

Hôtellerie, Restauration et TourismeEléments de synthèse de la consultation du CPRDFP

- Domaines connaissant de **fortes évolutions** liées aux changements des modes de vie (sensibilité aux questions de santé, d'environnement, exigence de qualité ...), normes qualité, nouveaux modes de gestion et de management, usage accru de l'administratif et de la logistique, irruption massive du client à travers le WEB, développement des TIC et amplification du phénomène marketing et communication...) mais aussi au vieillissement de la population (des consommateurs, départ en retraite des chefs d'entreprises, opportunités en matière de repas à domicile et services intégrés...)...
- Domaines offrant **des emplois de proximité et des possibilités d'insertion professionnelle** : des besoins de recrutements importants générés par le développement économique dans l'hôtellerie-restauration ou par une définition insuffisante des besoins de formation (tourisme) :
 - **dans l'hôtellerie-restauration, de nombreux secteurs en tension et des offres d'emploi non satisfaites.** Le secteur est alimenté par les différentes voies de formation mais deux tiers des embauches de débutants se font auprès de jeunes non formés aux métiers du secteur. On relève une forte difficulté du secteur à absorber le flux de plus en plus important de sortants au niveau Bac Pro, continuité en niveau III...).
 - **Pour le tourisme, nécessité d'une meilleure identification des métiers du tourisme**, secteur dont la structuration professionnelle est complexe et évolutive ; Peu de jeunes formés aux métiers du tourisme s'insèrent sur ce secteur qui est alimenté par d'autres formations ; Il existe un **besoin de compétences** en langues « anglais néerlandais », marketing, GPEC, e-tourisme, management. La connaissance du « tourisme engagé, social et solidaire » reste très peu présente dans les formations (BTS et masters). Les organismes de formation (CNAM) ont du mal à cibler les besoins en formation.
- **Une rénovation de la voie professionnelle** en Hôtellerie restauration qui se met en place pour la rentrée 2011-2012.
- **Un turn-over plus élevé dans l'hôtellerie-restauration que dans les autres branches** (30% des personnes restent dans le métier, 64% en apprentissage), en raison à la fois par la facilité d'entrée dans les métiers et des caractéristiques d'exercice des métiers (horaires décalés, majorité de très petites entreprises, saisonnalité des activités, ...). Le taux d'insertion augmente avec le niveau de diplôme.
- **Des taux de rupture en apprentissage élevés** d'où l'importance de fiabiliser la relation entre les nouveaux entrants et l'entreprise d'accueil mais ils sont moins importants en contrat de professionnalisation. Le phénomène n'est pas homogène selon les métiers; les serveurs sont plus concernés que les cuisiniers.
- En voie scolaire, constat **d'un certain désintérêt des jeunes pour les missions liées au service par rapport à la cuisine.** L'élévation du niveau de qualification est freinée par le nombre de jeunes assez faible pour les formations de niveau 3 en voie scolaire.
- **Décalage entre le niveau de formation et ce que la branche peut offrir en termes d'emplois et de rémunérations.** « Les places de niveaux trop importants n'existent peut être pas ».

Des Points de vigilance

1- Un taux de rupture des contrats d'apprentissage élevé (dans les 6 mois du contrat) et un taux d'utilisation des places offertes en apprentissage qui n'est pas optimum.

2 Un marché du travail en tension lié à une réelle pénurie de main d'œuvre selon les métiers en hôtellerie- restauration.

3- le calibrage des niveaux de formation. Jusqu'où aller dans le développement de l'apprentissage dans le supérieur en hôtellerie- restauration et pour le tourisme ?...

Autres questionnements pour l'hôtellerie-restauration : Quelle implication des branches pour développer l'apprentissage au-delà des fonds collecteurs de la taxe d'apprentissage ? Quelles complémentarités entre apprentissage et professionnalisation ? Comment favoriser l'insertion professionnelle des jeunes? Quelles interventions concernant les contrats saisonniers afin de mieux répondre à leurs enjeux spécifiques de sécurisation de leur parcours professionnel ? Comment développer l'apprentissage des langues étrangères ?

Insertion

Part en emploi ou contrat aidé des apprentis : **39,8%**

Source : enquête IPA réalisée en février 2011 auprès des apprentis sortis en juin 2010.