



---

## Enjeux & prospective en Midi-Pyrénées

---

---

## Les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme

---

Décembre 2014



**Enjeux & prospective : hôtellerie, restauration, tourisme**

Décembre 2014

Ce document a été réalisé :

- sous le pilotage de Brigitte Geoffriault (Directrice de la formation professionnelle et de l'apprentissage à la Région Midi-Pyrénées) et de Catherine d'Hervé (Directrice régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi en Midi-Pyrénées).
- dans le cadre du comité technique constitué de : Pierrette Couarraze, Roseline Eyraud, Nathalie Cessac, Fanny Mangin (Région Midi-Pyrénées), Marie-Germaine Juy et Joël Dubois (Directrice Midi-Pyrénées), Pierre Brossier (Pôle emploi Midi-Pyrénées).
- dans le cadre du groupe de travail constitué de : Nathalie Cessac, Caroline Derambure, Fanny Mangin, Jacques Ruffé, Dominique Thillet (Région Midi-Pyrénées), Henri Iniesta, Julien Léglise, Emeline Galabrun (Directrice Midi-Pyrénées), Christiane Durand (Pôle emploi).

**Ont également participé à l'élaboration de ce dossier dans le cadre de la consultation d'experts :**

Jérôme Alabert, Rectorat de l'académie de Toulouse

Dominique Andreau, Fafih

Sophie Cristofari, Unifformation

Bernard Delmas, Fafih

Olivier Desset, Région Midi-Pyrénées

Hélène Franchini, Région Midi-Pyrénées

Manuel Garcia, Crpef-Ih

Olivier Gérard, Agefos-PME

Thibault Laporte, Chambre régionale de métiers et de l'artisanat

Jean-Marc Marty, Chambre de commerce et d'industrie de Midi-Pyrénées

Guy Pressenda, Crpef-Ih

Eléonore Tempier, Région Midi-Pyrénées

**Sont également remerciés pour leur contribution :**

Georges Glandières, Unat

Samia Lay, Chambre régionale d'agriculture

Jean-Gabriel Mallart, Pôle emploi Midi-Pyrénées

Laurent Orlay, Unat

Bruno Serier, Adefpat



Directeur de publication : Frédéric Blachier. Responsable de publication : Christiane Lagriffoul.  
Chef de projet : Robin Michaud-Pigasse. Rédacteurs : Mélanie Grellety, Guylaine François,  
Robin Michaud-Pigasse, Alazaïs Raynal. Secrétaire de rédaction et mise en page : Guylaine François.  
ISBN : 978-2-916543-91-8.

## Sommaire

<b>Préambule</b> .....	4
<b>1 Panorama emploi – formation</b> .....	5
1.1 Evolution et caractéristiques des emplois .....	5
1.2 Le marché du travail, les besoins en emploi.....	9
1.3 La formation.....	13
1.3.1 La formation professionnelle initiale .....	13
1.3.2 La formation continue .....	16
<b>2 Les enjeux du domaine</b> .....	19
2.1 Les problématiques de recrutement et de professionnalisation.....	19
2.1.1 Des sortants de formation initiale qui ne travaillent pas dans le domaine .....	19
2.1.2 Une problématique de professionnalisation des salariés ? .....	20
2.2 Les mutations et l'évolution des métiers .....	21
2.2.1 Vieillesse de la population active.....	21
2.2.2 L'impact des nouvelles technologies.....	21
2.2.3 La prise en compte des enjeux environnementaux et sanitaires .....	22
2.2.4 L'évolution des pratiques touristiques .....	23
2.2.5 La mondialisation et le poids du tourisme étranger.....	24
2.2.6 La prise en charge du handicap et des personnes âgées .....	25
<b>3 Conclusion : pistes de réflexion</b> .....	26
<b>Bibliographie</b> .....	28
<b>Annexes</b> .....	29
<b>Notes</b> .....	34

## Préambule

La réalisation de cette étude s'inscrit dans le cadre du projet « Enjeux et prospective » qui vise à la réalisation de documents de pilotage permettant **d'identifier les dynamiques d'emploi, l'évolution des métiers, des compétences, les besoins de formation et de qualification pour un domaine professionnel donné (groupe de métiers)**. Ce travail doit permettre d'établir des **hypothèses d'évolution à moyen terme (5 ans) sur le territoire régional**.

Ce projet est confié par l'Etat et la Région au CarifOref Midi-Pyrénées dans le cadre du **Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDF) 2011-2015** et du **Contrat de plan Etat-Région (CPER) 2014-2020**.

## Méthodologie

Cette étude s'appuie sur :

- la mise en œuvre d'un groupe de travail réunissant les représentants de la Région, de l'Etat et de Pôle emploi pour définir en amont les problématiques à étudier et le champ du domaine.
- le traitement de données (emploi, formation, marché du travail) issues du système d'information du CarifOref permettant de réaliser un état des lieux du domaine en Midi-Pyrénées.
- le recueil et l'analyse d'informations qualitatives (veille documentaire).
- une réunion d'experts identifiés du champ professionnel défini. Cette consultation s'est déroulée le 10 juillet 2014. Les débats ont permis d'identifier les enjeux et les défis à moyen terme dans le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme.

## Champ de l'étude

Cette étude privilégie une entrée métier, l'objectif étant de rendre compte de l'évolution des compétences et des métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme. Le travail s'appuie principalement sur la nomenclature des GFE (Groupes Emploi Formation) qui permet un rapprochement des données relatives aux champs de l'emploi, de la formation et du marché du travail.

La présente étude porte sur les métiers relevant de :

- Hôtellerie, tourisme, restauration (GFE S) : services hôteliers, restauration ; Animation, sports ; Accueil ; Animation des territoires.
- Production alimentaire : Cuisine (GFE K2).

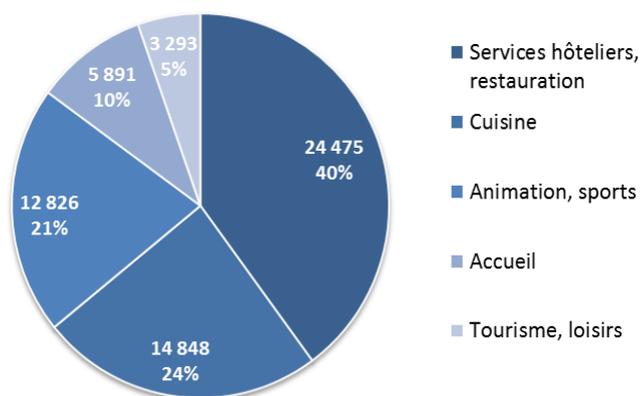
L'ensemble des métiers concernés se trouvent en annexe (p.29).

## 1 Panorama emploi – formation

### 1.1 Evolution et caractéristiques des emplois<sup>1</sup>

Les métiers du domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme regroupent plus de **61 300 actifs** en 2010 en Midi-Pyrénées<sup>2</sup> dont 9 700 non-salariés. Entre 2006 et 2010, **le nombre d'actifs a augmenté de 8,1 %, soit deux fois plus vite que pour l'ensemble des actifs de Midi-Pyrénées (+ 3,8 %)**. L'emploi non-salarié a, quant à lui, progressé de 6 % sur la même période contre 1,5 % en moyenne dans la région. 40 % des actifs de ce domaine exercent un métier relatif aux services hôteliers et restauration. Les métiers de cuisine rassemblent quant à eux 24 % des effectifs et l'animation et sports 21 %.

#### Répartition des actifs par domaine de métiers



Source : Insee recensement 2010. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

#### Des métiers qui s'exercent dans différents secteurs d'activité<sup>3</sup>

Près d'un actif sur deux exerçant un métier dans le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme travaille dans un établissement affilié au secteur de l'hébergement et de la restauration. Mais ces métiers s'exercent également dans d'autres secteurs : ainsi près de 7 % en moyenne de ces professionnels travaillent dans le secteur médico-social et l'action sociale (cette proportion atteint 12 % pour les seuls métiers de cuisine), plus de 6 % sont dans la fonction publique (notamment

parmi les professionnels de l'animation), 4,5 % travaillent dans l'enseignement (7 % des cuisiniers).

#### Point conjoncture : évolution de l'emploi salarié dans le secteur de l'hôtellerie – restauration

**Début 2014, le secteur de l'hôtellerie – restauration rassemblait 37 300 salariés en Midi-Pyrénées soit 5 % de l'emploi salarié régional. Sur un an, le nombre de salariés a baissé de 0,7 % dans ce secteur contre une hausse de 0,5 % de l'emploi salarié total. Cette évolution défavorable reflète la mauvaise saison touristique 2013 liée aux intempéries et aux inondations, en particulier dans le sud de la région (Lourdes). La fréquentation des hôtels et campings a été nettement impactée sur cette période. En outre, le tourisme d'affaire a également accusé une baisse en 2013, notamment dans l'agglomération toulousaine.**

Sources : Emploi salarié Acooss – Urssaf; Bilan touristique de l'été 2013 en Midi-Pyrénées, une saison marquée par les intempéries, Insee Midi-Pyrénées, juin 2014 ; Le bilan économique 2013 en Midi-Pyrénées, Insee, mai 2014

#### Une population active traditionnellement jeune

Les actifs de moins de 25 ans dans le domaine de l'hôtellerie, restauration et tourisme représentent une part conséquente par rapport à la moyenne régionale. En effet, **17 % des actifs occupés ont moins de 25 ans contre seulement 7 % en Midi-Pyrénées<sup>4</sup>**. Depuis 2006 cette part est constante. Ce sont les métiers de serveurs (35 % ont moins de 25 ans), d'aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration (28 %) et d'animateurs socioculturels et de loisirs (22 %) qui rassemblent le plus de jeunes actifs.

La part des actifs de 50 ans et plus est, quant à elle, de 21 % contre 29 % en moyenne dans la région. **Le nombre d'actifs de plus de 50 ans et plus a néanmoins augmenté de 22 %** entre 2006 et 2010 (contre + 12 % en Midi-Pyrénées). Les exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, les agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants et les exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant sont les métiers pour lesquels la part de 50 ans et plus est la plus importante (entre 40 % et 54 %).

### Les dernières données du recensement de la population

Selon les dernières données du recensement de la population portant sur l'année 2011, le nombre d'actifs dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme s'élève à 62 400, un chiffre en augmentation de 1,8 % par rapport à 2010. Leurs caractéristiques restent globalement inchangées si ce n'est qu'à l'image de la situation régionale, la tendance au vieillissement des actifs se poursuit (la part des 50 ans et plus atteint désormais 30 % en moyenne dans la région, 21,5 % dans l'hôtellerie, restauration, tourisme).

Source : Insee, recensement au lieu de résidence, 2011

### Les métiers du domaine de l'hôtellerie, restauration et tourisme par classe d'âge

Métier (PCS)	Part des moins de 25 ans	Part des 25 - 49 ans	Part des 50 ans et plus
Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)	35 %	54,2 %	10,8 %
Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	27,9 %	53,8 %	18,3 %
Animateurs socioculturels et de loisirs	21,7 %	62 %	16,3 %
Employés de l'hôtellerie : réception et hall	17,3 %	61,9 %	20,8 %
Cuisiniers et commis de cuisine	17,3 %	63,9 %	18,8 %
Maîtrise de restauration : salle et service	14,3 %	72,4 %	13,4 %
Standardistes, téléphonistes	14,1 %	68,3 %	17,6 %
Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)	13,9 %	64,8 %	21,3 %
Employés des services divers	13 %	69,5 %	17,5 %
Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels	11,3 %	70,1 %	18,6 %
Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme	9,3 %	77,3 %	13,4 %
Maîtrise de restauration : gestion d'établissement	6,6 %	71,6 %	21,8 %
Autres agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme)	6,6 %	74 %	19,5 %
Maîtrise de restauration : cuisine/production	4,8 %	66,3 %	28,9 %
Maîtrise de l'hébergement : hall et étages	4,1 %	74,6 %	21,3 %
Hôtesses de l'air et stewards	4 %	90,7 %	5,3 %
Agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants, de 0 à 9 salariés	3,2 %	46,5 %	50,3 %
Responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme (non cadres)	2,9 %	69,1 %	28 %
Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	2,6 %	72,3 %	25,1 %
Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés	1,7 %	61,6 %	36,6 %
Exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, de 0 à 2 salariés	1,6 %	58,3 %	40,1 %
Directeurs de centres socioculturels et de loisirs	0,9 %	84,1 %	15 %
Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés	0,8 %	61,0 %	38,2 %
Exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant, de 0 à 2 salariés	0,5 %	45,7 %	53,9 %
<b>Moyenne du domaine</b>	<b>16,6 %</b>	<b>62,7 %</b>	<b>20,7 %</b>
<b>Moyenne régionale</b>	<b>7,3 %</b>	<b>63,4 %</b>	<b>29,2 %</b>

Source : Insee recensement 2010 Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

### Des métiers féminins

**53 % des professionnels de l'hôtellerie, restauration, tourisme sont des femmes**, soit six points de plus que la moyenne régionale (47 %)⁵. Entre 2006 et 2010, cette part est restée stable.

Plus de 8 professionnels sur 10 sont des femmes

dans les métiers d'agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie) et de standardistes, téléphonistes (respectivement 88 % et 83 %). Les employés de l'hôtellerie (réception et hall), les directeurs de centres socioculturels et de loisirs, les animateurs socioculturels et de loisirs, ou encore les agents

des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme, sont également majoritairement des femmes (entre 73 % et 76 % des effectifs).

A l'inverse, la part des hommes est plus conséquente dans les métiers tels que moniteurs et éducateurs sportifs, cadres de l'hôtellerie et de la restauration, cuisiniers et commis de cuisine et exploitants de café, restaurant, hôtel (entre 67 % et 69 % des actifs). Enfin, 89 % des professionnels chargés de gérer la totalité ou une partie de la cuisine d'un restaurant (maîtrise de restauration : cuisine/production) sont des hommes.

