



CAP
MÉTIERS
Nouvelle-Aquitaine

Cap
sur
l'Essentiel

2022



LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION ET DU TOURISME

en Nouvelle-Aquitaine

Contrat Régional de Filière



Des métiers mixtes et jeunes

51 %

de femmes
Contre 49 % tous métiers
confondus

22 %

d'actifs de moins de 25 ans
Contre 10 % tous métiers
confondus

La part des femmes varie en fonction des métiers. Les emplois plus qualifiés comme celui de cuisinier sont majoritairement exercés par des hommes. Ceux d'accueil et d'hôtellerie (hors cadres) sont davantage occupés par des femmes.

Les actifs ont en moyenne 38 ans (inférieur à la moyenne d'âge régionale de 42 ans), dans les métiers de la restauration (serveurs et cuisiniers), la part des moins de 25 ans est importante.

Des particularités territoriales

Gironde

Près de 30 % des emplois régionaux de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme sont exercés dans ce département. En particulier dans le tourisme d'affaires, culturel et viticole.

Charente-Maritime, Pyrénées-Atlantiques et Dordogne

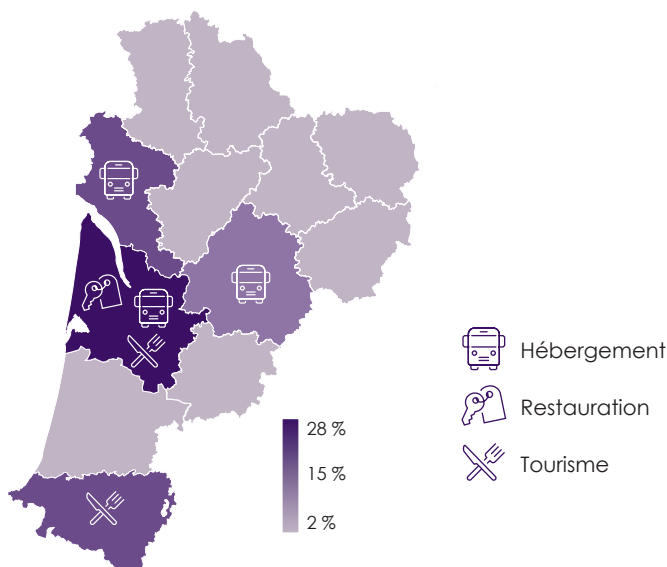
De 8 % à 13 % des emplois régionaux, sur-représentation de ces emplois (4-5 % de l'emploi total contre 3 %).

Progression de ces métiers en Charente, Gironde et dans les Landes

Augmentation de 1,4 % à 2,6 % de la part de ces métiers contrairement aux autres départements qui enregistrent une diminution.

Sur-représentativité dans certains départements dans lesquels on constate une hausse du nombre des actifs exerçant dans le tourisme, particulièrement en Corrèze (+ 7,8 % par an), dans les Pyrénées-Atlantiques et le Lot-et-Garonne.

La part de l'emploi dans l'hôtellerie restauration tourisme en Nouvelle-Aquitaine



Une majorité de TPE

(Très Petites Entreprises
de 0 à 9 salariés)

12 % PME

(Petites et Moyennes
Entreprises de 10 à 49 salariés)

Les principales activités

(en nombre d'établissements)



Restauration
traditionnelle

40 %



Hébergement

16,5 %



Débit de boissons

15 %

Les principaux secteurs employeurs

(en nombre d'emplois)



58 %

Restauration

Dont 63 % en restauration
traditionnelle et 14 % dans
les débits de boissons



28 %

Hôtellerie

Dont 82 % dans les hôtels et
hébergements touristiques
et 14 % dans les campings



14 %

Tourisme

Dont 19 % dans l'entretien
corporel (bien-être) et 16 %
dans les activités des agences

Evolution et enjeux dans ces métiers



Attractivité des métiers

De réelles interrogations en raison de la chute d'activité (crise sanitaire), qui conduit à de nombreuses mobilités professionnelles. Les entreprises évoquent des difficultés préoccupantes à recruter et fidéliser leurs salariés. Elles proposent des pistes de réflexions autour de la qualité de vie au travail (temps de pause rémunéré pour les professionnels de la restauration par exemple) et de la revalorisation des salaires.



