

Données économiques

Groupe de travail académique

Attractivité et excellence de la filière Hôtellerie-restauration



a. Données économiques

86 % des 25-34 ans diplômés du supérieur (Bac +) sont en emploi contre 50% pour les non qualifiés.

Le Grand Est se place au cinquième rang des douze régions de France de province concernant le poids de l'emploi de l'hôtellerie, restauration, tourisme.

L'investissement pour la formation (initiale et continue) se situe dans la moyenne nationale au niveau du Grand Est.

**Le diplôme
Atout majeur de
l'insertion
professionnelle**



Sources : Le Fafih

b. Des clés pour réussir

**Culture locale
Produits locaux**

**Essor des nouvelles technologies
« sans contact »**

**Distanciation
restauration
hébergement**

Vivre Local

21 % de la population du Grand Est se situe dans une zone couverte par un Agenda 21.
 2014 - L'agriculture Bio ne progresse que de 1,8 % dans la région Grand Est contre 5 à 7 % dans le Sud de la France.
 2019 - Les exploitations agricoles Bio nouvellement installées ou en conversion augmentent de 28 %.

Nouvelles technologies

La 4G couvre 84 % du territoire de la région Grand Est (40 % en 2016). Les plateformes virtuelles contribuent de plus en plus à la transformation et au développement économique de la région (transports, restauration, logement, commerce...).

Culture

Le secteur de la culture est un élément important du développement local (attractivité régionale et cohésion sociale).

Le tourisme culturel complète l'offre d'hébergement et de restauration sans pour autant avoir une relation directe. Les contributeurs rebondissent sur une région attractive.

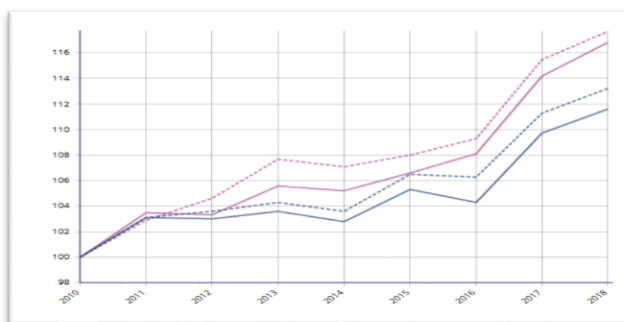
Développement de l'emploi

La région Grand Est se classe en 3^{ème} position en tant que région la plus inégalitaire Homme/Femme.

Ceci s'explique par la forte représentation féminine dans des métiers peu qualifiés, peu rémunérés, à faible quotité horaire.

Hôtellerie

La région Grand Est obtient le 3^{ème} taux le plus important de nuitées lié au tourisme international. *C'est également la seconde région de France qui connaît un fort taux de croissance des nuitées (+3 %).*



Mutations professionnelles

En termes d'évolution, les effectifs du secteur de l'hôtellerie-restauration progressent sur sept ans à un rythme moins soutenu qu'au niveau national. Cette augmentation des effectifs est principalement liée au développement des activités de restauration traditionnelle et plus particulièrement de la restauration de type rapide.

Activités enregistrant le plus grand nombre de créations totales d'établissements dans l'hôtellerie, restauration, tourisme en Grand Est

	Nombre de créations	Poids
Hôtellerie, restauration, tourisme, dont :	2 085	100,0 %
Restauration de type rapide	839	40,2 %
Restauration traditionnelle	393	18,8 %
Entretien corporel	171	8,2 %
Services des traiteurs	170	8,2 %
Débites de boissons	160	7,7 %

Source : Insee Seine BRF Champ : activités marchandes non agricoles, année 2015

Activités enregistrant le plus grand nombre de défaillances d'entreprise dans l'hôtellerie, restauration, tourisme en Grand Est

	Nombre de défaillances	Poids
Hôtellerie, restauration, tourisme, dont :	707	100,0 %
Restauration traditionnelle	340	48,1 %
Restauration de type rapide	172	24,3 %
Débites de boissons	114	16,1 %

Source : Banque de France, année 2015.

c. Des atouts pour l'emploi

Un problème de taille

Répartition des établissements de l'hôtellerie, restauration, tourisme selon la taille

	0 salarié	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Grand Est	50,2 %	42,1 %	4,9 %	2,4 %	0,4 %	22847
France de province	55,1 %	39,0 %	3,8 %	1,7 %	0,4 %	270571

Source : Insee, Sirene REE, 2015.

