

**14èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale :
Diagnostics « Débouchés » et « Appareil de formation » des spécialités de formation de l'Hôtellerie-restauration-tourisme, ayant fait l'objet d'une concertation approfondie**

Les préconisations par diplôme, initiées dès 2007 par le Schéma régional de la formation tout au long de la vie 2007-2013 prorogé font chaque année l'objet d'une actualisation¹. Elles indiquent, à l'échelle régionale, les formations professionnelles initiales qui, en priorité, pourraient être ouvertes, stabilisées ou fermées, compte tenu des projets déjà programmés.

Ces préconisations informent ainsi sur le niveau de développement attendu pour chacun des diplômes au niveau régional ; selon les territoires, des variantes peuvent apparaître dans la situation et le besoin en développement de certaines formations : la situation locale constitue donc un élément de la construction et de l'expertise de chaque projet.

En 2014, ce sont les filières de formation du Bâtiment-travaux publics et de **l'Hôtellerie-restauration-tourisme** qui ont fait l'objet de diagnostics approfondis élaborés, d'abord sur les « débouchés » avec l'appui de Défi métiers, le carif-oref francilien, puis sur l'« appareil de formation ». Ces diagnostics ont été largement débattus entre l'Etat, la Région et les partenaires professionnels : partenaires sociaux interprofessionnels, chambres consulaires, branches professionnelles. Ils ont permis à l'Etat et à la Région de déterminer les préconisations détaillées des 14èmes Orientations Conjointes Etat-Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (OCER).

Pour les autres spécialités de formation, qui avaient fait l'objet de préconisations détaillées les années précédentes, la méthode retenue, fondée sur l'analyse rapide des évolutions des principaux indicateurs, a permis de réactualiser les préconisations sous une forme abrégée.

Figurent ci-après les documents ayant permis d'élaborer les préconisations par diplôme de l'Hôtellerie-restauration-tourisme (HRT) :

Les diagnostics « débouchés » décrivant l'insertion des jeunes issus des différentes spécialités de formation constituant la filière. Ils sont complétés par un tableau récapitulatif des conditions d'insertion et par une analyse des principaux métiers d'insertion, effectuée par Défi métiers, le carif-oref francilien.

Les diagnostics « appareil de formation » examinant de manière plus fine, diplôme par diplôme, le fonctionnement des formations constituant chaque filière. Ils sont complétés par un tableau précisant comment ces filières sont définies à partir des groupes de spécialité utilisés pour les diagnostics « débouchés ».

Le compte-rendu de la réunion d'enrichissement des diagnostics HRT au cours de laquelle les documents précédents ont été largement débattus et concertés entre l'Etat, la Région et les partenaires professionnels.

Les données statistiques ayant servi de support aux diagnostics « débouchés » et « appareil de formation » ainsi que le diaporama présenté à la réunion d'enrichissement des diagnostics peuvent être mis à votre disposition sur simple demande auprès de la Région :

julie.tiburce@iledefrance.fr

01 53 85 67 69

¹ Sont exclus du champ d'analyse : les niveaux II et I et les baccalauréats technologiques préparés en 2 ans ainsi que certaines spécialités de formation. Dans le champ d'analyse, la plupart des diplômes ou certifications font l'objet de préconisations.

Sommaire

FILIÈRE HOTELLERIE-RESTAURATION-TOURISME (HRT)

Diagnostics « débouchés »	3
➤ 221 - Agro-alimentaire, alimentation, cuisine.....	3
➤ 334 - Accueil, hôtellerie, tourisme.....	8
<i>Compléments aux diagnostics « débouchés » :</i>	
➤ Tableau récapitulatif des conditions d'insertion.....	13
➤ Synthèse sur les principales familles professionnelles d'insertion de l'Hôtellerie- restauration-tourisme, par Défi métiers.....	14
Diagnostics « appareil de formation »	30
➤ Hôtellerie, restauration, tourisme.....	30
<i>Complément au diagnostic « appareil de formation » :</i>	
➤ Tableau sur le champ des formations analysées.....	55
Compte-rendu de la réunion d'enrichissement des diagnostics HRT	56

14èmes orientations conjointes Etat/Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale

Diagnostic sur les débouchés du groupe de spécialité de formations 221 - Agro-alimentaire, alimentation, cuisine

L'analyse de la spécialité de formation 221 - *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine* concerne les niveaux V à III. La spécialité comporte à la fois :

- Des formations à la restauration (cuisine)
- Des formations à l'alimentation et aux industries agro-alimentaires
- Des formations aux métiers de bouche (boulangier, boucher, pâtissier...)

La liste des formations de ce groupe de spécialité, classée par niveau et ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2012, figure en fin de document.

Ce diagnostic est réalisé à partir des tableaux « lien-formation-emploi » des 14èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (joint). Les indicateurs sont nombreux ; le plus important est le taux d'emploi par niveau et son évolution qui peuvent être résumés de la façon suivante :

*Satisfaisant : ++
Assez satisfaisant : +
Moyen : =
Plutôt insatisfaisant : -
Insatisfaisant : --*

1. Comment s'insèrent les jeunes en Ile-de-France 7 mois après leur sortie de formation initiale (voie scolaire et apprentissage) ?

Les enquêtes d'insertion IVA et IPA en Ile-de-France présentent la situation des lycéens et des apprentis franciliens 7 mois après leur sortie d'année terminale de leur cursus de formation, en moyenne sur les trois dernières années connues : 2011, 2012 et 2013. On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de court terme en comparant les moyennes successives.