La qualité du produit « Les clients veulent savoir d'où provient le produit »

Le changement des mœurs alimentaires se poursuit avec l'adaptation aux allergies alimentaires du consommateur, l'apparition des régimes végétarien, végan ou encore flexitarien. Cela incite les entreprises à élaborer de nouvelles cartes. La restauration collective travaille également sur les textures, et la participation des clients à la fabrication des repas, dans une optique thérapeutique et sociale.



L'anti-gaspillage

Afin de sensibiliser la nouvelle génération à l'écologie, certains lycées ont lancé des défis pour calculer les kilos de déchets. Ils s'interrogent sur les circuits courts, afin d'améliorer et transformer les denrées alimentaires. Les restaurants impliquent la clientèle en leur proposant de rapporter leurs restes de repas à domicile.

Le savoir-être comme atout majeur



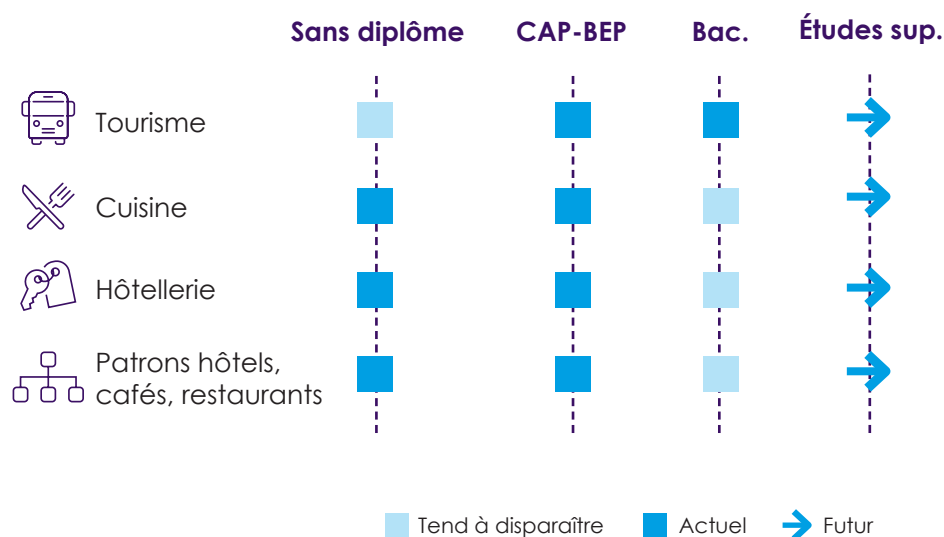
Des emplois ouverts à tous :

- Débutants sans qualification
- Diplômés d'autres spécialités

La part des actifs occupés sans diplôme est supérieure à la moyenne régionale tous métiers confondus

RECRUTEMENT ET ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

Élévation des niveaux requis



Les mobilités professionnelles

Des opportunités d'évolutions professionnelles

Chaque métier a ses propres particularités. Les **cuisiniers** par exemple, se révèlent peu mobiles, bien que les départs avant l'âge à la retraite soient constatés (pénibilité du travail, ...).

Les **employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration** ont une carrière professionnelle courte : ils arrivent jeunes (pic à 23 ans) et repartent à peine plus âgés.

Les **patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants accèdent à cette fonction d'encadrement** par le biais de promotion en interne, ou encore de reprise d'activité en milieu de carrière.

Les changements de métiers sur 5 ans

Parmi les actifs exerçant les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, **31 % ont changé de métiers** cinq ans après. Principalement les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration (39 %), les patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants (33 %) et les cuisiniers (21 %). Les **mobilités ascendantes représentent 39 %** de ces professionnels.

Les changements de domaines sur 5 ans

Les **changements de domaines s'élèvent à 24 %**, dont 5 % travaillent à présent dans le commerce et 4 % dans les services aux particuliers et aux collectivités. Parmi eux, 41 % ont profité d'une mobilité ascendante.

Quelques chiffres ❖

188 500

**embauches
déclarées en 2020**

(hors intérim)

**12 % des déclarations
régionales**

2 fois moins de déclarations
par rapport à 2019

**Plus de 12 %
en CDI**

contre 17 % dans l'ensemble
des secteurs

Plus de 9/10 contrats

**dans les services traiteurs
et restauration collective
sont très courts**

(CDD de moins d'un mois)

**1/3 dans la restauration
traditionnelle**

**1/3 dans les hôtels
hébergements touristiques
de courte durée et campings**

Impact de la crise sanitaire

"Une fois la phase de gestion de crise maîtrisée, il est important de tirer la quintessence de la phase dans laquelle nous nous trouvons actuellement [...] afin de mieux attaquer la dernière étape qui sera celle de la relance."

