

DIAGNOSTIC SECTORIEL DE L'OREF

HÔTELS RESTAURANTS

EN LANGUEDOC-ROUSSILLON



- Emploi
- Qualification
- Métier
- Formation
- Développement
- Prospective

ÉDITORIAL

Avec cette publication, l'observatoire régional de l'emploi et de la formation du Languedoc-Roussillon inaugure une collection de diagnostics sectoriels. Il propose une vision des liens qui s'établissent entre qualifications et développement des activités économiques en région.

Les analyses qui suivent, ont été débattues, dans le cadre de l'élaboration du plan régional de développement des formations professionnelles - PRDFP, avec les principaux acteurs des branches professionnelles et les pouvoirs publics régionaux concernés. Elles s'appuient sur un important appareillage statistique et poursuivent une double ambition d'objectivité et de facilitation du dialogue entre partenaires.

A cet effet, l'OREF se tient à votre disposition pour vous accompagner dans l'exploitation de cet outil. Son utilisation constitue pour nous le meilleur moyen de l'enrichir. Nous espérons que ce travail ne soit qu'une première étape et qu'il puisse ouvrir d'autres pistes de réflexions et d'actions.

Alain CWICK

SOMMAIRE

EN RÉSUMÉ P. 3

INTRODUCTION..... P. 4

DÉLIMITATION DU SECTEUR P. 5

1 ORGANISATION DE L'APPAREIL ÉCONOMIQUE P. 6

UN SECTEUR AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE RÉGIONAL, À CROISSANCE D'EMPLOI TRÈS SOUTENUE ET OÙ LA PETITE ENTREPRISE JOUE UN RÔLE DOMINANT

2 PRATIQUES DE GESTION DE MAIN D'OEUVRE P. 8

DES ACTIFS JEUNES DANS UN SECTEUR PLUS EXIGEANT EN FORMATION OÙ LES SITUATIONS D'EMPLOIS PRÉCAIRES SONT ENCORE NOMBREUSES

3 MÉTIERS ET QUALIFICATIONS P. 10

UN SECTEUR OÙ PRÉDOMINE LA CATÉGORIE EMPLOYÉS ET QUI CONNAÎT DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ÉLEVÉES MALGRÉ L'IMPORTANCE DES DEMANDEURS D'EMPLOI QUALIFIÉS

4 APPAREIL DE FORMATION RÉGIONAL P.12

UNE OFFRE DE FORMATION TRÈS DÉVELOPPÉE, QUI SE POLARISE SUR QUELQUES TERRITOIRES ET DIVERSIFIE LES NIVEAUX DE SORTIE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

ÉLÉMENTS DE PROSPECTIVE..... P. 14

BIBLIOGRAPHIE P. 15

EN RÉSUMÉ

En tirant profit de l'attractivité touristique du Languedoc-Roussillon le secteur des hôtels restaurants contribue fortement au développement de la région. Mais, c'est surtout en tant qu'activité relevant de l'économie résidentielle que ce secteur est aujourd'hui en très forte évolution sur le plan de l'emploi. Celui-ci est souvent non salarié, ou porté par un tissu de petits établissements, et se localise autour des grandes agglomérations et des zones touristiques du littoral.

Les jeunes et les femmes occupent une place importante dans ce secteur où les exigences de formation conditionnent de plus en plus l'accès aux qualifications de base. En revanche, la multiplicité des expériences reste le parcours type pour occuper les métiers de maîtrise et de direction. Les conditions d'emploi de ce secteur saisonnier sont encore souvent précaires et se caractérisent par un fort recours au temps partiel et aux contrats de courte durée.

Les métiers liés au service de restaurant et à la cuisine sont les plus représentés et concernent principalement les catégories employé ou ouvrier. Si le renforcement de l'évolution du secteur vers le marché touristique se précise, il est probable que le secteur connaisse une montée en gamme de ses prestations. Ce mouvement confirmerait l'élévation du niveau de formation des cuisiniers, et de certains métiers de l'hébergement, en même temps que l'élargissement des compétences, en langue étrangère notamment, dans les métiers de l'accueil et du service en salle.

Face à ce contexte, l'offre de formation régionale dédiée à ces métiers, qu'elle soit initiale ou continue, apparaît très développée et semble globalement cohérente. La formation par apprentissage reste une voie d'accès privilégiée à la profession. La voie scolaire, comme les formations visant les demandeurs d'emploi, apportent une certaine diversification en termes de niveau de qualification. De fait, les difficultés de recrutement rencontrées sur les cœurs de métiers du secteur, questionnent davantage les pratiques de gestion de la main-d'œuvre par les entreprises que les déséquilibres de l'appareil de formation régional.

Directeur de publication : **Alain CWICK**

Chef de projet : **Bruno BERENGUEL**

Rédacteur : **Maryline VILLAIN**

Traitement des données : **Bruno BERENGUEL, Maryline VILLAIN**

Relecture : **Sylvina BALZING (Région), Azzedine BOUSLIMANI,**

Annie BRICMAN, Hélène COUGNENC

Conception graphique : **Matthieu REDON**

QUALIFICATIONS ET RICHESSES ECONOMIQUES

Si la formation, dans sa vocation, dépasse les enjeux du développement économique, elle demeure néanmoins une condition majeure **de la modernisation et de la professionnalisation des entreprises**. L'identification de la demande économique en qualification est ainsi une dimension essentielle de la réflexion sur l'évolution de l'appareil d'éducation et de formation en région. Il importe de repérer les qualifications professionnelles qu'exigent la fabrication des produits ou la mise en œuvre des prestations de services, qui font la richesse économique régionale. C'est pour outiller cette réflexion que l'OREF a élaboré des dossiers par secteur d'activités.