Pour les formations en **Agro-alimentaire, alimentation, cuisine** :

IVA	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités	IPA	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités
III	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>	III	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>
IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>	IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>
V	=	=	V	=	=

Au niveau V : une insertion de court terme qui reste proche de la moyenne de l'ensemble des spécialités de formation et des emplois stables

Depuis plusieurs années, les jeunes formés par la voie scolaire ou en apprentissage au **niveau V** obtiennent aussi souvent un emploi après une formation de la spécialité *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine* qu'en moyenne, toutes spécialités confondues : dans un contexte de baisse des taux d'emploi, l'écart est resté à peu près stable. Pour les sortants scolaires au niveau V, le taux d'emploi est de 37% (35% toutes spécialités confondues) ; en apprentissage, il est de 59% contre 60% en moyenne.

L'insertion de **niveau V** est imputable à ceux qui sont sortis de CAP ou de MC (mention complémentaire de niveau V). On dispose d'informations sur les seuls sortants de **CAP** : ils connaissent une insertion moins bonne que celle des sortants de l'ensemble du niveau V (en cela, ils ne se distinguent pas des autres CAP) mais les taux d'emploi restent proches de la moyenne des CAP (le taux d'emploi des CAP scolaires est de 28%, à comparer avec 29% pour l'ensemble des CAP ; celui des apprentis est de 59% contre 57% en moyenne). Cependant, les sortants de lycées sont assez souvent au chômage (+ 5 points par rapport à la moyenne) alors qu'ils sont plus souvent diplômés que les autres CAP. Pour les apprentis, le taux de chômeurs est juste en dessous de la moyenne des CAP.

Dans cette spécialité, on peut noter que très peu de filles sortent de formations de niveau V par apprentissage, en particulier en CAP (16% contre 27% pour l'ensemble des CAP préparés par apprentissage), alors qu'elles sont plus nombreuses à sortir d'une formation scolaire (44% contre 41%).

Une autre caractéristique de l'insertion de court terme des lycéens et apprentis de niveau V en *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine* est la qualité de l'emploi occupé : les jeunes sont particulièrement nombreux à obtenir un CDI (+18 points par rapport à la part des CDI de l'ensemble des spécialités de formation scolaire, +14 points pour les apprentis).

Les données ne sont pas significatives pour le **niveau IV**.

Les données ne sont pas significatives pour le **niveau III**.

2. Comment s'insèrent les jeunes diplômés sortis depuis moins de 10 ans de formation initiale (voie scolaire et apprentissage) ?

On dispose également d'informations recueillies de 2008 à 2012, pour l'ensemble de la France et l'Ile-de-France, sur l'insertion professionnelle des jeunes sortis diplômés de formation initiale depuis moins de 10 ans grâce aux enquêtes emploi de l'INSEE, qu'ils aient été lycéens ou apprentis. On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de moyen terme en comparant les moyennes successives.

Pour les formations en **Agro-alimentaire, alimentation, cuisine** :

EE France	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités
III	=	++
IV	+	=
V	=	=

EE Ile-de-France	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités
III	Non significatif	Non significatif
IV	Non significatif	Non significatif
V	=	--

Une assez bonne insertion de moyen terme, surtout au niveau IV, et une nette amélioration au niveau III, en France. Une dégradation de l'insertion de moyen terme au niveau V, en Ile-de-France.

Les **données nationales** sur la situation des diplômés en *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine* sortis de formation initiale depuis moins de 10 ans montrent une bonne insertion de moyen terme à l'issue de cette filière de formation : à **tous les niveaux** considérés (V, IV et III), ils sont proportionnellement plus nombreux à être en emploi et moins nombreux à être au chômage que les autres diplômés de même niveau. Et, quand ils sont en emploi, celui-ci est beaucoup plus souvent stable.

En **Ile-de-France**, l'insertion de moyen terme des jeunes actifs diplômés de **niveau V** dans cette spécialité semble moins favorable que pour la France entière : 67% sont en emploi en Ile-de-France (soit -3 points par rapport à la moyenne francilienne) contre 74% en France (soit +4 points par rapport à la moyenne France entière). Mais cette situation est récente car, il y a 5 ans, l'insertion des diplômés de formation initiale franciliens était bonne (+12 points par rapport à la moyenne du niveau V). Cette dégradation ne s'observe pas au niveau national. Par contre, la part des emplois stables est bien plus importante en Ile-de-France ; cela traduit peut être le caractère moins saisonnier des activités liées à l'hôtellerie et la restauration en Ile-de-France.

C'est au **niveau IV**, pour la **France entière**, que l'insertion de moyen terme est la plus favorable avec un taux d'emploi de 87%, 9 points de plus que pour l'ensemble des spécialités de formation.

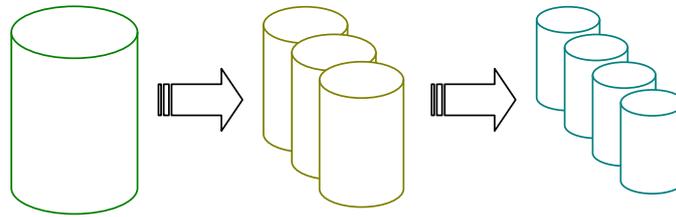
En **Ile-de-France**, les données ne sont pas significatives pour le **niveau IV**.

Au **niveau III**, pour la **France entière**, l'écart avec l'ensemble des spécialités est moins important (+ 2 points) : 90% des jeunes diplômés sortis depuis moins de 10 ans de formation initiale se trouvent en emploi (contre 88% pour l'ensemble des sortants). Cette situation est nouvelle car le taux d'emploi était très en dessous de la moyenne il y a quelques années (- 10 points selon les enquêtes 2005 à 2009). L'amélioration des conditions d'insertion est donc à signaler et s'explique peut être par le développement des métiers du contrôle qualité, notamment dans l'industrie agro-alimentaire, correspondants à l'offre de formation de la spécialité à ce niveau.

En **Ile-de-France**, les données ne sont pas significatives pour le **niveau III**.