### Les niveaux de diplôme IV et V sont majoritaires

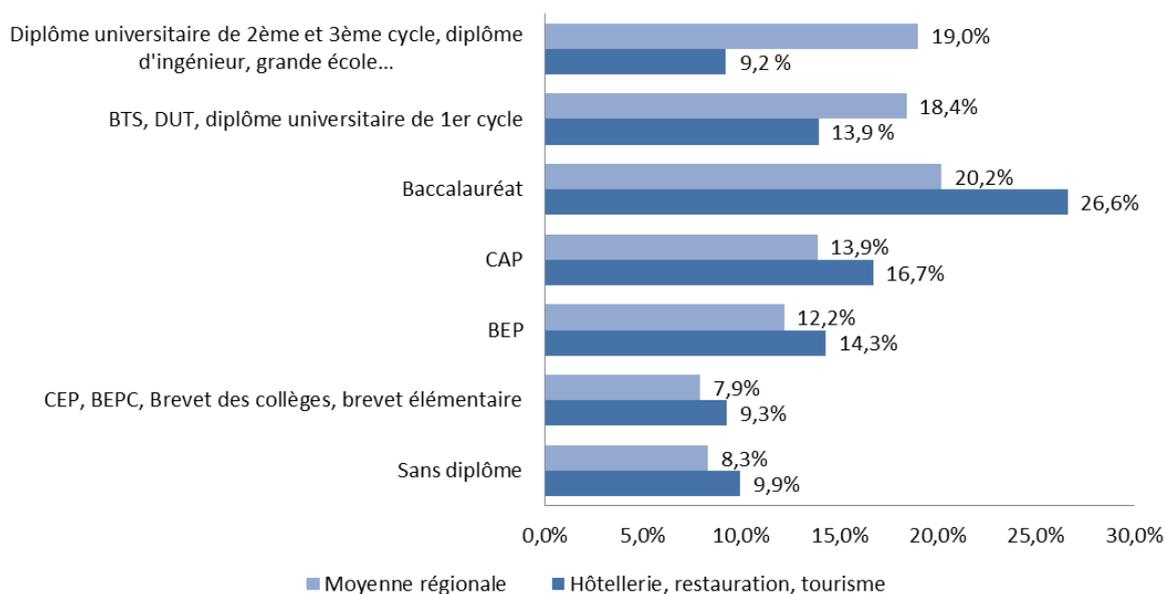
31 % des professionnels du domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme sont titulaires d'un CAP ou d'un BEP contre 26 % des actifs en Midi-Pyrénées<sup>6</sup>. De même, 27 % des actifs sont titulaires d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel alors que la moyenne régionale est de 20 %. *A contrario*, seuls 9 % des actifs disposent d'un diplôme universitaire de 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> cycle, contre 19 % en moyenne dans la région. Enfin, **la part de professionnels sans diplôme dans ce domaine est supérieure à la moyenne régionale** (10 % contre 8 %).

En termes d'évolution, on observe, à l'image de l'ensemble des actifs de Midi-Pyrénées (et de France), une augmentation globale des niveaux de diplôme. Cette évolution est cependant légèrement moins significative dans le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme pour ce qui concerne les niveaux post-baccalauréat : quand la part des actifs titulaires d'un diplôme de niveaux I ou II progresse de 2,7 points entre 2007 et 2010 en Midi-Pyrénées, elle augmente de 1,5 point sur cette même période dans le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme. Cependant la part des actifs titulaires du baccalauréat progresse plus rapidement dans ce domaine qu'en moyenne en Midi-Pyrénées (+ 1,2 points contre + 0,7 point entre 2007 et 2010)<sup>7</sup>.

### Répartition des actifs selon le diplôme

On relève des caractéristiques significatives pour chaque groupe de métier<sup>8</sup>. Les métiers de cuisine affichent la part de professionnels sans diplôme la plus importante : 15 % contre 10 % en moyenne dans le domaine. A noter également que près d'un professionnel sur deux est titulaire d'un CAP ou BEP (49 % contre 31 % en moyenne pour ce domaine).

A l'inverse, dans les métiers liés au tourisme et aux loisirs, la part de non diplômé est la plus faible : 3 % contre 10 %. Ces métiers recensent



Source : Insee recensement 2010. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

également le plus de diplômés de niveau III : un tiers est titulaire d'un BTS ou d'un diplôme universitaire de premier cycle contre 14 % en moyenne dans le domaine.

Les métiers de l'animation et des sports se distinguent par une proportion plus élevée d'actifs de niveaux I et II : 16 % contre 9 % en moyenne dans le domaine, mais aussi par la part la plus conséquente d'actifs titulaires d'un baccalauréat : 33 % contre 27 %. Les métiers de l'accueil sont caractérisés par une forte proportion de titulaires d'un baccalauréat (32 %). Enfin, dans les services hôteliers et de restauration, la répartition reflète celle de l'ensemble des métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme.

### Des conditions d'emploi atypiques

La part des professionnels en emploi sans limite de durée (CDI) s'élève à 64 %, proportion nettement inférieure à la moyenne régionale (73 %)<sup>9</sup>. A l'inverse, **la part des CDD et autres contrats courts est de 14 % soit 5 points de plus que la moyenne régionale**. Le volume d'actifs travaillant à leur compte est de 15 % contre 14 % en moyenne dans la région (tous domaines confondus). Enfin, la part d'apprentis dans ce domaine est supérieure à la moyenne en Midi-Pyrénées (3 % contre 1,6 %) en particulier dans les métiers de cuisine (6 %).

**La proportion d'actifs à temps partiel est beaucoup plus conséquente (30 %) que la**

**moyenne régionale (18 %) en particulier parmi les femmes (41,6 % sont à temps partiel dans les métiers du domaine contre 30 % en moyenne dans la région).**

### Projection d'emploi à l'horizon 2019<sup>10</sup>

En 2014, le nombre d'actifs travaillant dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme est estimé à 64 600. D'ici 2019, ce nombre devrait globalement **progresser de 8 %** (soit un volume annuel de créations d'emploi d'environ un millier) contre 5,8 % en moyenne en Midi-Pyrénées. L'évolution de l'emploi dépasserait 10 % dans les métiers salariés de l'accueil (agents et hôtesses d'accueil, d'accompagnement...) et dans le service en hôtellerie (employés de l'hôtellerie) et en restauration (serveurs, commis de restaurant).

Outre les créations nettes d'emploi, les estimations portent en moyenne sur 5,5 % des actifs de l'hôtellerie, restauration, tourisme qui quittent chaque année leur métier (soit entre 3 500 et 3 900 actifs par an). Les départs à la retraite sont modérés dans ces métiers où la moyenne d'âge est plutôt faible. En revanche, **près d'un actif sur deux quitte ce champ professionnel dans le cadre d'un changement d'activité<sup>11</sup>.**

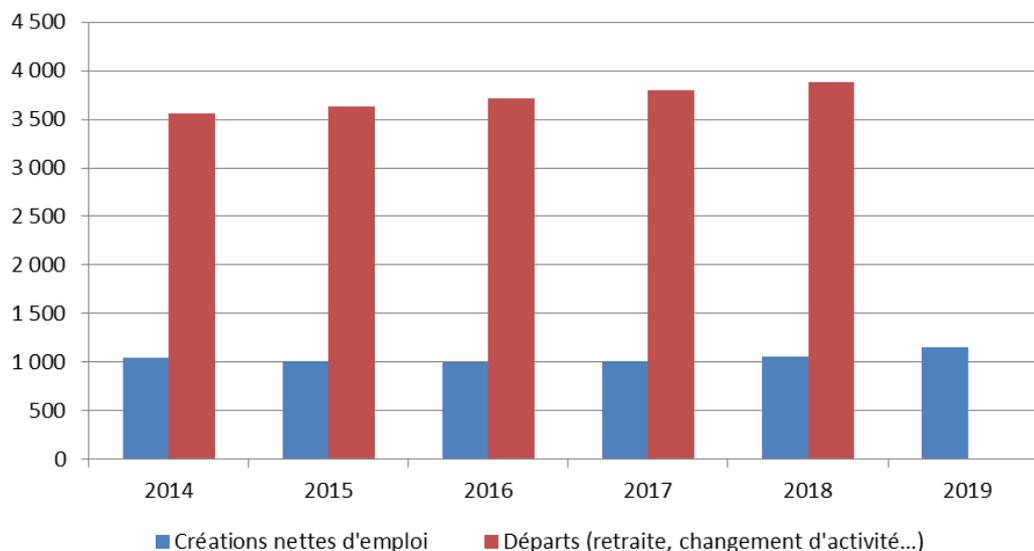
### Conditions de travail et saisonnalité dans le secteur du tourisme

Les résultats du recensement de la population (dont la collecte s'effectue en janvier) ne permettent pas d'appréhender de manière fidèle la question de la saisonnalité. Or l'emploi lié au tourisme est soumis à une forte saisonnalité (un quart des emplois régionaux en moyenne dans l'année sont occupés par des intérimaires) avec des fluctuations importantes d'un mois sur l'autre (volume d'emploi pouvant aller du simple au double). Par ailleurs, les emplois salariés du tourisme sont marqués par une forte proportion de salariés à temps partiel qui peut atteindre ou dépasser 50 % dans certains secteurs (parcs d'attraction, casino, restauration). En moyenne, on recense dans ce domaine 100 salariés pour 74 emplois en équivalent temps plein. L'Insee relève également que les métiers du tourisme sont en moyenne moins qualifiés, plus souvent occupés par les femmes et des jeunes (un tiers des salariés a moins de 26 ans). Les salaires horaires dans les activités liées au tourisme sont plus faibles d'environ 30 %\*. Ces caractéristiques sont propres aux emplois du tourisme dans leur ensemble (avec ou sans prise en compte de l'emploi saisonnier).

Source : Emplois salariés dans le tourisme : un poids localement important, Insee, 6 pages n°145, décembre 2012

\* Cette comparaison est à considérer avec prudence s'agissant de l'estimation d'un salaire moyen ne tenant pas compte des disparités de salaire ni des avantages en nature.

## Créations d'emploi et départs entre 2014 et 2019



Source : outil de projection d'emploi 2014, CarifOref Midi-Pyrénées

### A retenir

L'évolution de l'emploi dans le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme est globalement favorable, abstraction faite de la mauvaise conjoncture actuelle et de la saison touristique 2013 marquée par une météo particulièrement défavorable. Depuis 2006, l'emploi augmente dans ce domaine près de deux fois plus vite que la moyenne régionale. Cette tendance devrait se poursuivre dans les cinq ans à venir.

La faible moyenne d'âge du domaine cache d'importantes disparités selon les métiers. Dans certains d'entre eux (exploitants de petites structures) la part des 50 ans et plus dépasse 50 % et le nombre d'actifs en seconde partie de carrière augmente globalement plus vite qu'au niveau régional. La question de la reprise – transmission d'activité est prégnante dans ce domaine en particulier dans les zones rurales.

En termes de formation, la structure socio-professionnelle du domaine justifie une part prépondérante d'actifs de niveaux IV ou V. La part des sans diplôme est non négligeable et atteint 15 % dans les métiers de la cuisine. Cela traduit également de la capacité de l'hôtellerie, restauration tourisme à accueillir des personnes sans aucune qualification, leur offrant potentiellement par la suite la possibilité de se former.

Les conditions de travail demeurent globalement atypiques avec une part d'actifs en CDD élevée, un emploi saisonnier récurrent (intrinsèquement lié à la nature des activités concernées) et une proportion d'actifs à temps partiel conséquente notamment parmi les femmes.

## 1.2 Le marché du travail, les besoins en emploi<sup>12</sup>

### Une progression du nombre de demandeurs d'emploi

Au premier trimestre 2014, près de **25 200 demandeurs d'emploi** étaient inscrits en catégories A, B et C dans les métiers de

l'hôtellerie, restauration et tourisme, soit un peu plus de 10 % de l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrits en Midi-Pyrénées.

Entre les premiers trimestres 2013 et 2014, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 5,7 % dans ce domaine contre 5,3 % en moyenne dans la région<sup>13</sup>. A l'image de l'évolution régionale, si elle est toujours positive,

L'évolution du nombre de demandeurs d'emploi est moindre par rapport aux périodes précédentes (jusqu'au milieu de l'année 2013, les évolutions annuelles du nombre de demandeurs d'emploi s'élevaient au-delà de 10 %). La hausse du nombre de demandeurs d'emploi est marquée dans les métiers du tourisme et des loisirs (+ 11,6 %), des services hôteliers et de restauration (+ 8,4 %) et de cuisine (+ 8 %).

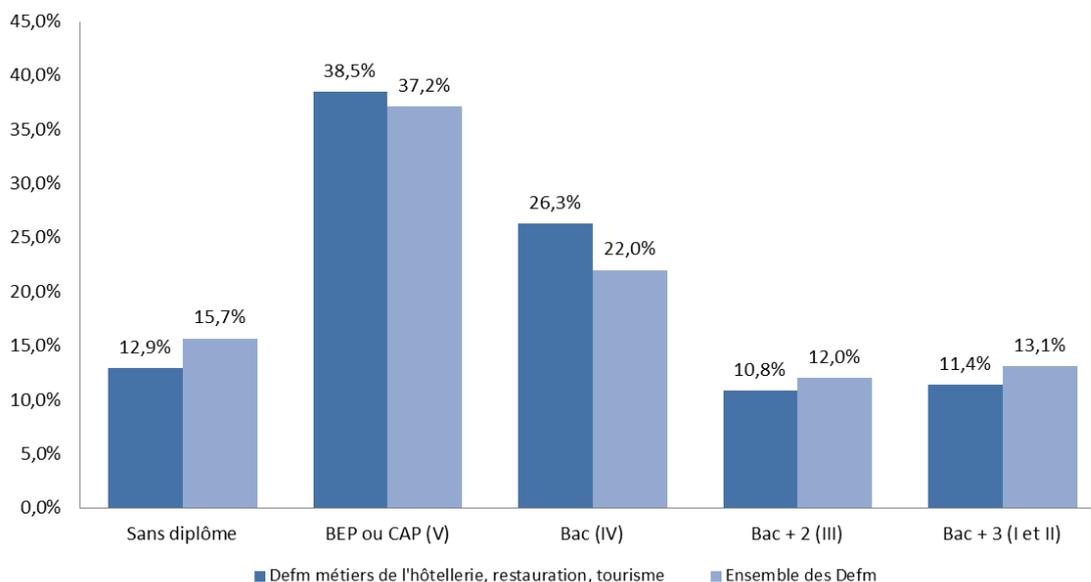
A l'image de la répartition des actifs, on relève des différences significatives quant à la répartition par âge des demandeurs d'emploi de ce domaine par rapport à la moyenne régionale. La part des moins de 25 ans est de 20,4 % contre 15 % en moyenne en Midi-Pyrénées. A l'inverse, la part des 50 ans et plus est inférieure à la moyenne régionale (17,6 % contre 22 %).

Près de 58 % des demandeurs d'emploi dans les métiers de l'hôtellerie, restauration et tourisme sont des femmes, contre 52 % en moyenne dans la région<sup>14</sup>. Cependant, le nombre d'hommes a

augmenté de plus de 8 % en un an (entre les 1<sup>ers</sup> trimestres 2013 et 2014) alors qu'une évolution plus modérée est enregistrée dans la région (+ 6,7 %). Ce sont dans les métiers de cuisine que l'on recense parmi les demandeurs d'emploi la proportion d'hommes la plus importante (près de 55 %). A l'inverse les femmes sont très présentes dans le domaine de l'accueil (87 %).

Au premier trimestre 2014, plus de 26 % des demandeurs d'emploi inscrits dans les métiers du domaine sont titulaires d'un baccalauréat (niveau IV) contre 22 % en moyenne dans la région. La part de demandeurs d'emploi diplômés d'un BEP ou d'un CAP (niveau V) est proche de la moyenne régionale (37 %). A l'inverse, la part des demandeurs d'emploi sans diplôme est plus faible que la moyenne en Midi-Pyrénées : moins de 13 % contre 15,7 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi de la région.