Kavin Machefert - Machefert Group

KPMG, "Time to adapt", 2021



Sources : Urssaf Aquitaine, Urssaf Limousin,
Urssaf Poitou-Charentes DPAE 2020
(Déclaration Préalables à l'Embauche)

A court terme ❖

Plus de
46 800

intentions d'embauches
pour ces métiers.

dont **56 %** sur 2 métiers :

- **Serveurs de cafés restaurants**



14 600

intentions
d'embauche

Les serveurs de cafés-restaurants font partie des 4 métiers les plus porteurs dans la région. Ces emplois sont souvent transitoires pour certains jeunes.

- **Aides et apprentis de cuisine, employés polyvalents de la restauration**



11 700

intentions
d'embauche

(Enquête Besoins en Main d'Oeuvre 2022, Pôle emploi)

Les perspectives de recrutement

Ces métiers figurent encore parmi les plus grands pourvoyeurs d'emplois en Nouvelle-Aquitaine. Les entreprises recrutent essentiellement pour faire face aux départs à la retraite, au turnover, à la saisonnalité et plus récemment aux mobilités liées à la crise sanitaire.

Des besoins permanents dans les métiers de :

- **Serveurs :**
Problématique autour des conditions de travail.
- **Cuisiniers, aides et apprentis de cuisine :**
Difficultés à trouver des profils compétents et respectueux des normes sanitaires.
- **Employés de l'hôtellerie et agents d'accueil :**
Importance du savoir-être.

Des besoins saisonniers dans les métiers de :

- **Agents et hôtesses d'accompagnement :**
En raison d'événements plus rapprochés lors des saisons estivales.
- **Employé de l'hôtellerie et de la restauration :**
Afin de répondre au surcroît d'activités en saison, particulièrement dans les zones touristiques.



Le personnel d'encadrement
Un fort besoin actuel et à venir

Outil Proj'EM*

Perspectives de recrutement à moyen/long terme (2026) : **6 900 / an**

Des entreprises recrutent, malgré une activité fortement dépendante de la croissance économique et soumise aux aléas conjoncturels (reprise suite à la crise sanitaire notamment).

Selon les projections d'emplois réalisées avec l'outil **Proj'EM** à partir des tendances passées, il faudrait **6 900 entrées annuelles** dans ces familles professionnelles, pour compenser les **6 400 départs en cours ou en fin de carrière** et satisfaire aux **500 postes créés**.

6 000 pertes lors de la crise covid

* Outil de projections des emplois par métiers de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine basé sur les estimations d'évolution d'emploi

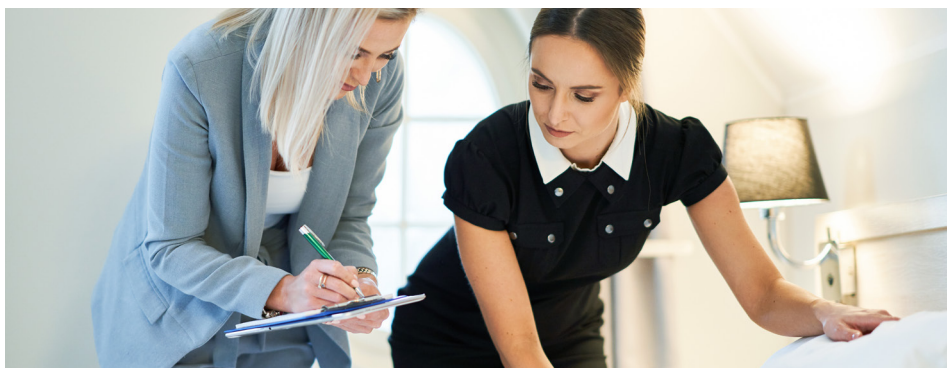
Des difficultés de recrutement globalement fortes sur l'ensemble du territoire

Les difficultés de recrutement concernent les **métiers les plus qualifiés, dont les managers.**

Ces difficultés s'accroissent dans les territoires ruraux (moins de candidats disponibles), mais également dans les zones touristiques.

Les difficultés de recrutement sont **chroniques** :

- face au fort turnover de candidats et aux difficultés de fidélisation.
- forte saisonnalité des emplois sur le **littoral** et la **Dordogne**.