VERS UNE VISION CONCERTÉE DU SECTEUR

Les résultats qui sont présentés ici ne constituent qu'une étape dans la construction collective des connaissances du secteur **hôtels restaurants** en région. Ils tiennent compte notamment des enrichissements apportés par les réunions de concertation et des **rencontres sectorielles**¹ organisées par la Région dans le cadre de l'élaboration de PRDFP (Plan régional de développement des formations professionnelles). Ils s'appuient aussi sur une première exploitation, par l'OREF, des ressources statistiques régionales par secteur d'activités.

SINGULARISER LES BESOINS EN QUALIFICATION

La méthode d'analyse, les sources de données et les indicateurs utilisés sont communs à chacun d'eux. Cela autorise une mise en perspective systématique des secteurs d'activité **les uns par rapport aux autres**. Il en ressort une différenciation plus fine des besoins en qualifications qui leur sont propres et du contexte sectoriel (dynamiques de développement en région, pratiques de gestion de la main-d'œuvre) dans lequel ils se situent. Ces singularités sectorielles se déclinent sur plusieurs registres.

LES PARAMÈTRES DE L'ANALYSE SECTORIELLE

Le premier chapitre présente les éléments sur la structure et l'évolution de l'emploi. Il situe le secteur en région, ses dynamiques **d'évolution et l'organisation de l'appareil économique**. Le deuxième chapitre fait état des paramètres liés aux **pratiques de gestion de la main-d'œuvre**, c'est-à-dire aux caractéristiques des individus employés et aux conditions d'emploi qui leur sont proposées. Le troisième chapitre met en évidence les **qualifications et métiers** exigés par le fonctionnement du secteur. La quatrième partie livre une analyse des équilibres de **l'appareil de formation** régional qui préparent aux métiers « cœur de cible » du secteur. Enfin, le dossier se conclut par des premiers éléments de **prospective** liés au développement du secteur en mettant en évidence les facteurs qui conditionnent son devenir et leurs effets sur la demande en qualifications.

¹ Rencontres organisées par la Région avec les administrations régionales en charge des politiques d'emploi et de formation (Conseil régional, Rectorat – DAET-DAFCO, DRTEFP, ANPE) et les acteurs régionaux et partenaires sociaux du secteur d'activité (FAFIH, Opca de l'industrie hôtelière, AGEFOS PME, Observatoire de l'hôtellerie-restauration, Commission régionale formation de l'industrie hôtelière). Les éléments qui suivent prennent en compte les échanges et les contributions des participants.

DÉLIMITATION DU SECTEUR

Le champ d'activités couvert par le secteur hôtels restaurants défini par l'INSEE diffère quelque peu de celui adoptée par la Commission Nationale Paritaire de l'Emploi de l'Industrie Hôtelière - CNPEIH. Le tableau ci-dessous propose une répartition des activités par code APE selon la définition INSEE et selon la définition CNPEIH.

Pour l'INSEE, le secteur Hôtels restaurants regroupe tous les services d'hôtellerie et de restauration. Les bowlings ou les casinos n'y sont pas inclus car l'INSEE les considère comme des services récréatifs, culturels et sportifs. Il est de plus très difficile de les repérer par le code APE : le code 926 A est le même pour les bowlings, les patinoires ou encore les piscines. Le code 927 A, quant à lui, couvre les Casinos, mais aussi l'organisation de loterie ou les paris mutuels. La thalassothérapie est quant à elle classée dans les soins personnels et ne peut être distinguée du thermalisme.

Codes APE	Activités	Activités couvertes par le diagnostic (INSEE et ASSEDIC)	Activités relevant de la CNPEIH
551A	Hôtels avec restaurants		
551C	Cantines, restaurant d'entreprise		
551D	Hôtels sans restaurant		
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 tabacs		
554B	Débites de boisson*		
555A	Cantines, restaurants d'entreprises		
555C	Restauration collective sous contrat		
555D	Traiteurs, organisation de réception		
926A	Gestion d'instal. sportive (dont Bowlings)		
927 A	Jeux de hasard et d'argent (dont Casinos)		
930 K	Activités thermales et de thalassothérapie		

* le partage entre restauration ou débit de boisson et production ou commerce d'aliments et de boissons repose sur la possibilité de consommer sur place.

Les résultats présentés dans ce diagnostic portent pour la plupart sur la définition INSEE du secteur (division 55 de la Nomenclature d'activité française). Ils reflètent globalement la réalité régionale de la branche de l'industrie hôtelière².

²-A noter que le secteur Hôtels restaurant défini par l'INSEE a également servi de support aux indicateurs caractérisant l'emploi dans le portrait sectoriel réalisé par l'Observatoire de l'Hôtellerie-Restauration au niveau national.