#### Les demandeurs d'emploi en fin de mois selon le niveau de formation – 1<sup>er</sup> trimestre 2014



Sources : Direccte Midi-Pyrénées, Pôle emploi, 1<sup>er</sup> trimestre 2014. Champ : Defm catégories ABC  
 Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

**La part des demandeurs d'emploi de longue durée (inscrits depuis un an ou plus) est de 34,3 %** dans le domaine, alors que cette proportion s'élève à 41,2 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi de la région. Dans les

métiers propres à l'accueil, la part de chômeurs de longue durée atteint cependant 45 %, soit près de 11 points d'écart avec la moyenne du domaine.

### Une offre d'emploi enregistrée sur deux en 2013 porte sur des contrats de plus de 6 mois

18 500 offres d'emploi ont été enregistrées par Pôle emploi dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme en 2013, soit 13,6 % de l'ensemble des offres d'emploi collectées en Midi-Pyrénées<sup>15</sup>. Les métiers de cuisine rassemblent près de 38 % des offres d'emploi, l'animation et les sports 26 % et les services hôteliers et de restauration 25,6 %.

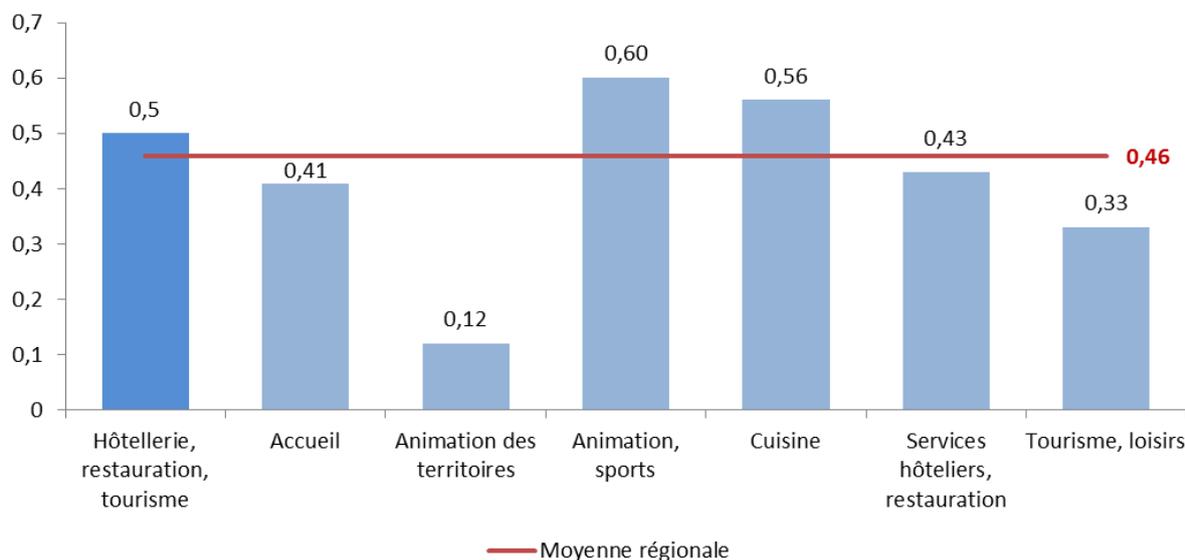
**51 % des offres d'emploi du domaine concernent des contrats de longue durée** (plus de 6 mois) contre 47,6 % en moyenne dans la région. Cet écart favorable à la moyenne régionale est particulièrement vérifié dans l'agglomération toulousaine et en Haute-Garonne (59 % des offres). On relève des caractéristiques significatives selon les groupes

de métiers. En effet, les métiers relatifs aux services hôteliers et de restauration et à la cuisine sont ceux pour lesquels les offres d'emploi déposées par les employeurs sont majoritairement supérieures à 6 mois (respectivement 53 % et 61 %)<sup>16</sup>. En raison de leur saisonnalité, les métiers de l'animation et des sports mais aussi ceux du tourisme et des loisirs proposent, quant à eux, essentiellement des contrats d'une durée d'un à six mois (respectivement 48 % et 65 % des offres). Dans les métiers de l'accueil, 31,5 % des offres d'emploi collectées concernent des contrats de très courte durée (moins d'un mois).

Plus de 65 % des offres d'emploi ont été déposées par des entreprises de moins de 20 salariés contre 61 % de l'ensemble des offres d'emploi de Midi-Pyrénées (tous domaines confondus).

### Des tensions sur le marché du travail légèrement supérieures à la moyenne régionale

#### Les taux de tension<sup>17</sup> en 2013 (T4)



Sources : Direccte Midi-Pyrénées, Pôle emploi. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

Le taux de tension des métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme se situe au-dessus de la moyenne régionale en 2013 (0,5 contre 0,46). On relève des tensions plus importantes dans les groupes de métiers liés à l'animation et aux

sports, et à la cuisine (respectivement 0,60 et 0,56). Entre 2012 et 2013, on observe une baisse du taux de tension dans ce domaine comme au niveau régional (de 0,56 à 0,5 dans le domaine et de 0,52 à 0,46 en moyenne dans la région).

### Les 7 métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme où sont enregistrées les fortes tensions sur le marché du travail

Métiers (ROME)	Demandes d'emploi enregistrées	Offres d'emploi	Taux de tension
Personnel polyvalent d'hôtellerie	321	314	0,98
Exploitation et manœuvre des remontées mécaniques	165	137	0,83
Animation de loisirs auprès d'enfants ou d'adolescents	3 610	2 720	0,75
Animation d'activités culturelles ou ludiques	991	687	0,69
Management du personnel de cuisine	569	383	0,67
Personnel de cuisine	5 465	3 670	0,67
Personnel polyvalent en restauration	3 008	1 849	0,61

Sources : Direccte Midi-Pyrénées, Pôle emploi, 4<sup>ème</sup> trimestre 2013. Champ : nombre d'offres collectées supérieur à 100, tension supérieure à 0,6. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

Avertissement : Les données sur les taux de tension sont à considérer avec précaution. Les tensions se calculent uniquement sur les données collectées par Pôle emploi.

#### Des besoins en main-d'œuvre persistants

L'enquête BMO menée annuellement par Pôle emploi en partenariat avec le Crédoc dénombre **16 600 projets de recrutement en 2014** dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme en Midi-Pyrénées. Ce domaine rassemble près de 19 % des projets de recrutement de la région. Les métiers de la cuisine, de l'hôtellerie et de l'animation font traditionnellement partie des métiers rassemblant le plus grand nombre de projets de recrutement (sur les 15 métiers les plus recherchés dans la région, 5 font partie du domaine étudié).

Le nombre de projet de recrutement est en **augmentation de 9,5 %** entre 2013 et 2014 (+ 6,1 % en moyenne dans la région). Cependant près de 57 % de ces projets sont destinés à de **l'emploi saisonnier** (41 % en moyenne dans la

région)<sup>18</sup>. La part de l'emploi saisonnier est particulièrement importante parmi les employés de l'hôtellerie et les agents et hôtesses d'accompagnement (plus de 70 %).

La part des recrutements jugés difficiles par les employeurs s'élève à 38 %, en baisse par rapport à 2013 (43,2 %) confirmant la baisse de tension dans ces métiers sur le marché du travail (cf. *supra*). La part des postes difficiles à pourvoir est toutefois supérieure à la moyenne régionale (36 %) et reste très élevée pour certains métiers en particulier dans la cuisine où plus d'un recrutement sur deux est pressenti comme difficile (53 % pour les cuisiniers, près de 64 % pour les ouvriers et apprentis non qualifiés de l'alimentation, plus de 64 % pour les chefs de cuisine).

#### A retenir

A l'image de la conjoncture nationale et régionale, le nombre de demandeurs d'emploi progresse dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme même si cette évolution défavorable est moins marquée depuis mi-2013. En conséquence, les tensions sur le marché du travail diminuent. Toutefois, la part des demandeurs d'emploi de longue durée reste plus faible dans le domaine qu'en moyenne dans la région et plus de la moitié des offres proposées dans ces métiers concernent des contrats de plus de 6 mois. Ces offres émanent essentiellement d'entreprises de petite taille, rendant compte du tissu économique du domaine constitué de petites structures. En 2014, le nombre de projets de recrutement semble repartir à la hausse.

### 1.3 La formation

#### 1.3.1 La formation professionnelle initiale

6 510 personnes ont été formées en Midi-Pyrénées dans le domaine de l'hôtellerie, restauration et tourisme en 2013<sup>19</sup>. Les formations services hôteliers et restauration et en cuisine rassemblent le plus grand nombre d'élèves et d'apprentis en Midi-Pyrénées.

#### Répartition des formés par sous-domaine

	Effectifs	Part
Accueil	90	1,4 %
Animation des territoires	63	1 %
Animation, sports	200	3 %
Cuisine	2 606	40 %
Services hôteliers, restauration	3 126	48 %
Tourisme, loisirs	425	6,5 %
<b>Total</b>	<b>6 510</b>	<b>100,0%</b>

Sources : Académie de Toulouse, Draaf, Région Midi-Pyrénées. Voie scolaire 2013, apprentissage au 31 décembre 2013, supérieur 2012. Formations de niveaux V à III et licences professionnelles (niveau II). Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées.

#### Répartition des formés par niveau et voie de formation en 2013

	Effectifs 2013			Evolutions des effectifs 2011-2013		
	Apprentissage	Voie scolaire	TOTAL	Apprentissage	Voie scolaire	TOTAL
Niveau II		693	<b>693</b>		- 5,6 %	<b>- 5,6 %</b>
Niveau III	54	648	<b>702</b>	+ 35 %	+ 7,5 %	<b>+ 9,2 %</b>
Niveau IV	398	2 361	<b>2 759</b>	+ 11,5 %	+ 48 %	<b>+ 41,3 %</b>
Niveau V	1 525	831	<b>2 356</b>	+ 11,4%	- 31,7 %	<b>- 8,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 977</b>	<b>4 533</b>	<b>6 510</b>	<b>+ 11,9%</b>	<b>+ 9,3 %</b>	<b>+ 10 %</b>

Sources : Académie de Toulouse, Draaf, Région Midi-Pyrénées. Voie scolaire 2013, apprentissage au 31 décembre 2013, supérieur 2012. Formations de niveaux V à III et licences professionnelles (niveau II).

Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées.

#### Principales évolutions

■ Entre 2011 et 2013, on enregistre une **hausse globale de 10 % des formés dans la région**<sup>20</sup>.

■ Les effectifs en CAP augmentent en particulier dans le cadre des CAP Cuisine (+ 10,4 %), Restaurant (+ 19,5 %), Services en brasserie-café (+10,1 %). Le nombre d'élèves en mention complémentaire Cuisinier en desserts de restaurant est en hausse de 40 % en 2013 par rapport à 2011.

■ Le BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie disparaît (dernière session en 2012). Il rassemblait 525 élèves en 2011 que l'on retrouve en partie dans les effectifs des Bac pro Cuisine et Commercialisation et services en restauration.

■ Le Bac pro Restauration (588 élèves en 2011) est remplacé par le Bac pro Cuisine (1 018 élèves en 2013) et le Bac pro

Commercialisation et services en restauration (804 élèves en 2013).

■ Les effectifs en Bac Techno Hôtellerie et en BP Cuisinier augmentent respectivement de 19,2 % et 15,6 % (niveau IV).

■ Le BTS Tourisme (311 élèves en 2013) remplace le BTS Ventes et productions touristiques (115 élèves en 2011) et le BTS Animation et gestion touristiques locales (155 élèves en 2011).

■ Le BTSA Développement animation des territoires ruraux a remplacé le BTSA Services en espace rural.

#### Les diplômes phares du domaine

Dix diplômes rassemblent plus de 80 % des effectifs en formation pour le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme en 2013. (*cf. tableau page suivante*)

Sous-domaine	Diplômes	Apprentissage	Voie scolaire	Effectif total	Part
Cuisine	CAP Cuisine	792	227	1 019	16 %
Cuisine	Bac Pro Cuisine	13	1 005	1 018	16 %
Services hôteliers, restauration	Bac Pro Commercialisation et services en restauration	14	790	804	12 %
Services hôteliers, restauration	CAP Restaurant	522	146	668	10 %
Services hôteliers, restauration	Bac Techno Hôtellerie		496	496	8 %
Services hôteliers, restauration	Licence Pro Hôtellerie et tourisme : ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration		347	347	5 %
Cuisine	CAP Agent polyvalent de restauration	19	296	315	5 %
Tourisme, loisirs	BTS Tourisme		311	311	5 %
Services hôteliers, restauration	Licence Pro Hôtellerie et tourisme : ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes alimentaires		188	188	3 %
Services hôteliers, restauration	BTS Hôtellerie restauration	44	137	181	3 %
<b>TOTAL</b>		<b>1 404</b>	<b>3 943</b>	<b>5 347</b>	<b>82 %</b>

Sources : Académie de Toulouse, Draaf, Région Midi-Pyrénées. Voie scolaire 2013, apprentissage au 31 décembre 2013, supérieur 2012. Formations de niveaux V à III et licences professionnelles (niveau II).. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées  
*Retrouvez en annexe un complément d'information relatif à l'offre de formation en Midi-Pyrénées.*

### Répartition femmes - hommes

En 2013, la part des femmes en formation dans ce domaine atteint près de 48 %, cette proportion est constante depuis 2011. La répartition femmes-hommes diffère selon les diplômes. Le BTS Tourisme enregistre, par

exemple, 271 étudiantes soit 87 % de son effectif total. A l'inverse, le brevet professionnel Cuisinier et le CAP Cuisine comptent plus de 70 % d'hommes.

### Top 5 des formations majoritairement suivies par des femmes

Diplômes	Effectifs	Part de femmes
BTS Tourisme	311	87 %
DUT Carrières sociales option animation sociale et socio-culturelle	115	75 %
Licence pro Hôtellerie et tourisme : ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration	347	62 %
BTS Hôtellerie restauration année commune	76	61 %
BP Restaurant	41	57 %

Sources : Académie de Toulouse, Draaf, Région Midi-Pyrénées. Voie scolaire 2013, apprentissage au 31 décembre 2013, supérieur 2012. Formations de niveaux V à III et licences professionnelles (niveau II).  
 Champ : effectif de la formation supérieur à 70. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

Au-delà de ces cinq diplômes, les femmes sont également majoritaires en CAP Agent polyvalent de restauration (56 %) et en CAP Restaurant (53 %). Toutefois, pour ce dernier, la part des

femmes baisse de 7,6 points entre 2011 et 2013. Le BP Restaurant recense quant à lui la plus forte hausse de la part des femmes sur cette même période : + 4 points.

### Top 5 des formations majoritairement suivies par des hommes

Diplômes	Effectifs	Part d'hommes
BP Cuisinier	156	72 %
CAP Cuisine	1 019	71 %
Bac Pro Cuisine	1 018	69 %
MC Cuisinier en dessert de restauration	98	67 %
CAP Services en brasserie-café	131	60 %

Sources : Académie de Toulouse, Draaf, Région Midi-Pyrénées. Voie scolaire 2013, apprentissage au 31 décembre 2013, supérieur 2012. Formations de niveaux V à III et licences professionnelles (niveau II).