Les principales difficultés de recrutement pour 2022 :

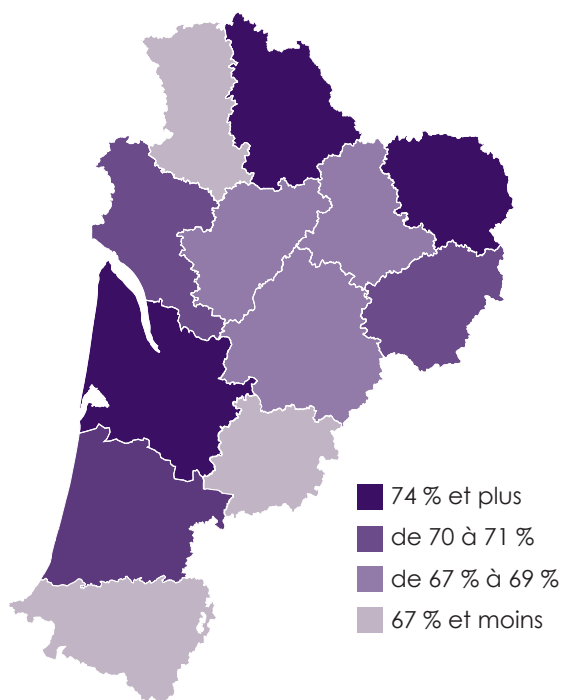
- **Manager du personnel d'étage**
90 %
- **Maîtres d'hôtel, sommeliers**
87 %
- **Chefs cuisiniers**
86 %

Moyenne des métiers du secteur : 71 %

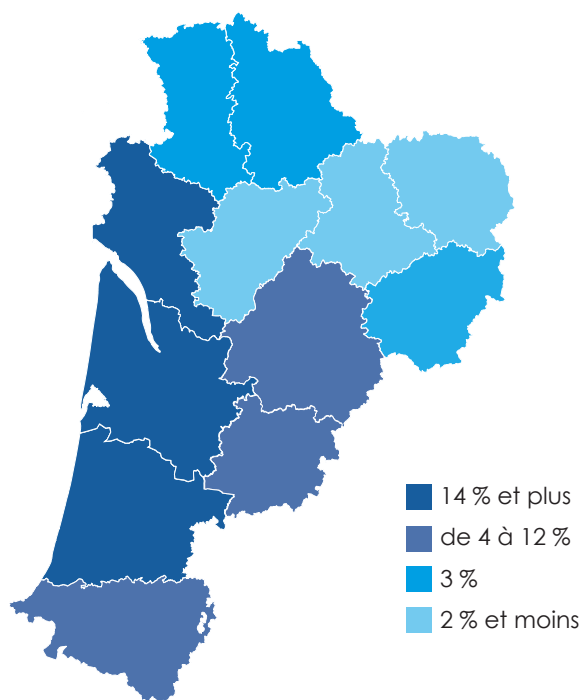


Contre 68 % au niveau national
Difficultés accrues à recruter ces métiers en Nouvelle-Aquitaine.