Travailler plus ou travailler mieux ?

Le recours au temps partiel est une caractéristique des emplois liés à l'hôtellerie, restauration, tourisme (en corollaire de la présence marquée de l'emploi féminin). Ainsi, 28,4 % des professionnels de l'hôtellerie, restauration, tourisme sont à temps partiel contre 18 % toutes professions confondues. Ce sont les employés qui sont proportionnellement les plus nombreux à être à temps partiel, soit un niveau de 14,0 points supérieurs à la moyenne du secteur. Plus précisément, les serveurs, commis de restaurant, garçons apparaissent majoritairement à temps partiel (45,0 %) ainsi que les aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration (42,7 %). Ce taux est également plus élevé chez les moins de 25 ans : 41,5 %.

Dualité entre temps partiel et stabilité de l'emploi

Au regard de l'importance du recours au temps partiel, la question du temps de travail est un des critères de sélection du secteur pour les demandeurs d'emploi (emploi unique, pluri-activités ou emploi complémentaire).

Des diplômes peu reconnus

Comparées à la moyenne régionale, les professions de l'hôtellerie, restauration, tourisme sont davantage occupées par des personnes plus faiblement qualifiées. En effet, 63,4 % d'entre elles sont titulaires au plus d'un niveau V de formation (60,4 % au niveau France de province) contre 47,3 % toutes professions confondues.

La part des professionnels sans diplôme est également supérieure à la moyenne Grand Est (respectivement 24,9 % et 17,6 %). A contrario, 13,1 % des actifs disposent d'un diplôme de l'enseignement supérieur contre 32,8 % en moyenne en région.

Cependant la part des pas ou peu diplômés a tendance à se réduire au profit du niveau IV de formation.

Figure 4 – Les profils d'emploi salarié de la restauration

	Part de femmes (en %)	Âge moyen (en années)	Part de temps complet (en %)	Salaire horaire net moyen (en euros)
Restauration	44	33,1	56	9,5
Restauration traditionnelle	41	34,6	68	9,7
Restauration rapide	50	28,4	32	9,1
Débits de boisson	46	37,1	44	9,1

d. Ce qui nous attire, ce qui nous oppose

Des
représentations
contraires

Maintenir le
dialogue
avancer
ensemble

Une évolution
professionnelle
à valoriser, à
reconnaître

Une image qui renvoie spontanément à un univers de prestige, fortement nourri par les médias et le cinéma

Les jeunes en cours de formation ont une image positive du secteur qui, pour eux, renvoie spontanément au « prestige », « aux étoiles », « aux palaces », « à la tradition française ». Cette image étant fortement nourrie par les médias et le cinéma (et par les codes visuels du secteur utilisés en communication par la majorité des différents acteurs).

Un secteur qui apparaît comme rémunérateur, tourné vers l'action et dont les horaires n'effraient pas

Les jeunes imaginent bénéficier d'heures doublement payées, puisque ce secteur de l'hôtellerie-restauration, aux métiers rémunérateurs, nécessite de travailler de nuit et/ou le week-end.

Avant même d'intégrer la filière, les jeunes en cours de formation indiquent avoir à l'esprit les horaires de travail à forte amplitude ; pourtant, cet aspect ne semble pas se présenter comme une contrainte.

Du fait de leur jeune âge, ils peinent à se projeter dans leur vie de famille future ; ils estiment ne pas craindre les horaires extensibles, l'emploi du temps mouvant et décalé.

Les plus motivés ayant tendance à positiver ces éléments décrivant un métier « animé », l'envie d'être « dans l'action », « un métier stressant mais challengeant », « fortement hiérarchisé mais valorisant le travail d'équipe ».

Des jeunes confrontés à des discours décourageants

Ces évocations très positives contrastent avec celles de leurs proches : les parents et les enseignants du collège des jeunes interrogés se destinant au secteur ont plutôt tenté de les dissuader de se préparer à ces métiers, les décrivant comme « précaires, ingrats, peu valorisants, destinés aux mauvais élèves ».

L'attention portée, en dehors de l'entreprise, aux candidats se déclarant intéressés pour entrer en formation (stagiaires ou apprentis) se désagrège rapidement au fil des semaines ; le maître d'apprentissage/ le tuteur retrouve son naturel d'employeur.

Une expérience « employé » déterminante : parfois révélatrice de l'écart entre l'idée que les jeunes ont construite du secteur et la réalité

L'expérience en tant qu'employé est déterminante et met en lumière l'écart qui existe parfois entre la représentation que les jeunes avaient du secteur en amont et la réalité des conditions d'exercice du métier. Cet écart se traduit parfois par des abandons.