1 UN SECTEUR AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE RÉGIONAL, À CROISSANCE D'EMPLOI TRÈS SOUTENUE, OÙ LA PETITE ENTREPRISE JOUE UN RÔLE DOMINANT

Avec plus de 30 000 emplois salariés, le secteur hôtels restaurants pèse plus de 4% de l'emploi régional et occupe le 8ème rang sur les 36 secteurs d'activités de la région, après l'administration publique, la santé, action sociale, le commerce de détail, réparation, l'éducation, la construction, le commerce de gros, intermédiaires, les services opérationnels. L'emploi, dont la croissance est remarquable sur la dernière décennie, se développe en accompagnement de l'évolution démographique et de la vocation touristique régionale.

LA RESTAURATION DE TYPE TRADITIONNEL : PREMIER EMPLOYEUR DU SECTEUR

Globalement, c'est la restauration de type traditionnel, qui, avec plus de 10 400 salariés, représente la principale activité employeuse du secteur. Elle regroupe les restaurants traditionnels, les brasseries, les cafétérias, la restauration de chaînes. Les autres types de restauration, restauration collective, restauration rapide, traiteurs représentent près de 7 800 salariés.

Activités économiques (naf 700 révisée)	Salariés		Etablissements	
	Evolution entre 1997 et 2003	Nombre en 2003	Evolution entre 1997 et 2003	Nombre en 2003
551A Hôtels touristiques avec restaurant	13 %	5042	-2 %	757
551C Hôtels touristiques sans restaurant	32 %	944	20 %	191
551E Autres hôtels	-61 %	37	-51 %	18
552A Auberges de jeunesse et refuges	-5 %	76	63 %	13
552C Exploitation de terrains de camping	36 %	1314	14 %	299
552E Autre hébergement touristique	20 %	1519	11 %	209
552F Hébergement collectif non touristique	26 %	250	25 %	20
553A Restauration de type traditionnel	49 %	10433	31 %	2230
553B Restauration de type rapide	58 %	4851	47 %	764
554A Cafés tabacs	42 %	196	18 %	65
554B Débits de boissons	30 %	1834	15 %	679
554C Discothèques	20 %	777	-19 %	102
555A Cantines et restaurants d'entreprises	15 %	1946	-9 %	203
555C Restauration collective sous contrat	235 %	693	195 %	59
955D Traiteurs, organisation de réception	-1 %	306	3 %	71
Total secteur Hôtels restaurants	36 %	30222	20 %	5680
Tous secteurs	24 %	473975	14 %	63191

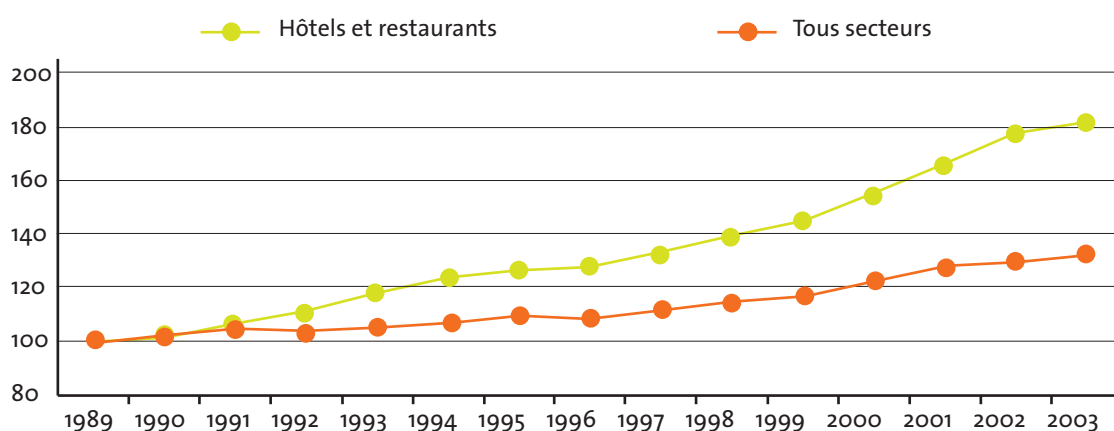
Source : ASSEDIC au 31/12 – traitement OREF

L'hôtellerie (6 000 salariés), qui comprend les activités d'hébergement en hôtels, avec ou sans restaurant, constitue la troisième activité employeuse du secteur en région. Elle est constituée pour moitié d'une hôtellerie de type 2 étoiles. Les autres types d'hébergement, villages vacances, chambres d'hôtes, gîtes, fermes auberges, auberges de jeunesse, campings et foyers d'étudiants ou de travailleurs, représentent plus de 3 000 salariés et apparaissent particulièrement développés en région au regard de la configuration nationale du secteur.

UNE PROGRESSION TRÈS SOUTENUE DE L'EMPLOI

Dans les hôtels et restaurants, les effectifs salariés ont augmenté entre 1996 et 2003 de 36%, pour 24% dans les autres secteurs. Cette croissance s'inscrit dans la durée et est particulièrement forte dans la restauration traditionnelle et dans la restauration de type rapide qui voient leurs effectifs augmenter respectivement de 49% et de 58% sur la période.