3. Quels métiers sont exercés après la formation ?

1 domaine professionnel = plusieurs familles professionnelles
1 famille professionnelle = plusieurs métiers



Les métiers exercés après la formation initiale peuvent être connus soit grâce aux **enquêtes IVA de 2006 et 2007** (bien qu'elles soient anciennes), auprès des seuls lycéens franciliens sortis de formation 7 mois auparavant, soit grâce aux **enquêtes emploi de l'INSEE de 2008 à 2012**, qui indiquent le devenir des jeunes sortis de formation moins de 10 ans auparavant, qu'ils aient été lycéens ou apprentis.

➤ 7 mois après la sortie du lycée en Ile-de-France (voie scolaire)

Les jeunes de niveau V s'insèrent majoritairement dans la famille professionnelle des *Cuisiniers*

Au **niveau V**, le domaine et la principale famille professionnelle d'accueil des lycéens formés en *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine* correspondent clairement aux études effectuées : 72% des sortants s'insèrent dans le domaine de *l'hôtellerie, restauration, alimentation* au sein duquel ils sont principalement embauchés dans la famille professionnelle des *Cuisiniers* (56% des sortants).

➤ Moins de 10 ans après la sortie de formation initiale (voie scolaire et apprentissage)

Pour les formations en *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine*, les données sont significatives pour l'ensemble de la France aux niveaux V, IV et III et uniquement au niveau V pour l'Ile-de-France.

La famille professionnelle des *Cuisiniers* reste prépondérante dans la suite de la carrière, au niveau V et au niveau IV mais pas au niveau III

En Ile-de-France, les actifs diplômés des formations en *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine*, sortis de formation scolaire ou d'apprentissage au **niveau V** depuis moins de 10 ans, exercent des métiers semblables aux métiers observés 7 mois après le lycée : 71% travaillent dans le domaine professionnel de *l'hôtellerie, restauration, alimentation* (60% en France). Ils occupent des postes souvent liés à leurs études puisque 38% appartiennent à la famille professionnelle des *Cuisiniers*, (27% en France) et 27% à la famille professionnelle des *Bouchers, charcutiers, boulangers* (comme en France).

Pour les diplômés de **niveau IV**, on observe également une concentration des débouchés sur la famille professionnelle des *Cuisiniers* (38%) et *Bouchers, charcutiers, boulangers* (24%), à l'échelle de la France entière.

Au **niveau III**, il y a une plus grande diversité des métiers exercés : les indices de concentration sont inférieurs à la moyenne de l'ensemble des spécialités. Les principales familles professionnelles d'accueil des lycéens formés en *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine* en France, correspondent moins clairement aux études effectuées bien que le domaine professionnel des *industries de process* (dont l'industrie agro-alimentaire) soit le plus important (25%).

Liste des formations du groupe 221 - Agro-alimentaire, alimentation, cuisine classées par niveau et par ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2012

Type de diplôme	Date 1ère session	Date dernière session	Libellé diplôme	Effectifs totaux 1ère année FI 2012/13	% scolaire dans total FI 1ère année 2012/13
BTS	2009		BIOTECHNOLOGIES (BTS)	86	100%
BTS	1995		QUALITE DANS LES INDUSTRIES ALIMENTAIRES ET LES BIO INDUSTRIES (BTS)	75	100%
TH3-C			TRAITEUR ORGANISATEUR DE RECEPTION (ECOLE GREGOIRE FERRANDI)	14	0%
BTSA			SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES ALIMENTS SPE ALIMENTS ET PROCESSUS TECHNOLOGIQUES (BTSA)	11	0%
Total niveau III				186	
BPRO	2014		CUISINE (BAC PRO)	769	62%
BPRO	2011		BOULANGER-PÂTISSIER (BAC PRO)	160	61%
BPROA			CONSEIL VENTE (SEC PRO AG)	71	100%
BP	1990		CUISINIER (BP)	66	0%
BTM			PÂTISSIER (BTM)	46	0%
BP	1999		BOUCHER (BP)	41	0%
BP	1993	2013	BOULANGER (BP)	26	0%
BPRO	1996	2011	METIERS DE L'ALIMENTATION (BAC PRO)	23	0%
BTM			CHOCOLATIER CONFISEUR (BTM APCMA)	8	0%
Total niveau IV				1210	
CAP	2003		CUISINE (CAP)	1316	23%
CAP	2009		PÂTISSIER (CAP)	988	10%
CAP	2004		BOULANGER (CAP)	486	0%
CAP	2001		AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION (CAP)	399	91%
CAP	2007		BOUCHER (CAP)	193	0%
MC5	1990		EMPLOYE TRAITEUR (MC NIVEAU V)	172	34%
MC5	1998		CUISINIER EN DESSERTS DE RESTAURANT (MC NIVEAU V)	156	44%
MC5	1995		PÂTISSERIE, GLACERIE, CHOCOLATERIE, CONFISERIE SPECIALISEES (MC NIVEAU V)	113	0%
CAP	2004		CHOCOLATIER CONFISEUR (CAP)	73	15%
CAP	1995	2008	PÂTISSIER, GLACIER, CHOCOLATIER, CONFISEUR (CAP)	44	0%
CAP	2001		CHARCUTIER-TRAITEUR (CAP)	22	0%
MC5	2007		ART DE LA CUISINE ALLEGEE (MC NIVEAU V)	16	75%
Total niveau V				3978	
				5374	

Dans le diagnostic « appareil de formation », les données prises en compte seront celles de la rentrée 2013.

14èmes orientations conjointes Etat/Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale

Diagnostic sur les débouchés du groupe de spécialité de formations 334 - Accueil, hôtellerie, tourisme

L'analyse de la spécialité de formation 334 - *Accueil, hôtellerie, tourisme* concerne les niveaux V à III. La spécialité comporte à la fois :

- Des formations à la restauration (service de restauration, barman-brasserie)
- Des formations à l'hôtellerie (services hôteliers, accueil, hébergement)
- Des formations au tourisme

La liste des formations de ce groupe de spécialité, classée par niveau et ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2012, figure en fin de document.