Champ : effectif de la formation supérieur à 70. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

Entre 2011 et 2013, l'écart entre la proportion de femmes et d'hommes s'est accentué de plus de 8 points pour le Bac pro Cuisine (61 % d'hommes en 2011) et de 1,4 point pour le BP Cuisinier. En revanche, on enregistre une baisse de 4 points pour la Mention Complémentaire Cuisinier en desserts de restaurant. Enfin, les CAP Cuisine et Services en brasserie-café voient leur part d'hommes diminuer légèrement (- 0,1 point).

formation (2 450 en voie scolaire, 1 000 en apprentissage). Ils représentent le volume potentiel de sortants des formations concernées en 2013 (hors poursuites d'études vers un autre diplôme). A l'image de la progression globale des effectifs, le nombre d'élèves en dernière année de formation progresse de 9,8 % entre 2011 et 2013.

### Les effectifs en dernière année de formation

Parmi les 6 500 élèves en formation initiale dans le domaine, 3 450 sont en dernière année de

### Demande sociale : taux de pression dans le domaine

Sous-domaine	2009			2013			Evolution (en points)
	Premiers vœux	Capacité d'accueil	Taux de pression 2009	Premiers vœux	Capacité d'accueil	Taux de pression 2013	
Cuisine	381	257	1,48	832	485	1,72	+0,24
Services hôteliers, restauration	1 555	1 028	1,51	615	478	1,29	- 0,22
Animation, sports	160	60	2,67	107	56	1,91	- 0,76
Tourisme, loisirs	367	141	2,6	426	159	2,68	+ 0,08
Animation des territoires	29	30	0,97	19	24	0,79	- 0,18
<b>TOTAL</b>	<b>2 492</b>	<b>1 516</b>	<b>164 %</b>	<b>1 999</b>	<b>1 202</b>	<b>166 %</b>	<b>+ 0,02</b>

Source : Académie de Toulouse. Champ : Voie scolaire, établissements publics. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées

Le taux de pression<sup>21</sup> dans le domaine de l'hôtellerie, restauration et tourisme s'élève à 1,66 en 2013 ce qui signifie qu'en moyenne on dénombre dans ces formations 1,66 candidat (premier vœux d'orientation) pour 1 place (capacité d'accueil). Ce taux de pression est supérieur à la moyenne régionale (1,57) et en légère augmentation entre 2009 et 2013.

Le plus fort taux de pression est observé dans le domaine du tourisme et des loisirs pour le BTS Tourisme (2,68) qui est ouvert à l'ensemble des diplômés du baccalauréat, toutes filières confondues. Le taux de pression également élevé dans l'animation et les sports (1,91) est lié au DUT Carrières sociales option Animation sociale et socio-culturelle. Dans le domaine de la cuisine, le CAP Cuisine compte un peu plus de

deux candidats par place disponible (2,11), Le Bac Pro Cuisine affiche un taux de pression à 1,83. Dans les services hôteliers et la restauration, les taux de pression sont plus modestes (1,29). Cependant ils restent très élevés

dans le cadre de la Mise à niveau hôtellerie restauration (près de 6 candidats pour une place) et du BTS Hôtellerie restauration qui lui est associé (près de 2 candidats pour une place disponible).

### A retenir

**Les effectifs en formation initiale augmentent, semblant répondre aux besoins d'emploi dans ce domaine. L'offre de formation est large (en particulier dans notre région) et en constante évolution ; de nouvelles formations voient le jour pour tenter de répondre à l'évolution des métiers (cf. infra). L'offre en apprentissage s'étoffe notamment au niveau III mais reste globalement discrète dans les niveaux supérieurs ; cette tendance semble être conforme aux besoins exprimés par les professionnels. En termes de mixité, certaines formations peinent à attirer des garçons (tourisme, animation sociale...) alors que d'autres restent très masculines en particulier dans la cuisine.**

**Certaines formations, très prisées, affichent des taux de pression élevés et en augmentation. Ce constat ne doit pas occulter le phénomène de « déperdition » observé ensuite à la sortie de ces formations (cf. sous chapitre 2.1.1).**

## 1.3.2 La formation continue

### 1.3.2.1 La formation des salariés

Les données présentées dans cette partie s'appuient sur les informations transmises par les principaux Opca du secteur : le Fafih (hôtellerie, restauration et activités de loisirs) et l'Opca interprofessionnel Agefos-Pme (tourisme, hôtellerie de plein air, thermalisme, remontées mécaniques...) et Uniformation (tourisme social et familial).

#### La formation des salariés

En Midi-Pyrénées, en 2013, le Fafih a contribué à former 4 450 stagiaires au total dans l'hôtellerie-restauration, dont 4 334 salariés (97 % du total). Ce nombre est en augmentation depuis trois ans au moins. Uniformation a participé au financement de la formation de 107 stagiaires en 2013 (contre 56 en 2012) dans le seul domaine du tourisme social et familial<sup>22</sup>. Pour la branche animation, cet Opca a financé 2 053 actions en 2013. Dans le cadre de sa filière « Tourisme », l'Agefos PME couvre en Midi-Pyrénées près de 2 500 entreprises qui représentent plus de 11 500 salariés dans divers domaines (hôtellerie de plein air, offices de

tourisme, établissements thermaux, remontées mécaniques, fédérations sportives...)<sup>23</sup>.

La formation des salariés se décompose entre dispositifs réglementaires (plan de formation, DIF, etc.) et actions particulières de la branche (par exemple à destination des saisonniers pour le Fafih, des métiers de la remontée mécanique pour l'Agefos-PME).

Dans l'hôtellerie-restauration spécifiquement, certaines formations sont priorisées : **techniques professionnelles, accueil et service, langues étrangères, bureautique et outils informatiques, pratique des ressources humaines, savoirs de base**. Les formations transversales ou de techniques professionnelles sont celles qui sont le plus prisées, en particulier la bureautique, l'informatique, l'hygiène, la qualité alimentaire, la prévention et la sécurité<sup>24</sup>. Les formations de gestion, accompagnement à la création, reprise d'entreprises sont également plébiscitées.

La formation des salariés est complexe à mettre en œuvre car le secteur se compose de multiples TPE et d'une quinzaine de branches

professionnelles. Toutefois, en Midi-Pyrénées, contrairement au niveau national, **la formation continue semble peu souffrir de la petite taille des entreprises**<sup>25</sup>. Les salariés des petits établissements accèderaient autant à la formation que ceux des entreprises qui comptent dix salariés et plus. Au niveau national, les petites entreprises de l'hôtellerie-restauration ont réalisé des efforts en la matière puisqu'entre 2006 et 2011 le nombre de salariés formés au titre du plan de formation a augmenté de 81 % dans les TPE<sup>26</sup>. D'après le Fafih, cette évolution s'explique par « la mise en place d'une offre de formation de proximité, au plus près des entreprises, dans le cadre des actions collectives destinées aux salariés des entreprises de moins de 50 salariés. Le coût pédagogique de ces stages est intégralement pris en charge sans limitation du nombre de salariés inscrits ni du nombre de sessions de formation ». Autre piste d'explication avancée par le Fafih : « Pour une nouvelle génération de responsables d'entreprise (y compris de TPE), la formation est considérée comme un des leviers importants dans la gestion des ressources humaines ».

### Les contrats de professionnalisation

Le Fafih a financé 173 contrats de professionnalisation en 2013, l'Agefos-PME, 152. La plupart vise un diplôme de l'éducation nationale (c'est le cas de 46 % pour les contrats de professionnalisation du Fafih et de 47 % des contrats de professionnalisation de l'Agefos-PME dans le secteur en Midi-Pyrénées, en 2013) ou un CQP (41 % avec le Fafih, 34 % avec l'Agefos-PME).

Actuellement le **nombre de contrats de professionnalisation est en baisse** : pour le Fafih, cette diminution s'établit à 24 % entre 2011 et 2013. Selon la DARES **la baisse du nombre de contrats de professionnalisation au niveau national** (tous secteurs confondus) est de 5,2 % en 2013, et est **particulièrement observée dans les TPE**. Plusieurs causes peuvent être avancées pour expliquer ce déclin :

- Le **contexte atone de l'économie**.
- La baisse des aides financières.
- En Midi-Pyrénées ce type de contrat (comme tous les dispositifs de formation en

alternance) souffrirait **des contraintes géographiques de l'espace régional et de la saisonnalité** selon le Fafih.<sup>27</sup>

L'Agefos-PME et le Fafih indiquent que, tout comme les contrats de professionnalisation, les emplois d'avenir comprennent une obligation de formation. Selon ces mêmes acteurs, cette similarité serait de nature tant pour les employeurs que pour les publics cibles, à rendre peu claire la distinction entre les deux dispositifs visant tous deux la professionnalisation. Un des facteurs explicatifs d'une baisse des contrats de professionnalisation, serait alors un transfert des publics potentiellement bénéficiaires de contrats de professionnalisation vers les emplois d'avenir. De plus, selon le rapport Nogué<sup>28</sup>, le recours global à l'alternance dans le secteur du tourisme apparaît relativement faible comparativement à certains autres secteurs (artisanat, BTP...).

### 1.3.2.2 La formation des demandeurs d'emploi

#### La formation des demandeurs d'emploi financée par les OPCA

Les OPCA financent la formation des demandeurs d'emploi au travers du dispositif de Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE). Celle-ci peut être individuelle (POEI) ou collective (POEC).

S'agissant de dispositifs récents, **le nombre de demandeurs d'emploi formés par les OPCA augmente progressivement**. En 2013 en Midi-Pyrénées, 136 personnes ont bénéficié d'une POEC financée par l'Agefos-Pme, 11 par le Fafih.

#### La formation des demandeurs d'emploi financée par la Région

648 personnes ont été formées dans le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme par le Conseil régional Midi-Pyrénées en 2013<sup>29</sup>. 42 % de ces stagiaires ont été formés aux métiers des services hôteliers et de la restauration, 38 % aux métiers de l'animation et des sports ; les formations propres au tourisme et aux loisirs occupent 16 % des effectifs, celles relatives au domaine de la cuisine 4 %. Depuis 2011, le nombre de stagiaires formés aux métiers de

l'hôtellerie, restauration, tourisme a baissé de 11,6 % (- 14,8 % en moyenne pour l'ensemble des stagiaires formés, tous domaines confondus).

- *Les formations suivies :*

Les formations les plus suivies sont celles de **l'hôtellerie-restauration** (42 % des effectifs) et de **l'animation et du sport** (38 %). Elles sont **en très grande majorité diplômantes** (c'est le cas de 81 % d'entre elles) **et longues** (supérieures à 300 h) ; plus que ne le sont les formations de la Région tous domaines confondus.

- *Profil des demandeurs d'emploi :*

Les demandeurs d'emploi suivant une formation dans l'hôtellerie, restauration, tourisme ont un **profil qui correspond globalement à celui des professionnels du secteur**. Ce sont en majorité des **femmes** (55 % contre 45 % d'hommes), **assez jeunes** (seul 19 % des stagiaires ont plus de 40 ans, la part des 25-39 ans étant la plus importante). Les formations suivies sont de premiers niveaux de qualification, avec une **prédominance des niveaux IV et V** (85 % de l'échantillon). Le **pourcentage de travailleurs handicapés s'élève à 4 %** contre environ 8 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi formés par la Région.

Toutefois ce profil diffère selon les métiers :

■ Les formations aux métiers de la cuisine sont exclusivement de niveau V. Elles accueillent majoritairement des **hommes** (55 %), **assez âgés** (37 % ont plus de 40 ans contre 20 % en moyenne sur l'échantillon).

■ Les formations de **l'hôtellerie-restauration** sont essentiellement **de niveaux IV ou V**. Elles sont très majoritairement suivies par **des femmes** (63 % de femmes), **jeunes** (76 % ont moins de 40 ans).

■ Dans les formations **au sport et à l'animation**, la répartition par sexe est égalitaire. Il s'agit de personnes **très jeunes** (35 % d'entre elles ont moins de 25 ans). Ces formations sont très largement de **niveau IV**.

■ Les formations du **tourisme** sont globalement suivies par des **femmes** (environ 60 % de femmes), **assez jeunes** (82 % ont moins de 40 ans). Elles sont de **niveaux très divers**. On trouve en effet ici aussi bien des formations de niveau II (8 %) que des formations sans niveau (8 %).

- *L'insertion<sup>30</sup> :*

L'insertion des stagiaires formés par la Région dans l'hôtellerie, restauration, cuisine à 7 mois sur la marché du travail reste semblable à celle de l'ensemble des stagiaires (50 % sont en emploi, 8 % en formation, 40 % en recherche d'emploi, 2 % inactifs). A 18 mois en revanche les stagiaires de l'hôtellerie, restauration, cuisine ont plus souvent retrouvé un emploi que la moyenne des stagiaires (73 % contre 59 %), cela étant vrai en particulier pour les hommes. Toutefois ces emplois sont plus souvent des CDD ou des contrats intérimaires. Cette caractéristique s'accroît 18 mois après la formation, en particulier pour les hommes.

#### La formation des demandeurs d'emploi financée par Pôle emploi

Près de 850 personnes ont été formées dans le domaine de l'hôtellerie, restauration, tourisme en 2013, soit 11 % des demandeurs d'emploi en formation<sup>31</sup>. La moitié s'est formée dans le cadre d'une POE (269 POE individuelle, 147 POE collective). Plus de 53 % des formations se rapportent aux métiers de cuisine et de restauration rapide.

- *Profil des demandeurs d'emploi :*

57 % des demandeurs d'emploi formés dans l'hôtellerie, restauration, tourisme sont des femmes (contre 41 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi en formation en 2013). Par ailleurs, 41 % ont moins de 25 ans contre 23,5 % de l'ensemble des demandeurs d'emploi de Midi-Pyrénées. La grande majorité des personnes formées dans ce domaine a suivi une formation de niveaux IV ou V :

#### Répartition des demandeurs d'emploi en formation par niveau en 2013

	Sans diplôme	CAP/BEP	BAC	BAC+2	BAC+3 et plus	Total
Hôtellerie, restauration, tourisme	19,2 %	37,4 %	26,5 %	9,6 %	7,3 %	100 %
Tous domaines	12 %	38,1 %	24,4 %	13,5 %	12 %	100 %

Source : Pôle emploi Midi-Pyrénées. Champ : demandeurs d'emploi sortis de formation en 2013.

## 2 Les enjeux du domaine

### 2.1 Les problématiques de recrutement et de professionnalisation

Certains métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme restent en tension notamment les cuisiniers (commis et chef), employés polyvalents et agents de maîtrise, réception. Dans la restauration collective par exemple, 20 % des établissements seraient en sous-effectif<sup>32</sup>. Ces métiers devraient rester en tension dans les années à venir, le secteur de l'hôtellerie – restauration en particulier devrait continuer à avoir des **difficultés à recruter des cuisiniers et des employés**, selon le Fafih<sup>33</sup> ; difficultés qui vont s'accroître avec les départs à la retraite liés au vieillissement de la population active malgré une moyenne d'âge relativement faible dans ces métiers (cf. *infra*).