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI SALARIÉ (LANGUEDOC-ROUSSILLON) (INDICE 100 EN 1989)

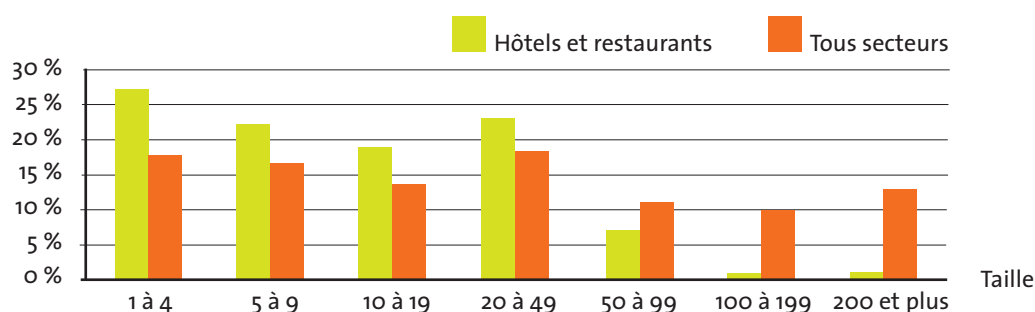


Source : INSEE Estimations d'emploi 2003 traitement OREF

LES PETITS ÉTABLISSEMENTS CONCENTRENT LA MAJORITÉ DE L'EMPLOI

Le secteur compte près de 5700 établissements employeurs principalement dans la restauration (53%). L'hôtellerie-Restauration se caractérise par la petite taille de ses établissements : ceux qui comptent moins de 10 salariés concentrent la moitié de l'emploi total. Le recours au statut de non salarié est plus affirmé dans ce secteur avec une proportion de 25%, pour 16% dans les autres secteurs.

RÉPARTITION DE L'EMPLOI SALARIÉ PAR TAILLE D'ÉTABLISSEMENT (LANGUEDOC-ROUSSILLON)



Source : Assedic 31/12/2003

AGRANDISSEMENT DE LA TAILLE MOYENNE DES ÉTABLISSEMENTS

Une tendance à l'augmentation de l'emploi dans les plus de 10 salariés est constatée depuis 1991 où elles représentaient 42% de l'emploi salarié pour 44% en 1994 et 51% en 2003. Entre 1997 et 2003, le parc d'établissements, employeur d'au moins un salarié, a augmenté de 20%, soit 6 points de plus que dans les autres secteurs. Pendant cette période, les établissements de 50 à 99 salariés ont vu leurs effectifs tripler tandis que ceux de 20 à 49 ont doublé le nombre de leurs salariés.

SECTEUR DÉVELOPPÉ DANS LES ZONES TOURISTIQUES ET LES AGGLOMÉRATIONS

C'est dans les grandes agglomérations de la région, celles de Montpellier, Nîmes, Perpignan ou Béziers-Saint-Pons, que le nombre d'emploi est le plus élevé. La part de l'emploi du secteur dans l'emploi local est particulièrement élevée dans les zones à vocation touristique : bassins de Céret et de Prades (stations touristiques de montagne), Narbonne, Sète. Le littoral reste la première destination touristique de la région tandis que les zones rurales ont plus de difficultés à développer cette activité et voient disparaître un certain nombre d'établissements.

2

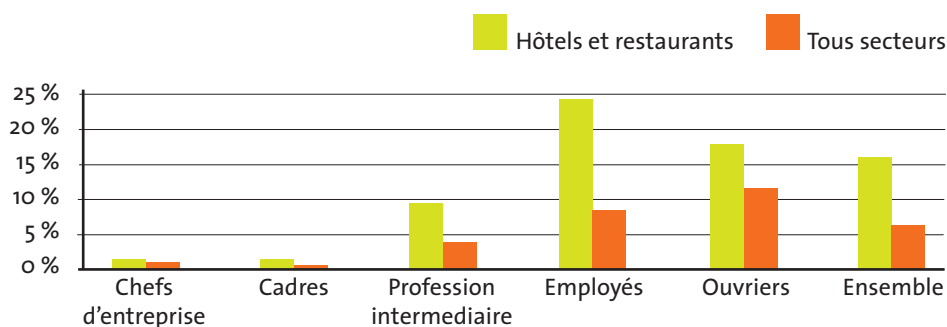
DES ACTIFS JEUNES DANS UN SECTEUR PLUS EXIGEANT EN FORMATION OÙ LES SITUATIONS D'EMPLOIS PRÉCAIRES SONT ENCORE NOMBREUSES

Ce secteur laisse une large place à l'emploi des jeunes et des femmes. Le vieillissement de ses actifs est ainsi moins important et concerne surtout les cadres et chefs d'établissement. Aux côtés d'une pratique d'évolution professionnelle construite sur l'expérience, la mobilisation d'une main-d'œuvre plus formée semble aujourd'hui s'accroître dans ce secteur malgré des conditions d'emploi souvent précaires.

UNE MAIN-D'ŒUVRE JEUNE

En Languedoc-Roussillon, ce secteur est caractérisé par une forte ouverture aux jeunes. En effet, la part des moins de 25 ans représente 16% de l'emploi total, pour 7% tous secteurs confondus. C'est souvent un secteur de première insertion : la durée moyenne passée dans le secteur est faible à l'exception de la restauration collective où les salariés arrivent plus tardivement au-delà de 30 ans³. Ce sont les catégories employés (salles ou étages) et ouvriers (cuisiniers) qui sont les plus jeunes.