Ce diagnostic est réalisé à partir des tableaux « lien-formation-emploi » des 14èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (joint). Les indicateurs sont nombreux ; le plus important est le taux d'emploi par niveau et son évolution qui peuvent être résumés de la façon suivante :

*Satisfaisant : ++
Assez satisfaisant : +
Moyen : =
Plutôt insatisfaisant : -
Insatisfaisant : --*

1. Comment s'insèrent les jeunes en Ile-de-France 7 mois après leur sortie de formation initiale (voie scolaire et apprentissage) ?

Les enquêtes d'insertion IVA et IPA en Ile-de-France présentent la situation des lycéens et des apprentis franciliens 7 mois après leur sortie d'année terminale de leur cursus de formation, en moyenne sur les trois dernières années connues : 2011, 2012 et 2013. On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de court terme en comparant les moyennes successives.

Pour les formations en **Accueil, hôtellerie, tourisme** :

IVA	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités	IPA	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités
III	=	=	III	=	+
IV	++	=	IV	+	=
V	=	=	V	-	-

Une amélioration de l'insertion de court terme des lycéens sortants de CAP mais pas de l'ensemble des sortants de niveau V

Les résultats des enquêtes d'insertion de court terme des sortants formés en *Accueil, hôtellerie, tourisme* au **niveau V** montrent que les taux d'emploi ont suivi une baisse un peu plus marquée que dans l'ensemble, toutes spécialités confondues. Pour les sortants de lycées, le taux d'emploi est proche de la moyenne : 37% contre 35%, soit +2 points (+ 6 points il y a quelques années). Pour les apprentis, le taux d'emploi est de 56% contre 60% en moyenne, soit - 4 points (+3 points il y a 3 ans). Cependant, les résultats sont imputables,

pour partie, à l'ancien BEP Métiers de la restauration qui a disparu suite à la rénovation de la voie professionnelle.

Pour cette spécialité, on dispose d'informations sur les seuls sortants de **CAP**. Il faut signaler que l'insertion à la sortie du lycée, qui était mauvaise il y a quelques années, s'améliore, même si le taux d'emploi est encore inférieur à la moyenne : 26% contre 29% pour l'ensemble des CAP soit -3 points (l'écart était de - 8 points il y a quelques années). Pour les apprentis, on ne peut pas distinguer l'insertion des CAP précisément mais on peut supposer qu'il n'y a pas eu d'amélioration puisque la situation des apprentis est plutôt défavorable pour l'ensemble du niveau V (l'écart à la moyenne est devenu négatif).

Une excellente insertion des sortants de Bac pro, formés par la voie scolaire ou en apprentissage

C'est surtout au **niveau IV** que l'écart à la moyenne est important : le taux d'emploi est de 67% contre 50% (soit + 17 points) pour les scolaires et 79% contre 73% en moyenne (soit + 6 points) pour les apprentis. La situation s'explique par l'excellente insertion des bacheliers professionnels : les baccalauréats professionnels de la spécialité continuent à garantir des conditions d'emploi de court terme particulièrement favorables aux sortants de formation initiale ; les taux sont quasi-identiques à ceux du niveau III de la spécialité (pour les apprentis et les scolaires).

Au **niveau III**, la situation est assez favorable. Les taux d'emploi en *Accueil, hôtellerie, tourisme* sont proches de la moyenne de l'ensemble des spécialités : en scolaire, 67% sont en emploi actuellement contre 65% en moyenne, soit + 2 points (+ 4 points il y a 3 ans) et, en apprentissage 78% contre 77%. La situation des apprentis s'est améliorée à ce niveau dans la mesure où l'insertion était moins bonne il y a 3 ans (76% contre 81% en moyenne soit -5 points).

A tous les niveaux, les jeunes en emploi bénéficient de contrats stables

Il faut ajouter que parmi les jeunes formés en *Accueil, hôtellerie, tourisme*, ceux qui sont en emploi 7 mois après la sortie de formation sont très nombreux à bénéficier de contrats à durée indéterminée, surtout quand ils ont préparé une formation de niveau IV (+23 points par rapport à la moyenne pour les scolaires, + 9 points pour les apprentis).

2. Comment s'insèrent les jeunes diplômés sortis depuis moins de 10 ans de formation initiale (voie scolaire et apprentissage) ?

On dispose également d'informations recueillies de 2008 à 2012, pour l'ensemble de la France et l'Île-de-France, sur l'insertion professionnelle des jeunes sortis diplômés de formation initiale depuis moins de 10 ans grâce aux enquêtes emploi de l'INSEE, qu'ils aient été lycéens ou apprentis. On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de moyen terme en comparant les moyennes successives.

Pour les formations en **Accueil, hôtellerie, tourisme** :

EE France	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités	EE Ile-de-France	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités
III	=	=	III	=	=
IV	=	=	IV	Non significatif	Non significatif
V	-	=	V	Non significatif	Non significatif

En France, une assez mauvaise insertion de moyen terme au niveau V. Au niveau III en Ile-de-France : une insertion de moyen terme stable et un peu meilleure qu'en France.

Les **données nationales** sur la situation des diplômés en *Accueil, hôtellerie, tourisme*, sortis de formation initiale depuis moins de 10 ans, montrent une insertion plus difficile qu'en moyenne, toutes spécialités confondues, à l'issue des formations de **niveau V** : ils sont proportionnellement plus nombreux à être au chômage (25% contre 19% pour l'ensemble des diplômés de même niveau, soit – 6 points) et moins nombreux à être en emploi (61% contre 70% en moyenne).

En Ile-de-France, les données ne sont pas significatives pour le **niveau V**.