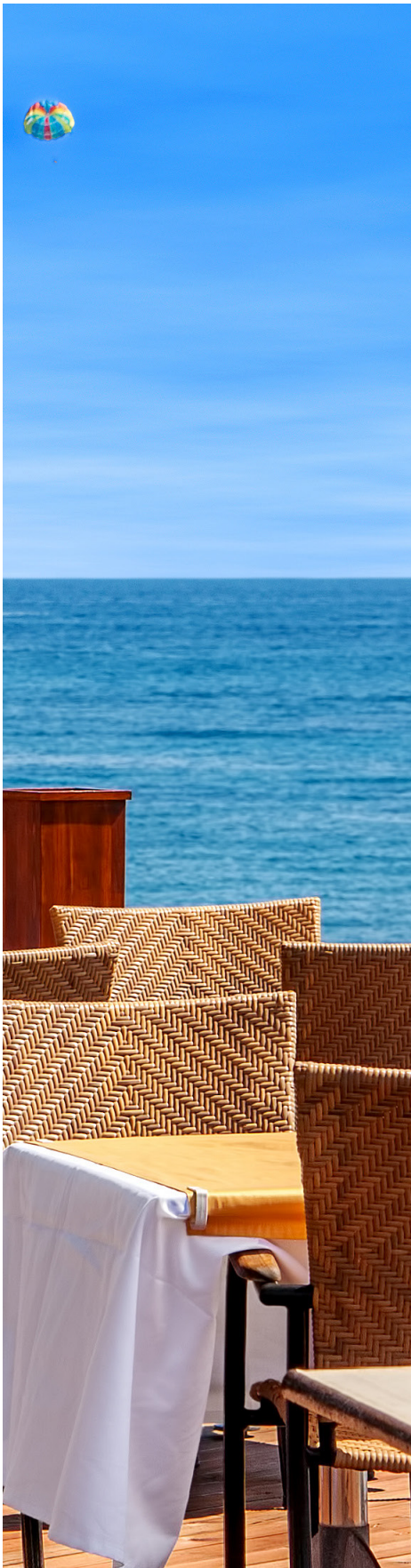
Indice de difficultés par territoires



Projets saisonniers par territoires



Source Pole emploi, BMO 2022



Une multitude d'enjeux autour de ces métiers

Transformation numérique et digitale

Dans le tourisme, les applications digitales et intelligences artificielles (Chatbot, réservation en ligne) bousculent les pratiques. Il en est de même dans la restauration avec les serveurs « numériques » ou « connectés » mais aussi l'uberisation. Ces nouveautés exigent des compétences en gestion informatique.

Attentes des clients

Face aux exigences multiples, la relation aux clients évolue et favorise les compétences d'écoute, de souplesse, de réactivité et de disponibilité.

Exigences sanitaires

La restauration et l'hôtellerie sont soumises à des exigences d'hygiène. La pandémie liée au covid-19 accroît ces normes pour lesquelles la rigueur et l'adaptation demeurent nécessaires.

Évolution des habitudes alimentaires

L'alimentation sans allergène, végétarienne, moléculaire ou biologique conduit les entreprises à spécialiser l'offre ainsi que les compétences associées du personnel.

Éco-responsabilité et développement durable

La gestion des déchets, la consommation de produits locaux (circuits courts) ou biologiques concerne l'ensemble des acteurs, tant au niveau de la sensibilisation de la clientèle, que de la mise en place de nouvelles politiques.

Marché concurrentiel

Afin de fidéliser leur clientèle, les acteurs du secteur proposent des alternatives innovantes sur les plateformes de réservation en ligne. Notamment en mettant en place des offres promotionnelles, des concepts atypiques ou liés à de nouveaux modes de consommation (agriculture biologique).

LA FORMATION

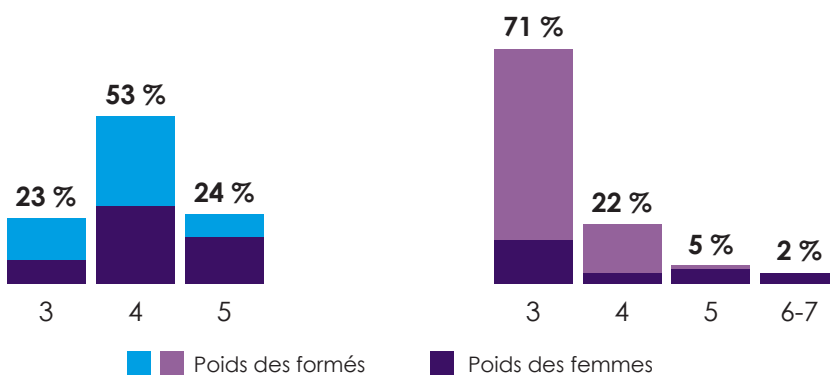
La formation initiale

Voie scolaire



*Effectifs inscrits en formation, quelque soit l'année. Hors données Enseignement supérieur.

Apprentissage



Niveau 3 : CAP, BEP • Niveau 4 : Bac • Niveau 5 : BTS • Niveaux 6 et 7 : Licence et plus

Près de **8 800** formés

aux métiers de l'hôtellerie, restauration et tourisme

4 100 sortants

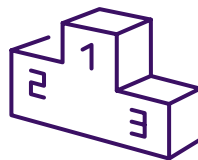
64 % par la voie scolaire

Plus de **4/10** sont formés sur du niveau 4 (Bac)