PART DES JEUNES DE MOINS DE 25 ANS DANS L'EMPLOI (LANGUEDOC-ROUSSILLON)



Source : INSEE RP 99, traitement OREF

A l'inverse, les plus de 50 ans ne représentent que 18% des actifs pour 23% tous secteurs confondus. Ils sont majoritairement sur des postes de chefs d'entreprise et de cadres (62%). C'est une configuration qui s'observe à l'identique sur l'ensemble des autres secteurs.

UNE LARGE OUVERTURE À L'EMPLOI DES FEMMES

L'emploi dans l'hôtellerie-restauration est ouvert aux femmes. Elles constituent près de la moitié des salariés et sont majoritaires dans la restauration collective et l'hôtellerie. En restauration traditionnelle, elles occupent la plupart des emplois de salle, mais restent peu présentes sur les emplois de cuisine, encore en majorité masculins.

PREMIER NIVEAU DE FORMATION EXIGÉ POUR LES QUALIFICATIONS DE BASE

Si la proportion des non diplômés a nettement diminué elle représente encore 35% des actifs dans l'Hôtellerie-Restauration pour 29% dans les autres secteurs en région. Au niveau national, dans la restauration de type traditionnel, la proportion de non diplômés était de 46% chez les femmes pour 37% chez les hommes en 2002⁴.

Cette part, qui était de 67% en 1982 diminue. Cela traduit une élévation du niveau de qualification dans la profession⁵ qui s'est faite en majorité au profit des niveaux V (CAP, BEP).

LES ACTIFS DU SECTEUR PAR NIVEAU DE FORMATION EN RÉGION (%)

1982	Niveaux I et II	Niveau III	Niveau IV	Niveau V	Niveaux VI et V bis
Hôtels restaurant	1,3	2,3	10,7	18,4	67,3
Tertiaire	7,8	8,8	15,4	17,3	50,7
1999	Niveaux I et II	Niveau III	Niveau IV	Niveau V	Niveaux VI et V bis
Hôtels restaurant	4,4	6,8	16,1	37,6	35,2
Tertiaire	14,7	14,3	17,1	27,1	26,9

Source RP 99, traitement OREF

L'exigence de formation est plus marquée dans le secteur pour les postes de cuisiniers. En revanche, la part des actifs de niveau III⁶ ou plus, n'est que de 45% chez les cadres de l'Hôtellerie restauration, alors qu'elle est de 75% dans l'ensemble des secteurs. Ce qui confirme que l'accès aux qualifications supérieures dans ce secteur se construit en grande partie sur l'expérience professionnelle et la mobilité interne.

4-Portraits statistiques de branche, CEREQ, Hôtellerie-restauration de type traditionnel

5-Diagnostic formation-emploi en Languedoc-Roussillon de l'Industrie-Hôtelière, OREFQ 1997

6-Niveau III : Deux ans de scolarité après le baccalauréat (BTS, BTSA, diplôme des IUT). Niveau II et I : Formation de niveau égal ou supérieur à des écoles d'ingénieurs ou de licence.

L'APPRENTISSAGE, VOIE D'ACCÈS PRIVILÉGIÉE À LA PROFESSION

Le recours à l'apprentissage par les entreprises du secteur est très fort. C'est la voie d'accès majoritaire pour les emplois spécialisés de restauration, devant la filière scolaire⁷. En Languedoc-Roussillon, la part des apprentis dans l'emploi est près de trois fois plus forte que dans l'ensemble des secteurs (3,8% contre 1,4%). Les métiers du secteur nécessitent la maîtrise de « capacités relationnelles », de la résistance au stress, le sens du travail en équipe, toutes qualités, dont l'acquisition est facilitée par la formation en apprentissage.

IMPORTANCE DES CDD DE COURTE DURÉE, DU TEMPS PARTIEL ET FAIBLESSE DES SALAIRES

La part des salariés en CDI est de 55% dans le secteur pour 68% tous secteurs confondus. Pour faire face aux fluctuations de l'activité, les entreprises utilisent fréquemment les emplois de courte durée. Les emplois de moins de 3 mois sont deux fois plus importants que dans l'ensemble des secteurs (32%, pour 15,8%). Parallèlement, la part des emplois à temps partiel est de 37% pour 28% tous secteurs confondus. Certains métiers sont particulièrement concernés : 49% des employés de l'hôtellerie et 40% des serveurs. Par contre, la très grande majorité de cuisiniers travaille à temps plein (80%)⁸. Les salaires restent inférieurs en moyenne aux autres secteurs et ce, quel que soit le niveau de qualification.

UNE SAISONNALITÉ INHÉRENTE AU SECTEUR

L'emploi saisonnier représente près de la moitié des emplois au plus fort de la saison d'été dans le secteur. Cette réalité est à relier au tissu important de petites entreprises saisonnières qui ont une durée de vie limitée compte tenu de la discontinuité de leur activité, surtout sur les stations touristiques des zones littorales. Cette réalité n'est pas sans conséquence sur l'organisation du travail des entreprises et sur les modalités d'accueil et d'hébergement qu'elles sont en capacité de proposer à leurs salariés, saisonniers notamment.