Au **niveau IV**, l'insertion de moyen terme est plus favorable et s'est améliorée tout en restant proche de la moyenne, avec un taux d'emploi de 81% (+3 points par rapport à l'ensemble des spécialités de formation), mais avec une part assez importante d'emplois à durée limitée (35% contre 27% en moyenne).

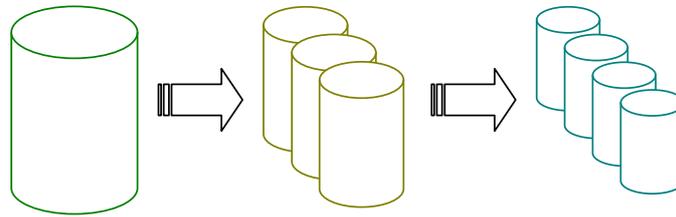
En Ile-de-France, les données ne sont pas significatives pour le **niveau IV**.

Au **niveau III**, l'écart avec l'ensemble des spécialités est encore plus réduit, puisque 87% des jeunes diplômés sortis depuis moins de 10 ans de formation initiale se trouvent en emploi (contre 88% pour l'ensemble des sortants, soit -1 point).

En Ile-de-France, au **niveau III** de formation, l'insertion de moyen terme des jeunes actifs de la spécialité *Accueil, hôtellerie, tourisme* semble un peu meilleure que pour la France entière, et stable depuis plusieurs années : 91% sont en emploi en Ile-de-France (soit +2 points par rapport à la moyenne francilienne) contre 87% en France (soit -1 point par rapport à la moyenne France entière). De plus, la part des emplois stables est un peu plus importante en Ile-de-France.

3. Quels métiers sont exercés après la formation ?

1 domaine professionnel = plusieurs familles professionnelles
1 famille professionnelle = plusieurs métiers



Les métiers exercés après la formation initiale peuvent être connus soit grâce aux **enquêtes IVA de 2006 et 2007** (bien qu'elles soient anciennes), auprès des seuls lycéens franciliens sortis de formation 7 mois auparavant, soit grâce aux **enquêtes emploi de l'INSEE de 2008 à 2012**, qui indiquent le devenir des jeunes sortis de formation moins de 10 ans auparavant, qu'ils aient été lycéens ou apprentis.

➤ 7 mois après la sortie du lycée en Ile-de-France (voie scolaire)

Des familles professionnelles d'insertion dans le prolongement des études effectuées

A la sortie du lycée, les jeunes en emploi après une formation en *Accueil, hôtellerie, tourisme* sont concentrés dans un plus petit nombre de familles professionnelles que l'ensemble des spécialités de formation, surtout au niveau IV.

A tous les niveaux, les principales familles professionnelles d'accueil correspondent assez bien aux études effectuées. Le domaine professionnel de *l'Hôtellerie, restauration, alimentation* regroupe 75% des jeunes formés au niveau V, 80% au niveau IV et 48% au niveau III.

Bien que le niveau de qualification soit différent, les sortants en emplois de niveaux V, IV et III exercent principalement dans la même famille professionnelle, celle des *Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration* qui regroupe à la fois les *serveurs de café et restaurant*, les *maîtres d'hôtel* ainsi que les *employés et maîtrise de l'hôtellerie* : elle représente 42% des jeunes en emploi formés au niveau V, 42% au niveau IV et 37% au niveau III.

Au niveau V et IV, une autre famille professionnelle d'accueil reçoit une part importante des sortants en emploi : il s'agit des *Cuisiniers* (32% des sortants au niveau V l'exerce et 36% des sortants en emploi au niveau IV). Cette famille rassemble les *commis de cuisine* et *cuisiniers* mais aussi les *aides de cuisine*, les *employés polyvalents* et la *maîtrise de restauration*.

Au niveau III, la famille professionnelle des *Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme* (qui inclue la vente de voyage) accueille 21% des sortants en emploi.

➤ Moins de 10 ans après la sortie de formation initiale (voie scolaire et apprentissage)

Pour les formations en *Accueil, hôtellerie, tourisme*, les données sont significatives pour l'ensemble de la France aux niveaux V, IV et III et uniquement au niveau III pour l'Ile-de-France.

A moyen terme, la proximité avec la formation reçue est moins grande

En France, les emplois exercés plus tard dans le parcours d'insertion, au cours des 10 premières années suivant la sortie de formation, sont plus variés mais ils sont quand même en lien avec la formation reçue : le domaine professionnel de *l'Hôtellerie, restauration, alimentation* regroupe 47% des jeunes formés au **niveau V**, 34% au **niveau IV** et 31% au **niveau III**.

Plus précisément, la famille professionnelle des *Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration* constitue le principal débouché pour les sortants de formation initiale diplômés en *Accueil, hôtellerie, tourisme*, aux niveaux III (17%), IV (24%) et surtout au niveau V (36%), même si cette famille n'est pas la seule voie d'insertion professionnelle.

En Ile-de-France, les données ne sont pas significatives pour les **niveaux V et IV**.

En Ile-de-France, au **niveau III**, les données confirment que la principale famille professionnelle d'insertion est celle des *Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration* (25%) au sein du domaine de *l'Hôtellerie, restauration, alimentation* (35%). Cette famille n'est pas la seule voie d'insertion professionnelle : le domaine du *Commerce* représente 32% soit près d'un tiers des débouchés d'insertion des jeunes diplômés de niveau III dont 16% exerce dans la famille des *attachés commerciaux et représentants*.