En parallèle, le domaine est confronté à une problématique de professionnalisation de ses actifs pour répondre aux mutations du secteur (cf. partie 2.2) et permettre la montée en compétence des professionnels en leur offrant des possibilités d'évolution professionnelle. Mais cette volonté de professionnalisation se heurte notamment à la question de la saisonnalité.

#### Initiative locale

Des initiatives sont prises, en plus des POE, pour rapprocher la formation de l'emploi et combler les besoins en recrutements. Les synergies de recrutement entre l'UMIH 12 (Union des métiers et des industries hôtelières de l'Aveyron), l'ASAC groupe solidaire et l'ADEL (Association pour le développement de l'emploi local), pour l'été 2014, en sont un exemple. Pour faire face au manque de personnel dans l'hôtellerie-restauration, l'UMIH 12 a réalisé un partenariat avec deux entreprises solidaires, l'ASAC et l'ADEL ayant pour but de faciliter l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi. Ces deux structures ont organisé des sessions de recrutement ciblées sur des métiers comme commis de cuisine, commis de salle ou plongeur en restauration.

Source : La Dépêche du Midi, Synergies de recrutement pour l'été dans l'hôtellerie – restauration, 19.6.14

#### 2.1.1 Des sortants de formation initiale qui ne travaillent pas dans le domaine

Les difficultés de recrutement du secteur sont liées notamment à la **déperdition constatée des jeunes au sortir de leur formation initiale**. Selon le Céreq, seuls 64 % des sortants d'une formation initiale dans l'hôtellerie-restauration occupent un premier métier dans ce secteur un an après leur sortie. Ils ne sont plus que 56 % dans ce cas trois ans après<sup>34</sup>. Pour expliquer ce phénomène, différentes hypothèses sont avancées.

■ Les jeunes en formation ou entrant sur le marché du travail ont souvent **une image décalée de ces métiers par rapport à la réalité**. C'est le cas par exemple pour le métier de cuisinier, pour lequel une image inexacte de la réalité des conditions de travail est transmise par des émissions de télévision comme « Top chef » ou « Master chef ». Ainsi certains jeunes peuvent ressentir une désillusion une fois engagés dans le secteur.

■ **Des conditions de travail atypiques**. Même si elles s'améliorent, les conditions de travail des professionnels de l'hôtellerie, restauration, tourisme peuvent être un frein pour certains jeunes. Ces professions exigent en effet un fort investissement personnel alors qu'elles sont parfois peu rémunérées et peu valorisées socialement. Ces conditions de travail jugées difficiles sont parfois à l'origine d'un défaut d'attractivité de ces métiers auprès des jeunes et des prescripteurs d'orientation.

■ **Un problème d'orientation et d'affectation**. L'orientation vers les formations de l'hôtellerie, restauration, tourisme ne prend parfois pas assez en compte la motivation des jeunes. Les critères d'affectation sont aujourd'hui traités informatiquement et reposent essentiellement sur les résultats scolaires. D'où un fort abandon au cours de la formation initiale.

Il faut toutefois nuancer ce phénomène de déperdition des jeunes formés qui n'est pas propre au domaine de l'hôtellerie-restauration (il s'observe également dans la vente par exemple).

Il semblerait par ailleurs que certains jeunes, n'occupant pas initialement un poste dans le domaine dans lequel ils ont été formés, y reviennent quelques années après selon les professionnels du secteur.

### 2.1.2 Une problématique de professionnalisation des salariés ?

Alors que les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme vont devoir être de plus en plus polyvalents et intégrer de nouvelles compétences (*cf. infra*) le secteur semble connaître un déficit de professionnalisation : d'après le rapport Nogué<sup>35</sup>, nombre de chefs d'entreprise regrettent le manque de compétences professionnelles de leurs salariés. Ce déficit de professionnalisation trouve son origine à différents niveaux :

■ **De nombreux jeunes sont engagés dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme sans avoir été formés dans le domaine.** Le secteur étant confronté à des difficultés de recrutement et ouvert à des personnes sans qualification, de nombreuses personnes sans aucune formation dans le domaine (voire même sans aucun diplôme) peuvent y trouver un emploi. 64 % des jeunes recrutés de l'hôtellerie-restauration (uniquement) n'ont pas été formés à ces métiers (50 % dans l'hôtellerie et 70 % dans la restauration)<sup>36</sup>. Pour eux, l'accès à ces métiers est souvent le fruit du hasard, d'une opportunité ou d'un parent exerçant déjà dans la profession. De plus, certains y voient une occasion pour avoir **une première expérience professionnelle** mais pas forcément pour s'y projeter à long terme, le secteur restant peu vocationnel<sup>37</sup>. Si c'est une

force du secteur, cela peut aussi devenir une faiblesse quant à la professionnalisation de ces actifs.

■ **Le domaine est marqué par un fort turn-over avec une problématique de fidélisation de la main-d'œuvre** alimentée par la **saisonnalité**. Dans le secteur du tourisme en particulier, un quart de l'emploi salarié est occupé par des saisonniers en Midi-Pyrénées<sup>38</sup>. Si ces postes sont proposés chaque année, régulièrement, aux mêmes personnes (dans la remontée mécanique ou le tourisme social des CDD saisonniers prévoient une priorité de réembauche l'année suivante), ce type de contrat reste atypique et s'accompagne d'un certain nombre de difficultés (recherche de complément de revenu, logement...). Des propositions ont été faites pour améliorer les conditions des saisonniers dans le cadre du rapport Nogué ou des assises du tourisme : il s'agit de renforcer le rôle des **maisons des saisonniers**, d'étendre le **CDI.I** (ou CDI intermittent) ou le **CDI Emploi Formation** (qui consiste à former les saisonniers pendant les périodes « creuses » avec une rémunération étalée sur l'année) expérimenté dans la branche Hôtellerie de plein air avec l'Agefos-PME.

#### Problématique de professionnalisation dans l'hôtellerie de plein air

La branche professionnelle de l'industrie hôtelière de plein air est constituée essentiellement de structures de très petite taille. Ce phénomène est accentué en Midi-Pyrénées puisqu'en moyenne chaque structure emploie dans notre région 2 salariés (contre 3,6 au niveau national). La saisonnalité de l'emploi dans ce secteur est très marquée et le travail à temps partiel fréquent (29 % des salariés). De ce fait, l'accès à la formation n'est pas aisé dans ce secteur pourtant confronté à des enjeux de professionnalisation avec une part importante d'actifs peu ou pas qualifiés. Les problématiques d'évolution des compétences identifiées par la Fédération régionale de l'hôtellerie de plein air et les actions collectives mises en œuvre portent sur le renforcement de l'efficacité économique et le développement de la relation client (*cf. infra*).

Source : Agefos PME Midi-Pyrénées

## 2.2 Les mutations et l'évolution des métiers

### 2.2.1 Vieillesse de la population active

■ **Etat des lieux :** Si les métiers du secteur de l'hôtellerie, restauration, tourisme sont en moyenne occupés par des personnes plutôt jeunes, la part des plus de 50 ans chez les exploitants des petits hôtels, cafés et restaurants peut dépasser 50 %<sup>39</sup>. Ces emplois subissent directement les effets du vieillissement de la population.

■ **Evolution et potentiel de développement :** Selon les estimations de la DARES, le nombre de patrons de petits hôtels, cafés et restaurants devrait baisser au niveau national pour atteindre 145 000 en 2015 contre 170 000 en 2005<sup>40</sup>. Ces départs à la retraite massifs sont à l'origine de la **disparition de petites entreprises** du secteur. En Ariège par exemple 400 chambres d'hôtels ont disparu en quatre ans<sup>41</sup>. Les repreneurs (qui sont souvent d'anciens salariés) se heurtent à un **manque de formation et d'accompagnement**. Des formations existent pour les demandeurs d'emploi (formation gestionnaire de structures touristiques) mais ces derniers cherchent plutôt à créer une entreprise qu'à en reprendre une et ces formations n'aboutissent pas toujours à la concrétisation du projet (voir encadré).

■ **Besoins en formation :** Il existe donc des besoins en compétences et en formation notamment en **management des structures de l'hôtellerie, restauration, tourisme** pour les professionnels en poste notamment.

**Des demandeurs d'emploi pas suffisamment préparés à diriger une entreprise dans le secteur**

Beaucoup de demandeurs d'emplois cherchent à se lancer à leur compte dans l'hôtellerie, restauration, tourisme. Cependant on observe une déperdition importante car ils méconnaissent parfois les conditions de travail réelles du secteur et ne sont pas assez préparés. Pour eux il faut un accompagnement à la fois sur le métier en soi et sur la gestion de l'entreprise ; une formation à la fois qualifiante et polyvalente qui reste à développer aujourd'hui selon les professionnels du secteur.

### 2.2.2 L'impact des nouvelles technologies

■ **Etat des lieux :** Depuis plusieurs années, Internet a transformé le marché du tourisme en permettant l'essor du « **e-tourisme** ». Il se traduit par une nouvelle visibilité via les sites, la possibilité de réserver une chambre d'hôtel en ligne ou de faire évoluer les prix afin d'optimiser le taux d'occupation (*yield management*). Aujourd'hui plus d'un Français sur deux prépare son voyage sur Internet, media qui constitue désormais le principal canal d'information pour trouver des renseignements sur une destination<sup>42</sup>. Les mesures issues des Assises du tourisme prévoient de développer les services Internet adressés aux touristes (géolocalisation, applications pour smartphone à destination des touristes). En Midi-Pyrénées, d'après les professionnels du secteur, le développement de ces technologies reste encore trop anecdotique ; les marges de progression sont importantes en particulier concernant l'utilisation des réseaux sociaux.

■ **Evolution et potentiel de développement :** Il s'agit pour les entreprises du secteur de développer et d'améliorer leurs sites internet ou encore de **s'adapter au besoin d'immédiateté du client** suscité par les nouvelles technologies, en développant par exemple des applications sur les smartphones, des sms de bienvenue délivrant des informations pratiques, la géolocalisation...

On parle aujourd'hui d'un passage au « **m-tourisme** » après le e-tourisme (usage des technologies mobiles dans le secteur du tourisme). Les chaînes d'hôtellerie comme par exemple ACCOR<sup>43</sup> se sont déjà lancées et l'hôtellerie indépendante pourrait les suivre via des intermédiaires... L'évolution technologique est donc à l'origine d'un potentiel en emplois dans le secteur de l'hôtellerie, restauration, tourisme. De **nouveaux métiers** liés au e-commerce apparaissent : référencier, webmaster, chef de projet CRM (*Customer Relationship Management*<sup>44</sup>), yield manager, animateur numérique dans les offices de tourisme...

■ **Besoins en formation :** Des compétences et des formations en

**informatique et en bureautique** sont désormais requises pour les professionnels de l'hôtellerie-restauration. Les nouveaux métiers qui apparaissent dans l'hôtellerie – restauration sont pour le moment occupés par des personnes ayant un niveau allant de bac+2 à bac+5 sorties d'école de commerce, d'école d'ingénieur en informatique, de master marketing... Leur formation devrait cependant être à **mi-chemin entre le tourisme, le commerce et l'informatique**, une association difficile à réaliser mais que semble par exemple offrir le master pro tourisme spécialité gestion des activités touristiques. Au-delà de la formation à des métiers émergents spécifiques, la maîtrise des outils informatiques et autres technologies de l'information et de la communication s'avère utile dans de nombreux métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme, en particulier dans les fonctions d'accueil.

■ **Zoom sur... la professionnalisation des offices de tourisme en Midi-Pyrénées :** la Fédération régionale des offices de tourisme et syndicats d'initiative (FROTSI) organise depuis 2011 des **formations d'« animateurs numériques »** qui doivent aider à **accroître les performances sur internet des offices de tourisme** de la région (ils pilotent la fabrication de l'information, sa mise en scène, son actualisation...). Près de 123 animateurs ont déjà été formés par la FROTSI dans le cadre de la politique formation de la branche professionnelle. Ces professionnels sont en poste dans des offices de tourisme ou dans les offices des grands sites<sup>45</sup>.

#### **L'e-formation des salariés**

La révolution numérique n'entraîne pas seulement des changements dans les métiers. Elle est aussi à l'origine de bouleversements dans la formation, de plus en plus informatisée. Aujourd'hui les cours en ligne (et en particulier ceux qui visent à enseigner l'informatique) prolifèrent et peuvent être utilisés à des fins de formations continues (ex : le MOOC Gestion de Projets de France Université Numérique). L'e-formation pourrait permettre de favoriser la formation des salariés de l'hôtellerie, restauration, tourisme en palliant les contraintes horaires et géographiques.

### **2.2.3 La prise en compte des enjeux environnementaux et sanitaires**

■ **Etat des lieux :** Les attentes et les besoins des touristes évoluent. Le « nouveau touriste » est plus préoccupé par les enjeux de développement durable, de santé et de bien-être, par la qualité des aliments... On voit émerger chez certains consommateurs une « frugalité choisie »<sup>46</sup> privilégiant la qualité (des biens alimentaires en particulier) à la quantité. Par ailleurs, de **nombreuses normes environnementales et surtout sanitaires se sont imposées ces dernières années** : directive HACCP<sup>47</sup>, PNNS<sup>48</sup>, objectif de 20 % de produits bio dans la restauration collective de l'Etat...

■ **Evolution et potentiel de développement :** Cette prise en compte des enjeux sanitaires et environnementaux impacte directement les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme. Ces professionnels doivent connaître ces différentes normes, les respecter et sont incités à « verdier » leurs métiers pour développer des « éco-compétences ». De **nouveaux métiers** pourraient voir le jour (conseiller en éco-conception dans le domaine du tourisme, gestion des risques juridiques et financiers d'un manquement aux exigences du développement durable, contrôleur pour la sécurité alimentaire...). Ces changements participent à la transition énergétique et contribuent aussi à l'essor du **tourisme vert** (tourisme durable centré sur la découverte de la nature) via le développement du tourisme en plein air, de l'agritourisme, du thermalisme... pour lesquels la région Midi-Pyrénées est plutôt bien dotée. Toutefois de nombreux freins culturels persistent encore dans ce domaine même si la clientèle est de plus en plus sensible au respect de l'environnement.

■ **Besoins en formation :** Il s'agit de **former au respect des normes sanitaires** ainsi que de faire acquérir aux professionnels de l'hôtellerie - restauration des « **éco-compétences** » (réduction du volume de lavage, économie d'énergie, mode cuisson économe, utilisation de produit bio). D'une manière générale, les professionnels du secteur notent

qu'il ne s'agit plus de recruter des « bras pour travailler » mais « du personnel qui comprend les normes, les procédures liées à l'hôtellerie moderne ». De plus il faut pourvoir à la formation des nouveaux métiers que pourrait susciter cette prise en compte des enjeux environnementaux. Si aujourd'hui quelques formations de niveaux I et II (nouveau BTS Tourisme) commencent à introduire des modules sur ce thème, cela demeure encore rare pour les formations de niveaux III, IV et V.