Des dimensions métiers qui sont parfois surestimées : « un accès aux tâches les plus intéressantes loin d'être immédiat, la réalisation de tâches ingrates pour commencer : la plonge, le ménage, les lits, les photocopies....., un accès aux établissements étoilés beaucoup plus compliqué que prévu ».

Une image nettement plus positive auprès des jeunes en cours de formation pour intégrer le secteur

Les entretiens réalisés auprès des jeunes en cours de formation ont permis la mise en évidence de trois types de profils :

- Des « passionnés » : motivés et informés sur le secteur.
Un profil décrit par les enseignants du secteur comme minoritaire
- Des « pourquoi pas » : ayant une appétence globale pour les métiers de service mais une connaissance du secteur approximative surtout nourrie par les médias.
Les enseignants décrivant ce profil comme majoritaire dans leurs établissements
- Les « par défaut » : souvent en difficultés scolaires, orientés sans appétence particulière pour le secteur.
Un profil décrit comme de plus en plus nombreux par les enseignants du secteur.

Travailler ensemble



Les apprentis les plus touchés par une rupture préparent souvent un CAP (76 % des ruptures nationales). L'élévation du niveau de formation diminue le taux de rupture ; les maturités civiles et professionnelles diminuent les risques de rupture d'autant que l'accès aux mentions complémentaires voire à une licence professionnelle nécessitent une première formation dans la spécialité choisie. Plus l'alternant est jeune et peu diplômé, plus le taux de rupture est élevé.

Se pose donc la question de l'accompagnement du jeune dans la construction de son parcours et de son déroulé (présence, dialogue, démonstration, formation active, attention spécifique).

Pour les jeunes, diplômés ou non, les premiers temps de travail en entreprise doivent être pris comme des temps nécessaires de formation et d'adaptation (spécialisation) avant de devenir du temps professionnel.

Associer temps
de travail et
temps de
formation

Des « ruptures-rebonds » bénéfiques mais à accompagner

Plutôt des ruptures que des abandons

La rupture n'est pas synonyme d'échec lorsqu'elle est anticipée, écoutée voire conseillée.

La rupture est d'autant plus positive et riche d'enseignements lorsqu'elle est l'aboutissement d'un nouveau projet de formation concerté entre maître d'apprentissage et enseignants.

**Rompre
pour mieux
rebondir**

Apprentissage :

- Taux de rupture brut : 45 %
- Taux d'abandon : 27,5 %

Contrat de professionnalisation :

- Taux de rupture brut : 33%
- Taux d'abandon : 21%

e. Conclusions

Les leviers de l'attractivité

**Monter le
secteur sur
scène**

**Bonifier le
personnel,
sublimer les
missions**

**Activer le droit
de réponse
contre les idées
reçues**

3 grandes dimensions sur lesquelles travailler :

- Valoriser le secteur : mettre en avant son accessibilité mais aussi ses autres atouts : diversité des métiers, des établissements, des territoires dans lesquels exercer le métier.
- Eprouver la motivation des jeunes : Mettre en avant les avantages des métiers mais aussi ses exigences, davantage former et informer les prescripteurs sur le secteur, favoriser les rencontres entre le jeune et les professionnels.
- Encadrer et contrôler : accompagner la relation apprenti/maître d'apprentissage, signaler les abus, réfléchir à l'évolution de certaines conditions d'exercice du métier.

Des compétences à développer puis à consolider

L'observation des tendances doit bénéficier à une dynamique d'élévation du niveau moyen de formation. Le CAP ne doit pas être perçu comme une finalité mais, dans un premier temps, l'acquisition d'attitudes professionnelles puis de compétences professionnelles à faire évoluer par des diplômes pouvant être obtenus en 1 an (Mention complémentaire), 2 ans (Baccalauréat et brevet professionnel), et 4 ans (BTS) à minima. Le futur employé est accompagné dans un parcours « Rebond ».