Liste des formations du groupe 334 - Accueil, hôtellerie classées par niveau et par ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2012

Type de diplôme	Date 1ère session	Date dernière session	Libellé diplôme	Effectifs totaux 1ère année FI 2012/13	% scolaire dans total FI 1ère année 2012/13
BTS	2014		TOURISME (BTS)	556	83%
BTS			HOTELLERIE RESTAURATION BTS ANNEE COMMUNE	421	100%
BTS	1995		HOTELLERIE, RESTAURATION OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE (BTS)	288	0%
BTS			HOTELLERIE RESTAURATION CLASSE DE MISE A NIVEAU	229	100%
BTS	1995		HOTELLERIE, RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE (BTS)	82	0%
BTS	2003	2013	VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES (BTS)	61	0%
BTS	2005		RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN (BTS)	23	61%
BTS	2003	2013	ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUES LOCALES (BTS)	13	0%
TH3-Q			VENDEUR CONSEIL EN VOYAGE D'AFFAIRES ET DE TOURISME (AFT-IFTIM)	4	0%
Total niveau III				1677	
BPRO	2014		COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION (BAC PRO)	700	72%
BTN	1994		HOTELLERIE (BAC TECHNO)	438	72%
BPRO	2000	2013	RESTAURATION (BAC PRO)	212	0%
MC4	1996	2008	ACCUEIL-RECEPTION (MC NIVEAU IV)	36	0%
MC4	2009		ACCUEIL-RECEPTION (MC NIVEAU IV)	35	43%
MC4	2006		ORGANISATEUR DE RECEPTION (MC NIVEAU IV)	30	90%
BP	1999		RESTAURANT (BP)	24	0%
TH4-T			CONSEILLERS EN SEJOURS ET VOYAGES (TP)	14	0%
BP	1997		GOVERNANTE (BP)	5	0%
Total niveau IV				1494	
CAP	2003		RESTAURANT (CAP)	747	35%
CAP	2007		ASSISTANT(E) TECHNIQUE EN MILIEUX FAMILIAL ET COLLECTIF (CAP)	398	96%
MC5	1998		EMPLOYE BARMAN (MC NIVEAU V)	130	50%
CAP	2005		SERVICES EN BRASSERIE-CAFE (CAP)	77	55%
MC5	1997		SOMMELLERIE (MC NIVEAU V)	60	52%
CAP	2003		SERVICES HOTELIERS (CAP)	37	100%
Total niveau V				1449	
				4620	

Dans le diagnostic « appareil de formation », les données prises en compte seront celles de la rentrée 2013.

Diagnostiques débouchés des 14èmes OCER Filières HRT

221 - Agro-alimentaire, alimentation, cuisine					334 - Accueil, hôtellerie, tourisme										
Insertion à court terme	IVA	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités		IPA	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités		IVA	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités		IPA	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 3 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités
	III	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>		III	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>		III	=	=		III	=	+
	IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>		IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>		IV	++	=		IV	+	=
	V	=	=		V	=	=		V	=	=		V	-	-
Insertion à long terme	EE France	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités		EE Ile-de-France	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités		EE France	Taux d'emploi de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités		EE Ile-de-France	Taux d'emploi franciliens de la spécialité / moyenne ttes spécialités	Evolution sur 5 ans du taux d'emploi de la spécialité/évolution moyenne ttes spécialités
	III	=	++		III	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>		III	=	=		III	=	=
	IV	+	=		IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>		IV	=	=		IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>
	V	=	=		V	=	--		V	-	=		V	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>
Métiers principaux d'insertion	FAP	E1Z : Ouvriers qualifiés des industries de process	E2Z : Techniciens et agents de maîtrise des industries de process	S0Z : Bouchers, charcutiers, boulangers	S1Z : Cuisiniers				FAP	S1Z : Cuisiniers	S2Z : Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	J5Z : Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme			
	IVA								IVA						
	III								III		37%	21%			
	IV								IV	36%	42%				
	V					56%			V	32%	42%				
	EE Ile-de-France								EE Ile-de-France						
	III								III		25%				
	IV								IV						
	V				27%	38%			V						
	EE France								EE France						
	III	13%	11%						III		17%	13%			
	IV				24%	38%			IV		24%				
	V				27%	27%			V		36%				

Pour les métiers principaux métiers d'insertion (source IVA), un exemple : parmi les jeunes formés au niveau V du 221 - Agro-alimentaire, alimentation, cuisine, ayant un emploi, 56% exercent dans la FAP S1Z : Cuisiniers

Satisfaisant : ++
Assez satisfaisant : +
Moyen : =
Plutôt insatisfaisant : -
Insatisfaisant : --



OCER 2014 Les métiers de l'hôtellerie - restauration - tourisme



Auteure : Itto BEN HADDOU-MOUSSET

Contexte francilien et évolutions réglementaires

Trois familles professionnelles sont étudiées : les cuisiniers, les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, et les agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme. Ce sont les familles professionnelles dans lesquelles les jeunes formés dans les spécialités « agro-alimentaire, alimentation, cuisine » et « accueil, hôtellerie, tourisme » s'insèrent le plus à l'issue de leurs études.

Le secteur du tourisme (au sens large hôtellerie, restauration, transports, activités de loisirs, etc.) représente un **poids important de l'économie francilienne**. En effet, selon le comité régional du tourisme Paris Ile-de-France¹, la région, qui génère plus du tiers de la fréquentation hôtelière de la France métropolitaine, est la première destination touristique nationale devant PACA (11%) et Rhône-Alpes (9%).

L'Ile-de-France compte 75 200 entreprises dont l'activité repose principalement sur la demande touristique. La région concentre près du quart des entreprises touristiques du pays (23%). Les principaux secteurs liés à l'activité touristique sont la restauration (47%), les transports (20%), les activités culturelles et de loisirs (12%) ainsi que l'hébergement (8%).