3

UN SECTEUR OÙ PRÉDOMINE LA CATÉGORIE EMPLOYÉS ET QUI CONNAÎT DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ÉLEVÉES MALGRÉ L'IMPORTANCE DES DEMANDEURS D'EMPLOI QUALIFIÉS

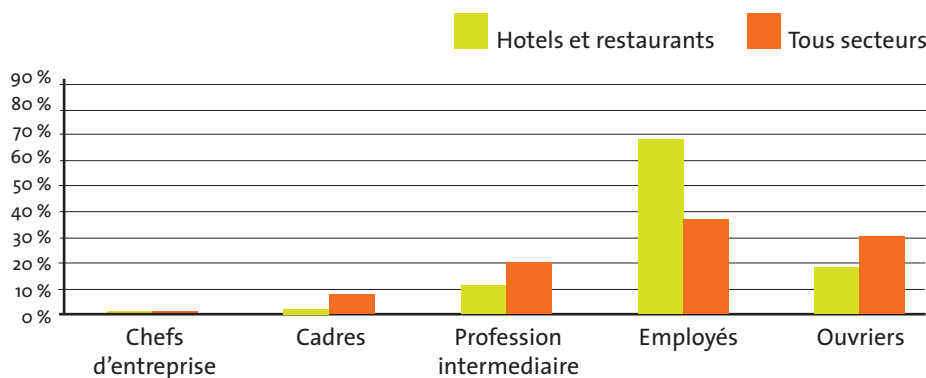
Le secteur hôtels et restaurants génère principalement des emplois à qualification de base et se structure encore très largement sur des fonctions non salariées. Les entreprises du secteur sont, de façon quasi permanente, en situation de recrutement et rencontrent des difficultés à recruter inhérentes à cette vitalité.

⁷-Portrait sectoriel « Hôtellerie-Restauration et activités connexes », Observatoire de l'Hôtellerie et la Restauration, juin 2006.
⁸-Idem

UNE PROPORTION ÉLEVÉE ET CROISSANTE D'EMPLOYÉS

C'est dans la CSP employés que se concentre l'essentiel de l'emploi salarié, soit 70% des emplois du secteur. Le nombre d'emploi dans cette catégorie a plus que doublé depuis le début des années 80. Bien qu'en diminution, les patrons d'hôtels, cafés restaurants représentent encore près de 25% des emplois du secteur (pour 37% en 1982). La part des ouvriers (essentiellement des cuisiniers) est en progression. Elle demeure stratégique pour l'évolution du secteur en région même si leur part est moindre que dans l'ensemble des secteurs.

EMPLOIS SALARIÉS PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE (LANGUEDOC-ROUSSILLON)



Source : INSEE – DADS – périodes d'emploi en 2003 – traitement OREF

LES MÉTIERS DE SERVICE DE RESTAURANT ET DE CUISINE PRÉDOMINENT ...

Les métiers du secteur de l'hôtellerie-Restauration sont liés aux fonctions traditionnelles de cette activité⁹.

Le **service de restaurant**, premier domaine professionnel (16 500 emplois) du secteur en région, reçoit les clients et veille à la qualité de l'accueil et du service. Il implique une compétence relationnelle élevée. Il comprend les serveurs de restaurant, de brasserie, de cafés-bars et l'exploitant. Selon la taille de l'établissement, il comporte également maître d'hôtel, chef de rang et sommelier. La **cuisine**, avec le cuisinier et les professionnels qui l'entourent, constitue l'autre domaine professionnel important du secteur en région (3 500 emplois). La maîtrise du geste professionnel est ici une composante importante dans l'exercice du métier. En restauration collective, le cuisinier s'assure en outre de l'équilibre nutritionnel des repas et participe à la sécurité alimentaire des consommateurs.

Les **métiers de l'hébergement**, même s'ils concernent plus de 3 900 emplois, sont quant à eux, moins représentés en région, ou s'y déclinent différemment du fait que l'hôtellerie de plein air (campings) ou les autres formes d'hébergement y sont plus développés (centres de vacances, gîtes et chambres d'hôtes, colonies). Les métiers de la **réception**, visent, dans les hôtels (chef de réception, réceptionniste, concierge) à accueillir la clientèle et à la prendre en charge de son arrivée à son départ. Ici aussi, la composante relationnelle de la qualification est prépondérante dans l'exercice du métier. Les métiers liés au **service d'étage** (femme de chambre, gouvernante) assurent l'essentiel du confort proposé aux clients de l'hôtel, en fonction de sa catégorie.

9- Les éléments de ce paragraphe font référence aux travaux de l'Observatoire national de l'hôtellerie et la restauration.

... ET FONT L'OBJET DE DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT DE LA PART DES ENTREPRISES

La fréquence des contrats de travail de courte durée et la forte amplitude saisonnière de l'activité du secteur dynamisent très fortement le marché du travail des métiers de l'hôtellerie restauration. Plus de 18% des offres d'emploi proposées sur une année en région (soit plus de 23 000) sont des offres émanant du secteur, qui en moyenne ne représentent que 4% de l'emploi salarié régional. Les entreprises du secteur externalisent la gestion de leurs emplois et dans le même temps proposent des conditions d'emplois peu favorables.