### L'agritourisme en Midi-Pyrénées

Globalement, 10 % des exploitations pratiquent une activité de diversification\* en Midi-Pyrénées, principalement la vente en circuits courts et l'agritourisme. L'agritourisme se définit comme toute pratique (hébergement, loisirs, restauration) tournée vers les touristes en lien avec l'exploitation agricole. En Midi-Pyrénées 4 % des exploitations agricoles en moyenne pratiquent l'agritourisme\*\* (contre 2 % au niveau national), en particulier dans le Lot et l'Ariège... L'agritourisme reste une niche dans le champ du tourisme mais pourrait se développer alors que les enjeux environnementaux sont de plus en plus prégnants. Pour les agriculteurs, l'agritourisme permet de diversifier leur activité, d'avoir une nouvelle source de revenu, de faire découvrir leurs produits (d'autant plus s'ils y associent la vente en circuit court qui concerne désormais un cinquième des exploitations régionales). Les agriculteurs doivent donc acquérir de nouvelles compétences. Des formations à la vente (créer et animer son point de vente, concevoir des documents de vente), à la prise de parole en public, aux enjeux économiques et aux nouveaux modes de consommation sont mises en place pour eux et devraient se développer (en faisant en sorte qu'elles ne concordent pas avec les périodes de forte activité).

\* La diversification comprend toute activité lucrative sur l'exploitation qui ne soit pas de la production agricole (transformation, hébergement, activités de loisir...). Source : L'agriculture de Midi-Pyrénées, chambre d'agriculture de Midi-Pyrénées, 2012 (données du recensement agricole 2010).

\*\* Mémoire « Importance socio-économique de l'agritourisme et des circuits courts en Midi-Pyrénées », Lise Chevallier, Chambre d'agriculture de Midi-Pyrénées, 2009

#### 2.2.4 L'évolution des pratiques touristiques

■ **Etat des lieux :** On assiste aujourd'hui à une rationalisation et une personnalisation

des pratiques touristiques. Grâce aux nouvelles technologies et la meilleure accessibilité de l'information, le touriste peut aujourd'hui comparer et choisir lui-même sa chambre d'hôtel, organiser lui-même son voyage. Il est donc devenu « expert, très exigeant, autonome en même temps que stressé et opportuniste »<sup>49</sup>. Il préfère faire des séjours plus courts et décidés au dernier moment et cherche le « bon plan ».

■ **Evolution et potentiel de développement :** Il s'agit de développer une meilleure qualité de service et d'accueil : être plus centré sur l'humain, rechercher la satisfaction de la clientèle, être plus à l'écoute de celle-ci... Il faut pouvoir lui apporter des informations complémentaires, avoir une certaine culture générale, un certain savoir-être. Selon les professionnels du secteur, « aujourd'hui, on ne vend pas qu'un lit dans un hôtel, mais une destination ». Les stratégies d'embauche des entreprises seraient ainsi de plus en plus organisées autour de critères comportementaux. Il y a un potentiel d'évolution de ces compétences, surtout en France, où la « culture de service » est traditionnellement moins développée car, selon le sociologue spécialiste des relations au travail Philippe d'Iribarne : « Les Français aiment rendre service mais pas être au service de »<sup>50</sup>.

■ **Besoins en formation :** Pour les professionnels du secteur il est essentiel de développer aujourd'hui une « culture de service » via des formations aux compétences de services : sens du service, connaissance et valorisation du terroir, savoir-faire comportementaux... Il est nécessaire par ailleurs d'acquérir des compétences en gestion et stratégie commerciale et en qualité de service et d'accueil.

■ **Zoom sur... la pratique du théâtre dans les CFA :** En Alsace, un CFA spécialisé dans les formations hôtelières propose depuis quelques années des cours de théâtre. Ils permettent d'accompagner le développement des compétences relationnelles, du savoir-être et du savoir-faire. On y apprend des techniques de relaxation du corps, utiles pour

des métiers très physiques, des techniques de placement de la voix, d'élocution pour des métiers qui nécessitent beaucoup de prise de parole ou encore des exercices d'improvisation, utiles dans certaines situations concrètes liées au métier.

#### Du thermalisme au thermo-ludisme

Les établissements thermaux contribuent fortement à l'attractivité touristique des zones montagneuses en Midi-Pyrénées, 4<sup>ème</sup> région thermale française.

Les professionnels de ce secteur doivent s'adapter à l'évolution et au renforcement des normes sanitaires et aux exigences de l'assurance maladie dans la délivrance des soins. Mais, outre la santé, le secteur diversifie ses activités et s'oriente vers le thermo-ludisme, s'adressant à un public plus large et dans le cadre d'une offre de service globale et structurante pour le territoire.

Sources : Agefos PME Midi-Pyrénées, Région Midi-Pyrénées

#### 2.2.5 La mondialisation et le poids du tourisme étranger

■ **Etat des lieux** : En 2013 Midi-Pyrénées se place au 7<sup>ème</sup> rang des régions françaises pour les nuitées étrangères<sup>51</sup> ; **15 % des touristes de Midi-Pyrénées sont des étrangers**. Trois pôles concentrent cette clientèle : Lourdes (troisième site mondial du tourisme culturel avec plus de 7 millions de touristes par an, essentiellement étrangers), Toulouse et Albi<sup>52</sup>. Cette clientèle est surtout issue de pays européens transfrontaliers (Pays-Bas, Italie, Royaume-Uni, Espagne, Belgique, Allemagne). Elle présente des attentes variées (les Néerlandais pratiquent plutôt le camping, les Italiens le tourisme religieux, les Allemands le tourisme d'affaire...). Ces touristes, quatre fois moins nombreux que les Français, restent plus longtemps (2,1 jours en moyenne contre 1,6)<sup>53</sup>.

■ **Evolution et potentiel de développement** : La fréquentation des touristes étrangers en Midi-Pyrénées, après avoir connu son acmé, en 2008 a un peu reculé<sup>54</sup> (en particulier pour les touristes étrangers européens), sans doute sous l'effet de la crise. Cependant le nombre de touristes étrangers hors UE augmente sensiblement même s'il reste encore marginal. Ces touristes viennent des

Etats-Unis mais aussi des pays émergents comme la Chine (**la clientèle chinoise est en forte croissance dans la région** : + 67 % sur la saison 2012-2013)<sup>55</sup>. Il s'agit donc d'un gros potentiel qui peut alimenter le développement de certains secteurs comme l'œnotourisme. La Région œuvre pour augmenter le poids de la clientèle étrangère en adoptant le « contrat de destination Midi-Pyrénées<sup>56</sup> » à la suite de la tenue des assises du tourisme en avril.

■ **Besoins en formation** : Cette arrivée de touristes étrangers suscite des besoins de compétences et donc de formation en **langues**. Les professionnels de l'hôtellerie, restauration, tourisme insistent notamment sur la maîtrise de l'anglais mais pas seulement : italien, allemand (tourisme d'affaire), langues des pays de l'est (tourisme religieux), chinois... Au-delà de l'apprentissage d'une langue, il est indispensable de favoriser **l'ouverture et la connaissance des autres cultures**. Une des 30 mesures des Assises du tourisme est la création d'un nouveau Bac technologique Hôtellerie-restauration à la rentrée 2015 dans lequel la pratique des langues étrangères sera davantage prise en compte. Celle-ci devrait également être mieux valorisée dans les classements hôteliers.

■ **Zoom sur les séjours à l'étranger des apprentis en Midi-Pyrénées** : **6 % des apprentis ont effectué un stage à l'étranger en 2012 dans le cadre de leur parcours de formation**<sup>57</sup> (on retrouve une proportion équivalente dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme). Généralement d'une durée de 2 à 3 semaines (30 % des apprentis sont cependant partis 10 semaines ou plus), ces stages s'effectuent essentiellement dans les pays anglophones (Angleterre, Irlande) et dans les pays frontaliers (Espagne, Belgique, Allemagne). Les apprentis ayant effectué un séjour à l'étranger notent un impact positif tant en terme de pratique professionnelle que de développement personnel (maturité, autonomie). Le conseil régional propose aux étudiants et aux apprentis des aides à la mobilité dans le cadre du dispositif Midi-Pyrénées Horizons et en lien avec les programmes européens (Erasmus).

### **Des étrangers aussi attirés par les métiers du tourisme**

Au-delà de la prise en compte de la clientèle étrangère, il est utile de s'intéresser également aux personnes d'origine étrangère qui travaillent ou souhaitent travailler dans les métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme. Certaines sont recrutées du fait de leur connaissance d'une langue étrangère. D'autres s'orientent vers ces métiers en tension, attirées par les opportunités d'emploi, en particulier dans la restauration collective. Pour ces professionnels (ou futurs professionnels), des formations en Français Langue Etrangère (FLE) et parfois d'alphabétisation adaptées au tourisme ou à l'hôtellerie-restauration semblent nécessaires.

des besoins spécifiques. En outre, le vieillissement croissant de la population nécessite la prise en compte des besoins de ce public spécifique tant en terme d'accessibilité que d'offre touristique adaptée à leurs centres d'intérêt dans le cadre de l'émergence de la « silver économie ».

■ **Besoins en formation :** Il existe des besoins en compétences et en formation en terme d'accueil des personnes à mobilité réduite, en situation de handicap ou âgées. Ces formations existent déjà en partie dans le cadre de la formation continue (formations assurées par l'association Tourisme et Handicap, par Uniformation...) mais pourraient faire l'objet d'une meilleure prise en compte dans le cadre de la formation initiale.<sup>58</sup>

### **2.2.6 La prise en charge du handicap et des personnes âgées**

■ **Etat des lieux :** Deux phénomènes parallèles ont une incidence sur les métiers du secteur : la volonté de **favoriser l'accès des personnes handicapées aux vacances et la prise en compte du vieillissement croissant de la population**. Ces changements se sont notamment matérialisés avec la mise en place de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées notamment sur la question de **l'accessibilité des personnes handicapées** aux lieux publics. La loi prévoyait qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 tous les ERP (Etablissements recevant du public) soient en mesure d'accueillir l'ensemble des personnes en situation de handicap (délai qui peut être aujourd'hui repoussé de trois à neuf ans). Dans le secteur du tourisme, le label Tourisme et Handicap permet d'orienter les personnes handicapées vers des structures répondant à des critères précis d'accessibilité. En Midi-Pyrénées 200 structures portent aujourd'hui ce label.

■ **Evolution et potentiel de développement :** Le tourisme des personnes handicapées constitue un segment important avec un potentiel de développement, en particulier en Midi-Pyrénées où la ville de **Lourdes** reçoit beaucoup de personnes en situation de handicap. Il s'agit donc d'avoir un personnel aux compétences adaptées à l'accueil de ces populations qui ont

### 3 Conclusion : pistes de réflexion

A partir des données et des analyses de la présente étude ainsi que des échanges avec les professionnels de l'hôtellerie, restauration, tourisme, nous avons identifié les principaux enjeux emploi–formation du domaine en Midi-Pyrénées. Les pistes d'amélioration présentées ci-dessous ne sont pas exhaustives ni péremptoires. Elles visent essentiellement à prolonger la réflexion engagée dans le cadre de ce travail.

■ Face au vieillissement des actifs constaté parmi les exploitants de petites structures, il semble utile de développer des **formations – accompagnement à la création**, mais aussi et surtout à la **reprise des activités** auprès des demandeurs d'emploi et des salariés. Ces formations doivent permettre le développement de **compétences managériales, commerciales et de gestion**.

■ La prise en compte de l'évolution du tourisme étranger doit se traduire par l'apprentissage de **nouvelles langues** en complément de l'anglais. En outre, une sensibilisation à la **culture** des pays émergents générateurs de tourisme semble indispensable. Des **stages en immersion** pourraient être plus systématiquement intégrés dans les parcours de formation. Si les séjours à l'étranger restent coûteux, des séjours en France dans des familles d'origine étrangère<sup>59</sup> se développent.

■ Les évolutions relatives au développement de l'**e-commerce** et des **TIC** nécessitent la mise en place de modules de formation spécifiques (en formation continue comme en formation initiale) tant pour l'utilisation de ces outils (en particulier dans le cadre de la formation continue) que pour la prise en compte des changements de mode de consommation qu'ils engendrent (ou dans lesquels ils s'inscrivent). L'émergence de nouveaux métiers spécifiques reste pour l'instant marginale (cf. encadré).

■ Les nouveaux comportements des touristes impliquent une nouvelle **offre de service globale**. En termes d'évolution des métiers, cela signifie que les professionnels du secteur doivent pouvoir répondre aux attentes des clients au-delà des questions relatives à leur propre activité. Cela implique le développement

d'une **meilleure qualité de service, d'aptitudes relationnelles** de plus en plus prisées par les employeurs ; des savoir-être à acquérir au-delà des savoir-faire.

■ Le **vieillissement de la population implique l'adaptation de l'offre touristique et hôtelière** (et pas seulement en termes d'accessibilité). L'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées ou à mobilité réduite trouve une résonance particulière dans le cadre du **tourisme religieux**, très développé en Midi-Pyrénées. D'une manière générale, la connaissance des **publics à besoins spécifiques** pourrait être plus largement intégrée aux formations existantes (à l'image par exemple du nouveau BTS Tourisme).

■ La prise en compte des **enjeux environnementaux et sanitaires** appelle au renforcement de certaines formations (normes et qualité) et au développement d'autres (eco-responsabilité) afin d'accompagner l'émergence du tourisme vert et de répondre aux attentes des consommateurs en termes de respect de l'environnement et de la qualité alimentaire.

■ Si les émissions de télévision ont contribué à redorer en partie l'image des métiers de cuisine en particulier, elles ont aussi renforcé le décalage qu'il peut y avoir avec la réalité d'exercice de ces professions. Ce décalage ainsi que la permanence de conditions de travail jugées difficiles contribuent à une forte déperdition constatée en formation initiale mais aussi dans l'orientation de certains demandeurs d'emploi vers ces métiers. Les **actions de sensibilisation** aux métiers de l'hôtellerie, restauration, tourisme doivent continuer à se développer auprès des jeunes, des demandeurs d'emploi et des prescripteurs d'orientation et de formation. Ces actions doivent également

permettre de lutter contre les stéréotypes de genre et contribuer à une plus grande mixité dans certains métiers et formations. Les **stages en milieu professionnel** sont également une étape utile dans la construction d'un projet d'orientation ou de reconversion professionnelle. Il semble nécessaire d'en faciliter l'accès.

■ Les formations tant initiales que continues doivent pouvoir s'adapter en partie aux contraintes du secteur. Les sessions de formation doivent pouvoir être compatibles avec une **activité par nature fluctuante et saisonnière**. Dans le cadre de la formation continue, les périodes creuses peuvent être mises à profit en particulier pour les saisonniers (des initiatives prises en ce sens par les OPCA et les autres acteurs du secteur contribuent en outre à l'amélioration de leurs conditions de travail). L'**e-formation** peut également constituer une réponse adaptée. Concernant la formation initiale, certains professionnels regrettent que les formations en alternance ne prennent pas suffisamment en compte ces contraintes temporelles dans leur organisation.