Une offre de formation diversifiée mais peu attractive

Diminution de **3,5 %** des inscrits depuis 2016

Top 3 des formations initiales en nombre d'inscrits



Voie scolaire

1. Bac pro. Cuisine (1 382)
2. Bac pro. Commercialisation et services en restauration (1 174)
3. BTS Tourisme (640)

Apprentissage

1. CAP Cuisine (1 308)
2. CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant (791)
3. BP Arts de la cuisine (267)



Quelques chiffres ❖

3 300
contrats en
alternance

soit 6 % des contrats
régionaux

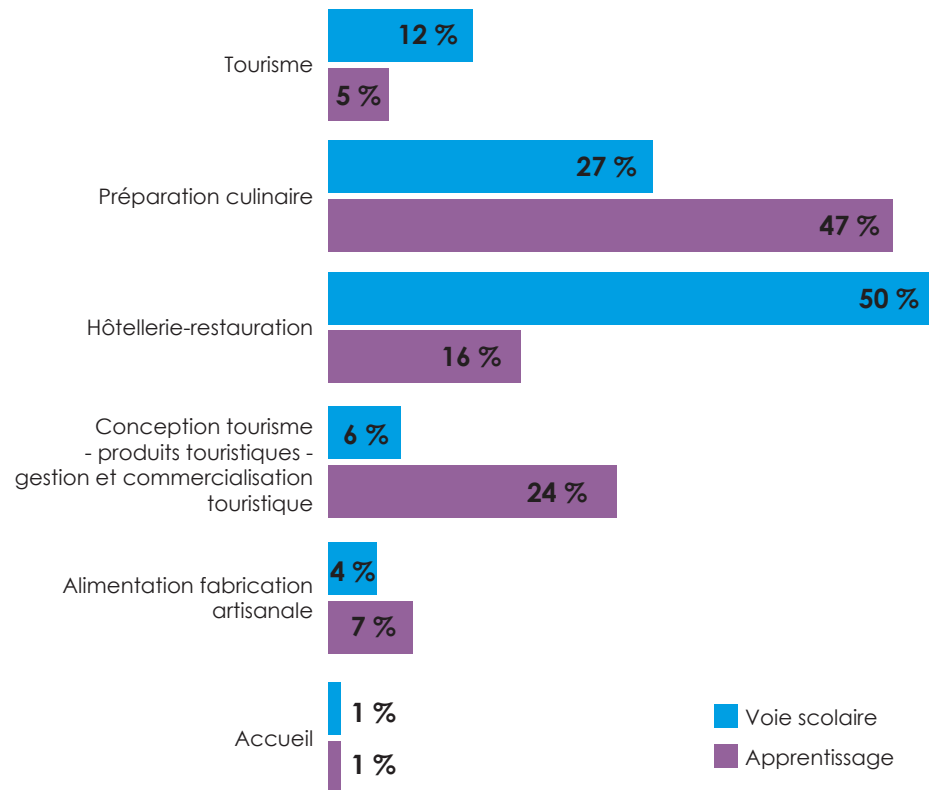
12 %

des sortants de la voie
scolaire dans une spécialité
du tourisme

5 %

des sortants en apprentissage
dans une spécialité
du tourisme

Répartition des sortants par spécialités de formation



L'alternance, une voie d'accès importante



87 % de contrats d'apprentissage
13 % contrats de professionnalisation



62 % des contrats signés dans des TPE
12 % des contrats signés dans des entreprises de plus de 50 salariés



- 7 % des contrats en alternance en moyenne par an depuis 2017 contre + 4 % quelle que soit l'activité



50 % contrats de professionnalisation préparent un niveau supérieur au Bac (niveaux 5, 6 et 7) contre 58 % de l'ensemble des C. PRO. 2019



78 % contrats d'apprentissage préparent au maximum un niveau Bac (niveaux 3 et 4) contre 52 % de l'ensemble des apprentis



Siège social

Centre régional Vincent Merle
102 avenue de Canéjan
33600 Pessac

Site La Rochelle

88 rue de Bel-Air
17000 La Rochelle

Site Limoges

13 cours Jourdan
87000 Limoges

Site Poitiers

Tour Toumaï
60 bd du Grand Cerf
86000 Poitiers

Retrouvez les publications

par filière régionale, territoire ainsi que sur les thèmes d'étude suivants :

VAE, alternance, égalité professionnelle, parcours des demandeurs d'emploi, parcours d'orientation et handicap

- sur le site cap-metiers.pro à la page Observatoire Régional Emploi Formation
- en scannant le QR-code ci-dessous



cap-metiers.pro
cap-metiers.fr

Suivez-nous ! @capmetiers



Ce document présente les chiffres clés emploi-formation des métiers retenus dans le cadre du Contrat Régional de Filière " Hôtellerie, Restauration, Tourisme " de la Nouvelle-Aquitaine.

Toutes utilisations des informations de ce document doit indiquer la mention « Cap sur l'essentiel 2022 - Les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme en Nouvelle-Aquitaine, Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine, novembre 2022 ».

Photos : Adobe Stock - novembre 2022

Avec la participation de :