Ce fonctionnement très singulier en matière de gestion des ressources humaines, et probablement inhérent à la réalité du secteur, notamment en région, est à l'origine des difficultés de recrutement que rencontrent certaines entreprises. Ces difficultés se concentrent essentiellement sur les métiers de cuisiniers et de serveurs de restaurant, qui sont ceux sur lesquels le turnover est le plus marqué. On constate d'ailleurs que les demandeurs d'emploi qui aspirent à travailler sur ces métiers sont très majoritairement dotés d'un niveau V (celui du CAP – BEP) ou plus. Ainsi, le déficit en qualification des demandeurs d'emploi ne semble pas constituer la cause première des difficultés de recrutement des entreprises.

Pour les cuisiniers, les difficultés de recrutement sont renforcées par la concurrence qu'exercent d'autres secteurs d'activité (Education, santé, action sociale principalement) : plus de 40% des cuisiniers travaillent en dehors du secteur des hôtels restaurants.

4

UNE OFFRE DE FORMATION TRÈS DÉVELOPPÉE, QUI SE POLARISE SUR QUELQUES TERRITOIRES ET DIVERSIFIE LES NIVEAUX DE SORTIE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

UNE OFFRE DE FORMATION TRÈS DÉVELOPPÉE

En Languedoc-Roussillon, c'est environ 5 500 jeunes ou adultes¹⁰ qui sont inscrits dans les formations préparant aux métiers de l'accueil, hôtellerie, tourisme et cuisine. Ces flux de formation qui viennent alimenter le marché du travail régional sont particulièrement fournis. Ils contribuent à un renouvellement théorique de 17% des emplois correspondants, contre 8% en moyenne pour les autres spécialités. La taille de l'offre de formation apparaît ainsi très développée. Il est cependant difficile d'affirmer que ces capacités de formations régionales sont suffisantes ou surdimensionnées pour satisfaire aux besoins de développement du secteur en région.

PLACE CENTRALE DES LYCÉES ET DES CFA

Les dispositifs de formation initiale, et notamment l'apprentissage, jouent un rôle moteur dans la mise en place de ces formations¹¹ : les lycées publics et les centres de formation pour apprentis accueillent plus des 2/3 des effectifs en formation de la région. Les lycées privés et les lycées agricoles sont également présents mais avec des proportions de flux de formés plus resserrées.

¹⁰-Les analyses qui suivent s'appuient sur les éléments statistiques préparés par l'OREF et disponibles sur www.oref-lr.org rubrique Boîte à outils - Analyse sectorielle.

¹¹-Ces formations semblent d'ailleurs très attractives. Certains CFA accueillent de plus en plus de jeunes, de niveaux IV ou III, sans véritable spécialisation professionnelle, qui viennent préparer le métier de cuisinier.

RÔLE DE PERFECTIONNEMENT DES FORMATIONS CONTINUES

Au regard des autres spécialités, la formation continue des demandeurs d'emploi, apparaît plus développée : 17% des effectifs en formation (contre 13% en moyenne régionale) relèvent des actions conventionnées par la Région ou l'AFPA. Si l'on rajoute à cet ensemble les bénéficiaires de contrats de professionnalisation, les formations post initiales apparaissent comme des pourvoyeurs de qualification non négligeables pour les spécialités de l'accueil, hôtellerie, tourisme et cuisine. Ces actions de formation continue, qui concernent 920 personnes en moyenne par an, se situent moins sur la qualification que sur le perfectionnement au métier.