■ Midi-Pyrénées est une vaste région avec une prédominance de territoires ruraux, éloignés de la métropole toulousaine. Ces contraintes géographiques pèsent également sur le développement de la formation. **Des initiatives locales de mutualisation ou l'e-formation** constituent des solutions pertinentes.

■ Le secteur est constitué d'un dense tissu de petites structures dont les seuls moyens ne permettent pas le développement de certaines activités ou compétences en passe de devenir indispensables (maîtrise des TIC notamment). Le **regroupement des acteurs territoriaux**, le renforcement des synergies locales semblent de plus en plus indispensables à différents niveaux (proposition d'une offre globale, communication, formations communes...). De plus, certains professionnels pointent la grande multiplicité des acteurs (interlocuteurs) intervenant dans le champ de l'hôtellerie, restauration, tourisme et leur difficile coordination.

### Nouvelles compétences ou nouveaux métiers ?

Les évolutions démographiques, sociales, économiques, réglementaires peuvent soit être à l'origine de nouveaux **besoins en compétences associés aux métiers « traditionnels » existants de l'hôtellerie, restauration, tourisme**, soit **favoriser l'émergence de nouveaux métiers**.

La plupart du temps ces évolutions sont et seront surtout à l'origine de **nouveaux besoins en compétences**. « *En général le cœur du métier sera le même mais les éco-compétences seront à développer* »<sup>60</sup> en ce qui concerne par exemple la prise en compte des enjeux environnementaux et sanitaires. Toutefois **la difficulté consistera pour les professionnels du secteur hôtellerie, tourisme, restauration à maîtriser conjointement toutes ces compétences** (utilisation des TIC, connaissance et respect des normes d'hygiène, « éco-compétences », sens du service, capacité linguistique, accueil des personnes à mobilité réduite...), **tout en ne délaissant pas leur « cœur de métier »**. Ces professionnels sont en effet assujettis à une exigence croissante de **polyvalence** et de **multi-compétences** à laquelle il n'est pas toujours aisé de répondre.

Toutefois, certaines évolutions, en particulier **l'arrivée des technologies** engendrent déjà et continueront à générer la **création de nouveaux métiers**. L'exemple le plus flagrant aujourd'hui est sans doute celui du « **yield manager** » qui jongle avec les réservations et les prix des chambres pour améliorer la rentabilité de l'hôtel, « le métier hôtelier du moment » selon le magazine l'Etudiant. Cet emploi exige cependant un haut niveau de qualification (bac +5) et concerne pour l'instant essentiellement les grandes chaînes hôtelières. Les petites structures, elles, doivent s'adapter aux nouvelles exigences du e-commerce sans pouvoir recruter directement du personnel aux compétences spécifiques. La mise en réseau, la mutualisation, la coordination constituent pour ces dernières un enjeu primordial qui dépasse les questions de formation.

## Pistes de travail complémentaire

Au cours de la réalisation de ce travail et en échangeant avec les professionnels du secteur, nous avons évoqué d'autres pistes pour des travaux qui pourraient utilement compléter la connaissance du domaine en Midi-Pyrénées :

■ Le champ considéré dans ces travaux n'a pas permis d'appréhender de manière précise les problématiques spécifiques de certaines filières. Il apparaît pertinent de consacrer des études futures à certaines thématiques au champ plus restreint (les métiers de l'animation, les métiers du sport...). Dans ce cadre, les problématiques homme-femme pourraient être également développées de manière plus précises.

■ Le présent document porte sur les perspectives régionales d'évolution des métiers et des compétences dans l'hôtellerie, restauration, tourisme. Il pourrait être utile d'apporter un éclairage plus particulier sur certaines problématiques territoriales.

## Bibliographie

L'ensemble des éléments bibliographiques et webographiques sur le domaine de l'Hôtellerie, restauration, tourisme sont accessibles sur le portail de veille dédié : « Prospective métiers secteurs en Midi-Pyrénées ».

Directement accessible à l'adresse suivante :

<http://www.netvibes.com/cariforefmidipyrenees#Accueil>

Ou sur notre site professionnel :

[www.cariforef-mp.asso.fr](http://www.cariforef-mp.asso.fr) > Métiers > Etudes > Liens : Portail Netvibes

## Annexes

## Les métiers du domaine (Professions et Catégories Socioprofessionnelles)

GFE	Sous-GFE	Métiers (PCS)	Actifs 2010	
Production alimentaire	Cuisine	Maîtrise de restauration : cuisine/production	1 455	
		Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	4 118	
		Cuisiniers et commis de cuisine	9 275	
Hôtellerie, tourisme, loisirs	Services hôteliers, restauration	Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés	4 654	
		Exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, de 0 à 2 salariés	483	
		Exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant, de 0 à 2 salariés	1 779	
		Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés	1 430	
		Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	1 055	
		Maîtrise de restauration : salle et service	1 325	
		Maîtrise de l'hébergement : hall et étages	718	
		Maîtrise de restauration : gestion d'établissement	1 188	
		Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)	10 531	
		Employés de l'hôtellerie : réception et hall	1 312	
	Animation, sports	Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels	4 583	
		Directeurs de centres socioculturels et de loisirs	615	
		Animateurs socioculturels et de loisirs	7 629	
	Tourisme, loisirs	Responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme (non cadres)	2 108	
		Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme	1 185	
	Accueil	Agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants, de 0 à 9 salariés	286	
		Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)	2 494	
		Standardistes, téléphonistes	873	
		Hôtesses de l'air et stewards	616	
		Autres agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme)	423	
		Employés des services divers	1 199	
			<b>TOTAL</b>	<b>61 333</b>

Source : Insee, recensement. Traitements : CarifOref Midi-Pyrénées

La répartition sectorielle des métiers du domaine

Secteurs d'activité (NA 38)															
Sous-GFE	Métiers (PCS)	Commerce, rép. auto.	Transports	Héb. et restauration	Services adm. et de soutien	Adm. publique	Enseignement	Santé	Action sociale	Arts, spectacles	Autres services	Autres	Total	Actifs 2010	
Cuisine	Maîtrise de restauration : cuisine/production	1,2 %	0,2 %	66,8 %	0,9 %	3,6 %	7,4 %	3,7 %	8,0 %	2,4 %	0,8 %	4,9 %	100 %	1 455	
	Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	3,3 %	0,4 %	65,3 %	4,8 %	2,5 %	3,2 %	3,2 %	7,5 %	0,9 %	2,2 %	6,6 %	100 %	4 118	
	Cuisiniers et commis de cuisine	3,5 %	0,4 %	53,7 %	1,7 %	4,8 %	4,8 %	7,0 %	14,1 %	1,1 %	2,1 %	5,0 %	100 %	9 275	
	<b>TOTAL</b>	<b>3,2 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>58,2 %</b>	<b>2,5 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>6,0 %</b>	<b>5,5 %</b>	<b>11,6 %</b>	<b>1,2 %</b>	<b>2,0 %</b>	<b>5,4 %</b>	<b>100 %</b>	<b>14 848</b>	
Services hôteliers, restauration	Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés	2,1 %	0,1 %	92,5 %	0,6 %	0,6 %	0,4 %	0,1 %	0,6 %	0,2 %	0,1 %	2,8 %	100 %	4 654	
	Exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, de 0 à 2 salariés	0,8 %		95,2 %				1,5 %				2,5 %	100 %	483	
	Exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant, de 0 à 2 salariés	0,4 %		94,1 %	0,2 %	0,9 %		0,6 %	0,2 %		0,2 %	3,2 %	100 %	1 779	
	Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés	0,3 %		97,8 %			0,3 %				0,5 %	1,1 %	100 %	1 430	
	Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	1,5 %	0,4 %	78,9 %	0,8 %	3,5 %	2,5 %	1,9 %	4,5 %	2,1 %	1,0 %	3,1 %	100 %	1 055	
	Maîtrise de restauration : salle et service	2,5 %	0,4 %	77,8 %	1,6 %	2,1 %	2,6 %	2,6 %	1,6 %	2,1 %	1,5 %	5,3 %	100 %	1 325	
	Maîtrise de l'hébergement : hall et étages	1,5 %	0,5 %	91,2 %	1,2 %	1,1 %	0,5 %	0,5 %	1,0 %			2,9 %	100 %	718	
	Maîtrise de restauration : gestion d'établissement	2,5 %		91,2 %	0,1 %	0,7 %	1,6 %	0,1 %	1,3 %	1,0 %	1,0 %	1,4 %	100 %	1 188	
	Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)	0,9 %	0,3 %	84,6 %	2,2 %	0,4 %	0,4 %	1,0 %	0,3 %	2,1 %	1,6 %	0,8 %	6,0 %	100 %	10 531
	Employés de l'hôtellerie : réception et hall	1,7 %	0,5 %	81,9 %	2,0 %	0,2 %	0,2 %	1,9 %	1,7 %	7,0 %	1,2 %	0,1 %	2,0 %	100 %	1 312
<b>TOTAL</b>	<b>1,3 %</b>	<b>0,2 %</b>	<b>87,5 %</b>	<b>1,3 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>1,0 %</b>	<b>0,6 %</b>	<b>1,7 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>1,0 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>100 %</b>	<b>24 475</b>	
Animation, sports	Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels	1,4 %	3,5 %	0,7 %	1,3 %	12,8 %	18,7 %	0,6 %	4,1 %	46,7 %	5,2 %	5,0 %	100 %	4 583	
	Directeurs de centres socioculturels et de loisirs	2,0 %		2,8 %		20,6 %	18,9 %		8,0 %	8,7 %	39,8 %	1,3 %	100 %	615	
	Animateurs socioculturels et de loisirs	0,9 %	0,3 %	3,0 %	1,7 %	28,2 %	7,5 %	1,2 %	18,7 %	5,7 %	29,9 %	2,9 %	100 %	7 629	
	<b>TOTAL</b>	<b>1,1 %</b>	<b>1,4 %</b>	<b>2,2 %</b>	<b>1,5 %</b>	<b>22,3 %</b>	<b>12,0 %</b>	<b>0,9 %</b>	<b>13,0 %</b>	<b>20,5 %</b>	<b>21,6 %</b>	<b>3,6 %</b>	<b>100 %</b>	<b>12 826</b>	
	Responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme (non cadres)	1,0 %	58,2 %	0,3 %	36,6 %	0,4 %	0,4 %	0,2 %	0,2 %	0,5 %		0,5 %	2,1 %	100 %	2 108
	Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme	1,2 %	55,9 %	0,7 %	33,3 %	1,9 %	1,9 %	0,8 %	0,3 %	0,7 %	0,3 %	2,2 %	2,6 %	100 %	1 185
	<b>TOTAL</b>	<b>1,1 %</b>	<b>57,4 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>35,4 %</b>	<b>0,9 %</b>	<b>0,4 %</b>	<b>0,4 %</b>	<b>0,2 %</b>	<b>0,6 %</b>	<b>0,1 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>2,3 %</b>	<b>100 %</b>	<b>3 293</b>
	Agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants, de 0 à 9 salariés		12,1 %		65,7 %								22,2 %	100 %	286
	Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)	25,4 %	7,6 %	0,8 %	23,0 %	1,6 %	1,6 %	1,8 %	2,7 %	4,3 %	7,1 %	7,3 %	18,4 %	100 %	2 494
	Standardistes, téléphonistes	10,9 %	2,0 %	1,8 %	45,3 %	4,8 %	4,8 %	1,1 %	4,5 %	1,1 %	0,4 %	2,9 %	25,2 %	100 %	873
Hôtesses de l'air et stewards	0,4 %	93,7 %	1,2 %	0,8 %			0,6 %	0,7 %	0,5 %			2,0 %	100 %	616	
Autres agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme)	3,8 %	10,4 %	4,7 %	20,2 %	11,3 %	11,3 %	6,8 %	1,9 %	16,9 %	12,8 %	7,4 %	3,9 %	100 %	423	
Employés des services divers	3,4 %	1,1 %	4,7 %	4,8 %	2,6 %	2,6 %	0,3 %	0,7 %	4,6 %	26,1 %	27,3 %	24,2 %	100 %	1 199	
<b>TOTAL</b>	<b>13,4 %</b>	<b>14,9 %</b>	<b>2,0 %</b>	<b>22,2 %</b>	<b>2,7 %</b>	<b>2,7 %</b>	<b>1,5 %</b>	<b>2,2 %</b>	<b>4,2 %</b>	<b>9,3 %</b>	<b>9,6 %</b>	<b>18,0 %</b>	<b>100 %</b>	<b>5 891</b>	
<b>Actifs 2010</b>	<b>1 770</b>	<b>3 047</b>	<b>30 477</b>	<b>3 354</b>	<b>3 820</b>	<b>3 820</b>	<b>2 765</b>	<b>1 205</b>	<b>4 083</b>	<b>3 604</b>	<b>3 794</b>	<b>3 413</b>	<b>61 333</b>	<b>61 333</b>	
<b>Part :</b>	<b>2,9 %</b>	<b>5,0 %</b>	<b>49,7 %</b>	<b>5,5 %</b>	<b>6,2 %</b>	<b>6,2 %</b>	<b>4,5 %</b>	<b>2,0 %</b>	<b>6,7 %</b>	<b>5,9 %</b>	<b>6,2 %</b>	<b>5,6 %</b>	<b>100 %</b>		

Source : Insee, recensement de la population 2010, PCS, NA38  
Traitements : CarifOref Midi-Pyrénées

Les métiers du domaine (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois)

GFE	Sous-GFE	Métiers (Rome)	
Production alimentaire	Cuisine	Management du personnel de cuisine	
		Personnel de cuisine	
		Personnel polyvalent en restauration	
		Fabrication de crêpes ou pizzas	
		Plonge en restauration	
Hôtellerie, tourisme, loisirs	Services hôteliers, restauration	Assistance de direction d'hôtel-restaurant	
		Management d'hôtel-restaurant	
		Management d'établissement de restauration collective	
		Personnel polyvalent d'hôtellerie	
		Management du personnel d'étage	
		Conciergerie en hôtellerie	
		Personnel du hall	
		Réception en hôtellerie	
		Café, bar brasserie	
		Management du service en restauration	
		Service en restauration	
		Sommellerie	
	Animation, sports		Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
			Animation d'activités culturelles ou ludiques
			Animation de loisirs auprès d'enfants ou d'adolescents
			Éducation en activités sportives
			Intervention socioculturelle
			Sportif professionnel
	Tourisme, loisirs		Promotion du tourisme local
			Personnel d'attractions ou de structures de loisirs
			Personnel technique des jeux
			Conception de produits touristiques
			Optimisation de produits touristiques
			Vente de voyages
			Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
			Exploitation et manœuvre des remontées mécaniques
	Accueil		Accueil touristique
			Accueil et renseignements
			Navigation commerciale aérienne
			Personnel d'escale aéroportuaire
	Animation des territoires		Gestion de patrimoine culturel
			Développement local

