elle est une agrégation de la NAF. Elle est une double nomenclature nationale - d'activités économiques et de produits - agrégée, pertinente pour l'analyse économique.

Population active occupée : ensemble des personnes ayant un emploi (salarié ou non).

Professions et Catégories socioprofessionnelles (PCS) : cette nomenclature classe la population selon une synthèse de la profession (ou de l'ancienne profession), de la position hiérarchique et du statut (salarié ou non).

Secteur d'activité : un secteur regroupe des entreprises de fabrication, de commerce ou de service qui ont la même activité principale.

ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois. Cette nomenclature s'attache au contenu du travail, aux savoirs, aux savoir-faire et aux savoirs être. Elle est utilisée par l'ANPE pour établir le rapprochement offre/demande d'emploi.

SOURCES UTILISEES

INSEE

Données des recensements de la population 1990 et 1999

A intervalles réguliers, tous les habitants de la France sont recensés à leur lieu de résidence principale. Cette photographie de la population française fournit de nombreux renseignements sur les modes et les conditions de vie, la formation initiale et l'activité des individus.

Sirène – répertoire des entreprises et établissements

Le répertoire national des entreprises et des établissements enregistre l'état civil de toutes les entreprises et leurs établissements, quelle que soit leur forme juridique et quel que soit leur secteur d'activité, situés en métropole, dans les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion) et à Saint-Pierre et Miquelon. Les entreprises étrangères qui ont une représentation ou une activité en France y sont également répertoriées.

Déclaration Annuelles de Données Sociales (DADS)

Les établissements employeurs fournissent, chaque année, aux administrations fiscales et de sécurité sociale la formalité déclarative DADS fournissant des informations sur leurs établissements et leurs effectifs salariés en France métropolitaine et dans les DOM. L'exploitation statistique des DADS couvre l'ensemble des employeurs à l'exception de la fonction publique d'Etat et des particuliers employeurs. Les DADS couvrent 80% de l'emploi salarié. Elles contiennent pour chaque salarié des caractéristiques d'état civil, des données sur l'emploi et sur les rémunérations.

FICUS : Fichier Complet unifié de SUSE

Ce fichier contient l'ensemble des entreprises, tous régimes d'imposition confondus à l'exception du micro-BIC, du Bénéfice Agricole ainsi que des exploitations agricoles imposées au BIC, permet de disposer d'un nombre réduit de variables économiques et comptables. Il couvre l'ensemble des secteurs d'activité hormis l'agriculture et les activités financières pour la France métropolitaine et les DOM.

Le fichier FICUS est une extraction de la source statistique SUSE : Système Unifié de Statistiques d'Entreprises. Ensemble cohérent de données individuelles et statistiques sur les entreprises, la source statistique SUSE provient de l'exploitation conjointe de deux sources : l'une fiscale, qui regroupe les bénéficiaires industriels et commerciaux (BIC) et les bénéficiaires non commerciaux (BNC) et l'autre statistique, l'enquête annuelle d'entreprises (EAE).

DRTEFP

Offres d'Emploi Enregistrées (OEE) :

Conformément à l'article L311.2 du code du travail, « tout employeur est tenu de notifier à l'ANPE toute place vacante dans son entreprise ». Cependant, cette obligation a été limitée en 1987 : « l'obligation de notification de places vacantes... concerne celles auxquelles l'entreprise veut pourvoir par l'intermédiaire d'organismes ou de moyens d'information extérieurs ».

Demandes d'Emploi Enregistrées (DEE) :

L'ASSEDIC inscrit et met à jour mensuellement la situation du demandeur d'emploi (catégorie, âge, sexe, date et motif d'inscription, métier recherché, niveau de formation, commune de résidence...). Ces statistiques peuvent être déclinées soit en flux soit en stocks.

ANPE / ASSEDIC

Liste commune des métiers en tension :

Eléments retenus pour identifier les métiers en tension en Limousin Poitou-Charentes :

Sont proposés les métiers en tension d'ampleur régionale dès lors qu'ils sont présents sur au moins 4 bassins d'emploi pour le Poitou-Charentes. Sont proposés les métiers en tension d'ampleur bassin d'emploi dès que le métier est présent sur au moins l'une des trois listes.

Rectorat, DRASS, Région Poitou-Charentes, DRAF

Données sur la formation initiale.