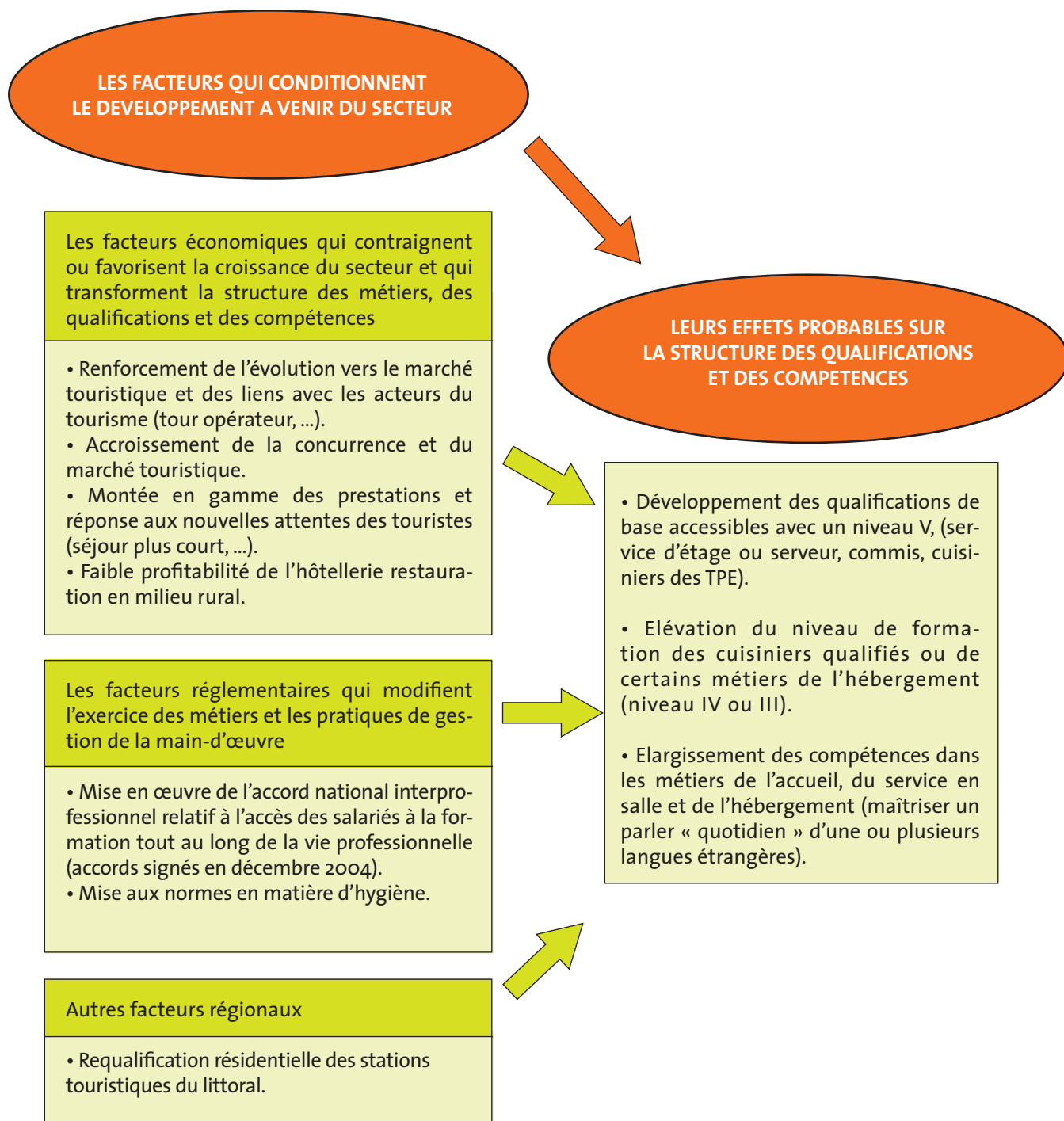
DIVERSIFICATION DES NIVEAUX DE FORMATION PRÉPARÉS

Les dispositifs de formations initiales qui préparent aux métiers de l'accueil, hôtellerie, tourisme et cuisine diversifient l'accès aux qualifications de base du système d'emploi en privilégiant les formations de niveau V (CAP, BEP) mais également celles de niveau IV (Baccalauréat) : la moitié des effectifs prépare un diplôme de niveau V et un peu plus d'un tiers un diplôme de niveau IV. Cet équilibre est assez proche pour les actions de formation continue qui s'orientent néanmoins davantage sur des diplômes de niveau IV ou plus.

Les effectifs en formation aux seuls métiers de la cuisine (CAP cuisine, BP cuisinier, CAP agent polyvalent de restauration...) représentent moins de 20% des effectifs. Les 80% restant se répartissent essentiellement dans les formations aux métiers de l'hébergement ou du service de restaurant (CAP et BEP restaurant, CAP Employés Techniques de Collectivité, BTS hôtellerie restauration, BAC technologique hôtellerie, mention complémentaire sommelier, barman ou accueil réception, CAP services en brasserie café ou services hôteliers...), beaucoup mixant cuisine et service (BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie, Bac pro. Restauration). Les stages d'apprentissage en langues étrangères appliquées semblent également se développer mais s'adressent plus particulièrement aux actifs de niveau IV ou III.

OFFRE DE FORMATION GÉOGRAPHIQUEMENT POLARISÉE

En volume ce sont les bassins d'emploi de Perpignan, Montpellier, Béziers-Saint-Pons et Nîmes qui contribuent le plus aux flux régionaux de formation dans les spécialités de l'accueil, hôtellerie, tourisme et cuisine. Ces quatre bassins concentrent plus de 60% des effectifs en formation. Cela dessine une certaine polarisation de l'offre de formation qui ne reflète que très partiellement la spécialisation économique du territoire régional : malgré une vocation touristique affirmée les bassins de Céret, Prades ou Narbonne disposent de peu de formations préparant à ces métiers.



BIBLIOGRAPHIE

- **Portrait sectoriel, Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration**

Hôtellerie Restauration et activités connexes
juillet 2006

- **INSEE**

Tableau de l'économie du Languedoc-Roussillon 2004
2005

- **INSEE**

L'année économique et sociale en Languedoc-Roussillon 2005
2006

- **INSEE**

La fréquentation hôtelière
Repères conjoncture, n° 15
Août 2005

- **INSEE**

Dans les activités liées au tourisme, un emploi sur trois est saisonnier
Repères synthèse, n° 4
Mai 2005

- **OREFQ**

Diagnostic formation-emploi en Languedoc-Roussillon
1997

- **Comité régional du tourisme**

Rapport d'activité du Comité régional du tourisme Languedoc-Roussillon
2003



DOSSIERS SECTORIELS PUBLIÉS :

-  Agriculture
-  Industries agricoles et alimentaires
-  Artisanat
-  Construction
-  Hôtels Restaurants
-  Commerce et réparation Automobile
-  Transports
-  Métallurgie

www.redongraphik.com