Entre 2009 et 2012, l'emploi touristique a augmenté de 6 % en Ile-de-France (contre 5 % au niveau national). Toutefois, les évolutions ont été contrastées selon les activités. Ainsi, dans les activités d'organisation de congrès et de salon, le nombre de salariés a augmenté de 8 %, 7 % dans la restauration (en partie liée à la baisse de la TVA dans ce secteur), alors qu'il a fortement baissé (- 8 %) dans les activités d'agence de voyage. Dans cette dernière activité, la diminution de l'emploi s'explique en partie par le développement des agences de voyage sur internet.

Pourtant, dans les années à venir, **des recrutements sont encore à prévoir**. En effet, pour les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, les postes à pourvoir au niveau national sont de l'ordre de 80 000 chacun. Les agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme proposeraient le moins de postes avec « seulement » 43 000 postes à pourvoir².

Les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration travaillent le plus souvent dans le secteur d'activité de l'hôtellerie-restauration (respectivement 69% et 85%), les

¹ Repères de l'activité touristique de la destination Paris Ile-de-France 2013, n°6.

² F. Lainé, L. Omalek (2012), « les métiers en 2020 », Dares Analyses n°22, mars.

agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme travaillent, quant à eux, plutôt dans le secteur des transports (70%). Dans ce secteur, l'emploi a progressé de 17% entre 1989 et 2009.

Des évolutions réglementaires ont touché le secteur de la restauration ces dernières années.

Soumise au taux normal de **TVA** à 19,6%, la restauration a pu bénéficier du taux réduit de 5,5% à partir du 1er juillet 2009. Ce taux de TVA a été relevé à 7% à compter du 1er janvier 2012 pour toutes les formes de restauration proposant des produits cuisinés ou fabriqués en vue d'une consommation immédiate. Au 1er janvier 2014, la restauration conserve son taux réduit, mais celui-ci passe à 10%.

Cette baisse du taux de TVA devait servir plusieurs buts : une baisse des prix, le développement de l'emploi et des salaires et le développement de l'investissement.

Or, le rapport Thévenoud³ conclue en ces termes : « la baisse de la TVA dans la restauration a été très couteuse pour les finances publiques (...) et n'a entraîné que peu d'effets positifs en matière d'emplois et de diminution des prix ».

Dans le cadre du projet de loi sur la consommation, un article a été ajouté mentionnant la création d'un **label « fait maison »**. Un plat fait maison est "*un plat élaboré sur place à partir de produits bruts*", précise le texte qui ajoute : "*Lorsque la prestation de service de restauration ou la vente de plats préparés a lieu en dehors de l'établissement du professionnel, 'sur place' s'entend au sens de 'préparé dans les locaux de l'entreprise qui commercialise le service ou le plat'. Des ingrédients traditionnels, déterminés par voie réglementaire, peuvent entrer dans la composition des plats 'faits maison' après avoir subi une transformation de leur état brut nécessaire à leur utilisation.*"

Cette obligation de transparence pourrait modifier les compétences nécessaires en production culinaire dans certains établissements. Pour autant, avant même la parution du décret d'application, cette mesure ne satisfait pas certains professionnels de la restauration, du fait notamment de la faiblesse des contrôles et sanctions qui ne permettraient pas une réelle évolution des pratiques.

Les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration sont proches en termes de problématiques et d'enjeux. Ils seront donc traités ensemble. Les agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme seront traités dans un second temps.

A - L'emploi et les métiers de cuisiniers et employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie - restauration

La famille professionnelle des cuisiniers, 76 000 actifs en Ile-de-France, regroupe plusieurs métiers. Le métier le plus représenté en Ile-de-France est celui des commis de cuisine et cuisiniers. Ils représentent, en 2009, 44 100 actifs, soit 58% de la famille professionnelle. Suivent les aides et apprentis de cuisine et les employés polyvalents de restauration (31%) et enfin, les maîtres de restauration (11%).

³ Rapport d'information relatif aux conséquences de la baisse du taux de TVA dans la restauration présenté par T. Thévenoud.

En 2009, les employés et agents de maîtrise franciliens de l'hôtellerie-restauration sont particulièrement nombreux. Avec 101 500 actifs occupés, ils représentent un quart des effectifs nationaux. L'Ile-de-France fait aussi partie des régions où ces métiers représentent une forte part de l'emploi régional⁴. Plus de la moitié des employés et agents de maîtrise sont des serveurs de café et restaurant (55%). 16% sont maîtres d'hôtel. Les autres sont employés de l'hôtellerie, polyvalents ou d'étage.

1 - Problématiques

L'intitulé de ces métiers et leur image reflètent peu leur diversité. « En effet, l'écart est grand entre le chef de cuisine qui dirige une brigade avec chefs de partie, cuisiniers et aides... et le chef d'un petit établissement qui travaille seul ou avec un commis ou une aide. »⁵

Des métiers où la ségrégation par sexe est importante

La répartition par sexe est fortement **dépendante du métier exercé**. Les métiers d'employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration sont ceux pour lesquels la parité est de mise, comme pour l'ensemble des métiers franciliens. Pour autant, selon la profession, des disparités existent.

On retrouve une plus forte proportion de **femmes sur les métiers les moins qualifiés**, comme serveurs, commis de restaurant (67% de femmes) ou employés d'étage et employés polyvalent de l'hôtellerie (79% de femmes). A l'inverse, la maîtrise de restauration : salle et service est tenue à 72% par des hommes.

Les métiers de cuisiniers sont bien plus masculins. On ne retrouve que 27% de femmes parmi les cuisiniers. De même, on retrouve plus de femmes parmi les aides de cuisine, employés polyvalent de restauration (52%), profession les moins qualifiées, tandis que les hommes occupent les postes de cuisiniers et commis (75%) ou la maîtrise de restauration : cuisine et production (92%)⁶.

Une population jeune et peu diplômée

Les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration font largement appel à la **main d'œuvre juvénile**. Ainsi, en Ile-de-France 42% des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration ont moins de 30 ans (contre 22% tous métiers confondus). Chez les cuisiniers, les jeunes représentent 30% des effectifs.