Tableaux des tendances professionnelles en lien avec les formations

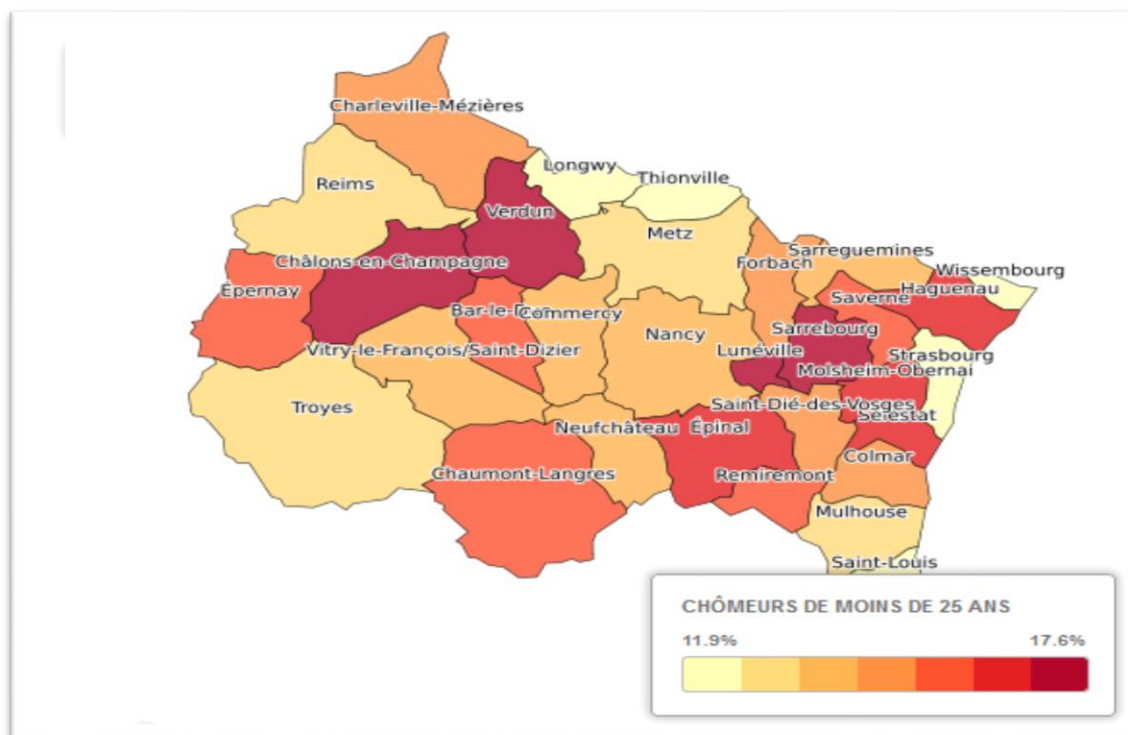


Domaines	Tendances	CAP	BacPro	BP/MC	BTS
Accueil, relationnel et conseil client	Faire s'exprimer le client sur ses attentes, ses besoins, son appréciation		✓	✓	✓
	Adopter un langage, une attitude, une posture, une image permettant de créer une relation de confiance avec le client	✓	✓	✓	✓
	Communiquer avec les nouveaux types de clientèle notamment étrangère, en connaissant ses codes culturels et mots clés de la langue		✓	✓	✓
	Gérer les situations difficiles		✓	✓	✓
	Savoir rechercher l'information utile sur l'environnement local, les activités, etc. pour conseiller les clients	✓	✓	✓	✓
Marketing / commercial	Se positionner dans les échanges clients en tant que « commercial » de l'établissement		✓	✓	✓
	Adopter et mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing efficace, notamment en yield management (1), en particulier de distribution multicanal mais également d'expérience client (1) Politique tarifaire adaptée			✓	✓
Management	Maîtriser les techniques de management participatif, d'animation, d'intégration et de motivation des équipes				✓
	Être pédagogue et formateur auprès de ses équipes au quotidien pour transférer son savoir		✓	✓	✓
	Manager un projet « client au centre de l'entreprise »				✓
	Optimiser son temps de travail, identifier ses priorités et structurer son activité en conséquence		✓	✓	✓
Hygiène et sécurité Pour rappel	Savoir appliquer strictement les procédures d'hygiène tant corporelles que professionnelles et respecter les règles de sécurité de l'établissement	✓	✓	✓	✓
	Appréhender les gestes et postures spécifiques à chacun des métiers concernés en vue de prévenir les TMS	✓	✓	✓	✓
Techniques hôtellerie	Savoir rechercher l'information utile sur l'environnement local pour conseiller les clients	✓	✓	✓	✓
	Imaginer de nouvelles façons de faire vivre l'art d'accueil du client		✓	✓	✓