Source : Direccte – Pôle emploi. Traitements : CarifOref Midi-Pyrénées

Les formations professionnelles initiales : diplômes accessibles en Midi-Pyrénées

Domaine	Niveau	Type de diplôme	Diplôme	Effectifs 2013	
Accueil	Niveau V	FC	Assistant les clefs d'or	53	
	Niveau IV	MC	Accueil-réception*	37	
Animation des territoires	Niveau III	BTSA	Développement animation des territoires ruraux	39	
		BTSA	Services en espace rural*	10	
	Niveau II	LIC PRO	Développement et protection du patrimoine culturel	14	
Animation, sports	Niveau III	DUT	Carrières sociales option Animation sociale et socio-culturelle	115	
	Niveau II	LIC PRO	Intervention sociale : Animation	18	
		LIC PRO	Activités sportives : métiers de la Forme	12	
Cuisine	Niveau V	CAP	Cuisine*	1 019	
		CAP	Agent polyvalent de restauration*	315	
		MC	Cuisinier en desserts de restaurant*	98	
	Niveau IV	BAC PRO	Cuisine*	1 018	
		BP	Cuisinier*	156	
Services hôteliers, restauration	Niveau V	CAP	Restaurant*	668	
		CAP	Services en brasserie-café*	131	
		MC	Sommellerie*	30	
		CAP	Services hôteliers*	29	
		MC	Employé barman*	13	
		CS	Restauration collective*	5	
	Niveau IV	BAC PRO	Commercialisation et services en restauration*	804	
		BAC TECHNO	Hôtellerie	496	
		BP	Restaurant*	72	
		BP	Barman*	39	
		BP	Sommelier*	39	
		FC	Chef de rang & hôtellerie	24	
		MC	Organisateur de réception*	19	
	Niveau III	BTS	Hôtellerie restauration (année commune)*	76	
		BTS	Hôtellerie restauration option B : Art culinaire, art de la table et du service*	74	
		BTS	Hôtellerie restauration option A : Mercatique et gestion hôtelière	31	
		BTS	Hôtellerie restauration, classe de mise à niveau	24	
		BTS	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	22	
	Niveau II	LIC PRO	Hôtellerie et tourisme : Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration	347	
		LIC PRO	Hôtellerie et tourisme : Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes alimentaires	188	
	Tourisme, loisirs	Niveau III	BTS	Tourisme	311
		Niveau II	LIC PRO	Hôtellerie et tourisme : Nouvelles technologies de communication et de distribution appliquées au tourisme	39
			LIC PRO	Hôtellerie et tourisme : Managements des structures d'hébergements, de thermoludisme et de loisirs	36
LIC PRO			Développement et protection du patrimoine culturel : Agent de développement culturel dans le monde rural	22	

\* formations proposées en apprentissage

FC : Formation Complémentaire  
 MC : Mention Complémentaire  
 CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle  
 BP : Brevet Professionnel  
 BTS : Brevet de Technicien Supérieur  
 BTSA : Brevet de Technicien Supérieur Agricole  
 LIC PRO : Licence Professionnelle  
 CS : Certificat de spécialisation

Sources : Académie de Toulouse, Draaf, Région Midi-Pyrénées.  
 Champ : Formations de niveaux V à III et licences professionnelles (niveau II).

## Titres et certifications de l'hôtellerie, restauration, tourisme accessibles en Midi-Pyrénées

### Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) créés par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de l'Industrie Hôtelière

- CQP Reconnaissance d'aptitude à l'emploi – RECAPE
- CQP Agent de restauration
- CQP Serveur en restauration option Sommellerie
- CQP Serveur en restauration
- CQP Réceptionniste
- CQP Assistant d'exploitation spécialisation Hôtellerie et restauration
- CQP Commis de cuisine
- CQP Employé-e d'étages
- CQP Gouvernant-e d'hôtel spécialisation Etablissement de santé
- CQP Gouvernant-e d'hôtel
- CQP Assistant d'exploitation spécialisation Hôtellerie
- CQP Assistant d'exploitation spécialisation Restauration
- CQP Cuisinier (cuisine des saveurs, des terroirs et des traditions)
- CQP Gouvernant-e d'hôtel
- CQP Maître d'hôtel
- CQP Réceptionniste
- CQP Crêpier
- CQP Plongeur - Officier de cuisine
- CQP Barman du monde de la nuit
- CQP Pizzaiolo

Source : Fafih

<http://www.fafih.com/certification/centre-resultat-s1.htm>

### Titres professionnels du ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social

- TP Agent(e) de restauration
- TP Conseiller(ère) en séjours et voyages
- TP Cuisinier(ère)
- TP Serveur(se) en restauration

Source : Direccte Midi-Pyrénées

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPRecherche.aspx>

### Titres professionnels du ministère de la ville, de la jeunesse et des sports

- BAPAAT (Brevet d'aptitude professionnelle d'assistant – animateur technicien de la jeunesse et des sports)
- BPJEPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) :
  - *Dans le secteur sportif* : activités équestres (équitation et équitation et tourisme équestre), activités physiques pour tous, activités nautiques (canoë kayak), judo, sports collectifs (basket, handball, rugby XV, rugby XIII, hockey sur gazon), activités gymniques de la forme et de la force, activités aquatiques et de la natation, golf, vol libre.
  - *Dans le secteur de l'animation* : animation sociale, éducation à l'environnement vers le développement durable, loisirs tous publics.
- DEJEPS (Diplôme d'Etat de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport)
  - *Spécialité perfectionnement sportif* : savate boxe française, rugby XIII, rugby XV, volley ball, canoë kayak, natation course, moto, golf, tennis, ski.
  - *Spécialité animation socio-éducative et culturelle* : mention animation sociale, mention développement de projets, territoires et réseaux.
- DESJEPS (Diplôme d'Etat supérieur de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport)
  - *Spécialité perfectionnement sportif* : tennis.
  - *Spécialité animation socio-éducative et culturelle* : directeur de structure et de projet.

Source : Drjcs Midi-Pyrénées

## Notes

<sup>1</sup> Les chiffres présentés dans cette partie portent sur l'ensemble des PCS (Professions et Catégories Socioprofessionnelles) relevant du GFE S : Hôtellerie, tourisme, loisirs et du sous-GFE K2 : Cuisine (*cf. annexes*). Ces données ne sont pas comparables avec celles relevant d'une entrée par secteur d'activité (NAF).

<sup>2</sup> Insee, recensement au lieu de résidence, 2010

<sup>3</sup> Voir en annexe le détail de la répartition sectorielle des métiers de l'hôtellerie, restauration et tourisme.

<sup>4</sup> *Idem*.

<sup>5</sup> Insee, recensement au lieu de résidence, 2010

<sup>6</sup> *Idem*.

<sup>7</sup> La structure des actifs par diplôme se rapportant à l'ensemble de la population en emploi, elle est assez peu sensible aux évolutions de l'appareil de formation qui n'ont d'impacts que sur le profil des « entrants » sur le marché du travail. Pour exemple, la suppression du BEP dans le cadre de la réforme du Bac professionnel ne se traduit que par une baisse de 0,1 point de la part des actifs titulaires d'un BEP entre 2007 et 2010 (- 0,2 point pour l'ensemble des actifs de la région).

<sup>8</sup> Entendu comme sous-Gfe (*cf. annexes*).

<sup>9</sup> Insee, recensement au lieu de résidence, 2010

<sup>10</sup> Les données présentées dans cette partie sont issues de l'outil de projection d'emploi mis en place par le CarifOref Midi-Pyrénées. Ce modèle économétrique permet d'estimer l'évolution de l'emploi par secteur et métier à 5 ans. Ces résultats sont à considérer avec prudence, plutôt en tendances qu'en valeurs.

<sup>11</sup> Ce changement d'activité ne se traduit pas nécessairement par un départ du domaine de l'hôtellerie, restauration tourisme. Tout changement de catégorie socio-professionnelle (dans le cadre notamment d'une évolution de carrière) est considéré comme changement d'activité. Les statistiques disponibles ne permettent pas d'identifier la part des actifs quittant réellement leur champ professionnel.

<sup>12</sup> Les chiffres présentés dans cette partie portent essentiellement sur un ensemble de métiers du ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) appartenant au GFE S : Hôtellerie, tourisme, loisirs et au sous-GFE K2 : Cuisine (*cf. annexes*).

<sup>13</sup> Direccte Midi-Pyrénées, Pôle emploi. Traitements : CarifOref Midi-Pyrénées. Evolution du nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois entre le 1<sup>er</sup> trimestre 2013 et le 1<sup>er</sup> trimestre 2014.

<sup>14</sup> *Idem*.

<sup>15</sup> Offres d'emploi enregistrées en 2013 (données du 4<sup>ème</sup> trimestre 2013). Sources : Direccte, Pôle emploi. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées.

<sup>16</sup> On retrouve également un grand nombre d'offres d'emploi durable dans les métiers de l'animation des territoires (77 %) mais sur un volume d'offres modeste (104 en 2013).

<sup>17</sup> Le taux de tension se mesure sur le marché du travail en rapportant les offres d'emploi collectées par Pôle emploi sur une période donnée aux demandes d'emploi enregistrées.

<sup>18</sup> Cf. page 8 la question de la saisonnalité.

<sup>19</sup> Draaf, Académie de Toulouse, Région Midi-Pyrénées, voie scolaire 2013, apprentissage au 31 décembre 2013, supérieur 2012. Champ : formations professionnelles de niveaux V à III (BTS, DUT) et licences professionnelles (niveau II).

<sup>20</sup> *Idem*

<sup>21</sup> Le taux de pression se définit comme le rapport entre le nombre de vœux exprimés par les candidats à une formation et le nombre de places offertes pour cette formation dans les établissements publics de l'éducation nationale (niveaux V, IV et III).

<sup>22</sup> Hors formations proposées dans le cadre des catalogues.

<sup>23</sup> Ces domaines d'activité connexes ont des problématiques spécifiques qui sont abordées dans la deuxième partie de l'étude.

<sup>24</sup> Fafih, Portrait sectoriel France Hôtellerie-Restauration et Activités de loisirs, 2011

<sup>25</sup> Fafih, Portrait régional Midi-Pyrénées, 2013, p.15

<sup>26</sup> Fafih, Portrait sectoriel France Hôtellerie-Restauration et Activités de loisirs, 2011, p.52

<sup>27</sup> Fafih, Portrait régional Midi-Pyrénées, 2013, p.15

- <sup>28</sup> Le tourisme, « filière d'avenir ». Développer l'emploi dans le tourisme, Nogué François, Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.
- <sup>29</sup> Nombre de stagiaires sortis de formation en 2013. Source : Région Midi-Pyrénées. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées.
- <sup>30</sup> Source : Région Midi-Pyrénées. Traitement : CarifOref Midi-Pyrénées. Avertissement : le champ pris en compte pour ces données est plus large que celui de l'étude et comprend notamment les métiers de bouche.
- <sup>31</sup> Source : Pôle emploi Midi-Pyrénées. Champ : demandeurs d'emploi sortis de formation en 2013.
- <sup>32</sup> Fafih, Quel avenir pour les métiers de la restauration collective, Etude prospective, 2010
- <sup>33</sup> Fafih, Portrait sectoriel France Hôtellerie-Restauration et Activités de loisirs, 2011
- <sup>34</sup> Cereq, L'insertion des jeunes dans l'hôtellerie-restauration, Net doc n°73, novembre 2010
- <sup>35</sup> Le tourisme, « filière d'avenir ». Développer l'emploi dans le tourisme, Nogué François, Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, p15
- <sup>36</sup> Cereq, L'insertion des jeunes dans l'hôtellerie-restauration, Net doc n°73, novembre 2010
- <sup>37</sup> OpinionWay, Image des métiers du tourisme, mars 2013
- <sup>38</sup> Insee Midi-Pyrénées, Emplois salariés dans le tourisme : un poids localement important, décembre 2012
- <sup>39</sup> Insee, recensement de la population, 2010. (Cf. première partie).
- <sup>40</sup> Fafih, Portrait sectoriel France Hôtellerie-Restauration et Activités de loisirs, p.37
- <sup>41</sup> D'après les professionnels du secteur.
- <sup>42</sup> DGCIS, Guide pratique PME sur le M-Tourisme, 2011
- <sup>43</sup> Accor, Communiqué de presse « Le numérique au service du client », avril 2014
- <sup>44</sup> Le chef de projet CRM gère la relation client sur internet et fait l'interface entre les équipes informatiques et marketing.
- <sup>45</sup> D'après les informations transmises par la FROTSI.
- <sup>46</sup> Crédoc, Consommation et modes de vie, n°266, avril 2014
- <sup>47</sup> Directive HACCP1 : Directive de 1993 qui institue la méthode HACCP1 (*Hazard Analysis Critical Control Point* = système d'analyse des dangers), méthode de maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires.
- <sup>48</sup> PNNS : Programme national nutrition santé : plan de santé publique mis en place en 2001 visant à améliorer l'état de santé de la population en agissant sur la nutrition.
- <sup>49</sup> Ceser, Avis « L'Economie touristique en Midi-Pyrénées », Assemblée plénière du 24 octobre 2013
- <sup>50</sup> D'Iribarne Philippe, La logique de l'honneur, Seuil, 1989
- <sup>51</sup> Enquête de fréquentation Insee, CRT, CDT, Données 2013
- <sup>52</sup> Ceser, Avis « L'Economie touristique en Midi-Pyrénées », Assemblée plénière du 24 octobre 2013
- <sup>53</sup> Insee Midi-Pyrénées, Dossiers Etudes Midi-Pyrénées, Fabien Batlle, décembre 2013
- <sup>54</sup> Enquête de fréquentation Insee, CRT, CDT, Données 2013
- <sup>55</sup> La clientèle chinoise en forte croissance en Midi-Pyrénées, Touléco, 18 juin 2014
- <sup>56</sup> Le contrat de destination Midi-Pyrénées, adopté le 17 avril 2014, a été élaboré avec une multitude d'acteurs du tourisme régional. Il poursuit un objectif principal : renforcer l'attractivité de la région pour conquérir de nouvelles clientèles en France et à l'international, avec une volonté d'augmenter respectivement de 10 % et 22 % les nuitées d'ici à 2021.
- <sup>57</sup> Le devenir des publics formés par la Région Midi-Pyrénées : les apprentis sortis de formation en 2011 et 2012, CarifOref Midi-Pyrénées, novembre 2014
- <sup>58</sup> Céreq, Les métiers du tourisme : tendances et besoins émergents, Isabelle de Lassus, novembre 2008
- <sup>59</sup> Parfaire son anglais en immersion... en France !, Toulemploi, 4 août 2014
- <sup>60</sup> MEDDTL, Adaptation des métiers du tourisme à l'économie verte, Rapport du comité du domaine Tourisme du plan métiers dans l'économie verte, novembre 2010

En téléchargement sur

[www.cariforef-mp.asso.fr](http://www.cariforef-mp.asso.fr) > Métiers > Etudes

**CarifOref**

**Midi-Pyrénées**

19 rue Carmin

31670 Labège

05 62 24 05 99