Tableaux des tendances professionnelles en lien avec les formations

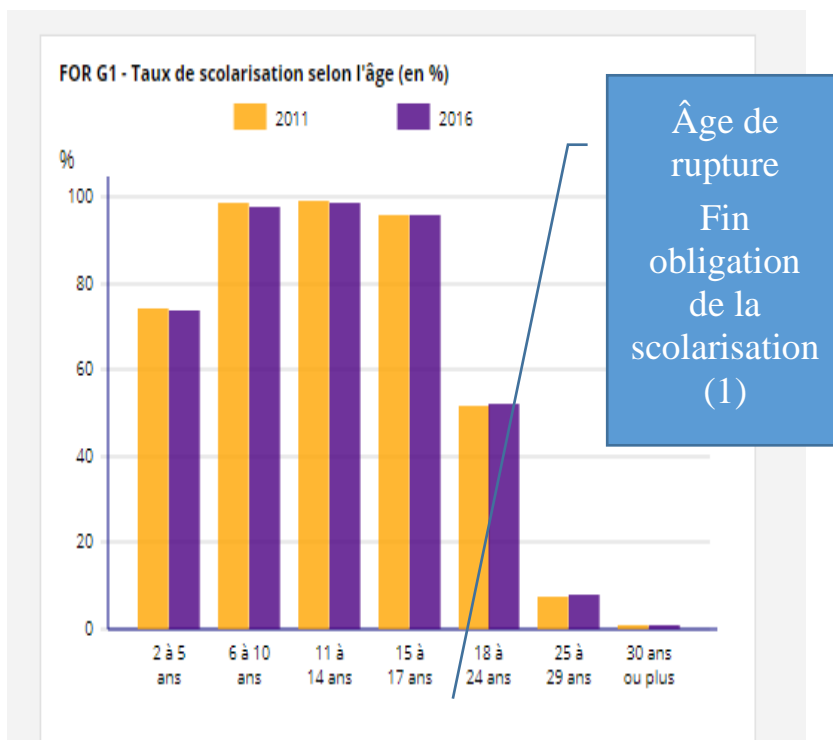
Domaines	Tendances				
		CAP	BacPro	BP/MC	BTS
Techniques Restauration	Apprendre de nouvelles recettes de cuisine et méthodes de cuisson adaptées aux orientations prises par le restaurant		✓	✓	
	Connaitre les produits du terroir valorisés dans le restaurant et en particulier les vins et les fromages	✓	✓	✓	
	Imaginer une nouvelle façon de faire vivre les arts de la table		✓	✓	✓
	Mettre en œuvre des techniques pour rendre un café vivant et animé, tant en termes de nouvelles recettes que d'échanges avec les clients		✓	✓	✓
	Diversifier ses recettes de cuisine et méthodes de cuisson en ouvrant sa carte à de nouveaux produits		✓	✓	✓
E-commerce et e-réputation	Maitriser les nouveaux équilibres des canaux de vente du tourisme, de commercialisation notamment en ligne (<i>agences de voyages en ligne, plateformes de réservation, de notation</i>)				✓
	Mettre en œuvre une véritable stratégie webmarketing assurant l'e-réputation de son établissement, en le positionnant en ligne, en répondant activement et positivement aux commentaires des clients			✓	✓

Situation chômage et scolarisation des jeunes en région Grand Est



Taux de scolarisation selon l'âge

	2011	2016
2 à 5 ans	74,2	73,7
6 à 10 ans	98,6	97,8
11 à 14 ans	99,0	98,5
15 à 17 ans	96,0	96,0
18 à 24 ans	51,5	52,3
25 à 29 ans	7,3	8,0
30 ans ou plus	0,9	1,0



Sources : Insee, RP2011 et RP2016, exploitations principales, géographie au 01/01/2019.

(1) À partir de la rentrée scolaire 2020, les jeunes de 16 ans auront l'obligation de se former jusqu'à l'âge de 18 ans. Cette obligation de formation pourra être respectée par plusieurs moyens : scolarité, apprentissage, stage de formation, service civique, dispositif d'accompagnement ou d'insertion sociale et professionnelle.

Sources :

- Le Ceser Grand Est - 2018
- Le Contrat d'objectifs territorial - 2018/2023
- L'INSEE - Publications de mars à avril 2020
- L'observatoire des métiers de l'hôtellerie et de la restauration (Fafih) - Octobre 2018
- L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) - Rapport d'activités 2019
- L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) - 2018/2019
- Le Centre de documentation Économie Finances (Cedef) - Avril 2019