Selon le Fafih, « la baisse du nombre de cuisiniers âgés de 30 à 40 ans peut correspondre à des évolutions de carrière vers des emplois de maîtrise ou d'exploitant indépendant de restaurant ; elle correspond aussi pour une partie à des départs de la profession et du métier. La remontée du nombre de cuisiniers à 44 ans pourrait tenir à la fois à la promotion de personnels de cuisine à la responsabilité de cuisinier, mais aussi au retour de professionnels qui s'étaient établis comme indépendants plus jeunes mais qui reprennent à cet âge un statut salarié. »

Par ailleurs, « les emplois de serveurs et de commis de restaurant ou de café-restaurant, qui représentent une part importante des effectifs du secteur sont préférentiellement tenus par des jeunes. Le poids des formations en alternance sous contrat de travail participe de cette situation, mais également les opportunités ouvertes aux jeunes sans expérience qui souhaitent

⁴ DARES, Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011

⁵ Fafih, Portrait sectoriel, France, 2011.

⁶ Fafih, Portrait sectoriel, France, 2011.

venir travailler dans le secteur. Plus que les cuisiniers, ils quittent progressivement le secteur, la remontée des effectifs vers trente-cinq ans étant due principalement à des reprises d'activité féminines. »

Comme pour l'ensemble des métiers, les niveaux de diplômes des jeunes de moins de 30 ans sont toujours plus élevés que pour les plus âgés.

La **famille professionnelle des cuisiniers est celle qui a le plus d'actifs non diplômés** ou ayant uniquement le diplôme du brevet (43%, contre 20% tous métiers confondus) suivis par les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration (36%).

Chez les cuisiniers, parmi les personnes possédant un diplôme, le niveau de diplôme qui vient en tête est le niveau V (équivalent au CAP-BEP), soit 33%. Pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, le bac est le diplôme le plus souvent obtenu (23%, suivi de près par le niveau inférieur (21% pour le CAP-BEP).

Il est nécessaire de rappeler ici que dans les chaînes de restauration rapide et les cafétérias, la « cuisine » est de fait un **lieu « d'écoulement de préparations culinaires** qui sont fabriquées en amont, dans des cuisines centrales ou réalisées en restaurant selon un principe d'assemblage. Les chaînes ne sont dès lors plus dépendantes de la qualification des cuisiniers et peuvent recruter une main d'œuvre interchangeable⁷ ». Le Fafih indique que 17% des salariés du secteur travaille en restauration rapide. Or, cette part s'alourdit avec le nombre de salariés dans la restauration rapide qui est comptabilisé par Agefos-PME.

Un lien formation - métier plus ou moins fort

Pour les **cuisiniers**, le **lien entre formation suivie et métier est important**, en particulier dans la restauration traditionnelle. Ce métier nécessite un savoir-faire professionnel. Ainsi, plus de la moitié des jeunes travaillant dans l'hôtellerie-restauration est issu d'une formation de l' « agro-alimentaire, alimentation, cuisine », auxquels il faut ajouter les 9% formés dans l' « accueil, hôtellerie, tourisme ».

Pour les **employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration**, le **lien entre formation initiale et métier semble peu évident** : 18% des effectifs ont suivis une formation spécialisée dans l' « accueil, hôtellerie, tourisme », mais on trouve également des personnes ayant suivi une formation en commerce-vente (7%). En effet, sur ces métiers, la compétence commerciale est importante, en termes d'accueil, mais aussi pour susciter les « ventes additionnelles ». D'ailleurs, le Comité régional du tourisme d'Ile-de-France propose aux professionnels de la filière une formation spécifique consistant à « développer les ventes additionnelles et fidéliser le visiteur⁸ ».

Par ailleurs, « dans certains établissements, le recours à un personnel peu qualifié est répandu, tandis que des établissements de qualité attendent de leurs salariés qu'ils aient un vrai savoir-faire et une bonne maîtrise des langues étrangères »⁹.

Des conditions de travail difficiles ...

Le **temps partiel** est plus répandu pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration que pour les autres métiers franciliens (29% contre 14%), ainsi que pour les cuisiniers, dans une moindre mesure (19%).

⁷ M. Forté, S. Monchatre, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ?, La Revue de l'Ires, 2013/1 (n° 76).

⁸ Programme de formation 2014 du CRT Ile-de-France.

⁹ ONISEP, Conseil régional, Alternatives économiques, Les métiers de demain en Ile-de-France

Par rapport aux autres régions françaises, l'emploi touristique francilien est moins affecté par la **saisonnalité** du secteur. En effet, le tourisme d'affaires prend le relais du tourisme de loisirs, et les touristes étrangers se répartissant sur l'année. Par exemple, la clientèle d'affaires est à l'origine de 45 % des nuitées hôtelières en Ile-de-France¹⁰.

Par ailleurs, les **horaires de travail** « atypiques » sont plus fréquents pour ces métiers : travailler le soir et les week-ends est habituel pour l'ensemble de ces métiers.

Enfin, les cuisiniers, comme les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration résident principalement à Paris (respectivement 42% et 56%) et dans les Hauts-de-Seine (respectivement 12% et 11%). Ces métiers, exercés fréquemment tard dans la journée, nécessitent que le domicile ne soit pas trop éloigné du lieu de travail.

D'où un fort turn-over ...

Les métiers de cuisiniers et d'employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie, restauration font face à une mobilité importante¹¹. Dans le cas des cuisiniers, un quart des sorties est lié à des **démissions**.

Un autre élément mérite d'être souligné : le taux de rupture important des contrats d'apprentissage¹². En effet, dans le secteur de la restauration¹³, le taux de rupture des contrats dépasse les 40% (pour un taux moyen de 24,5%) et ce quels que soient le niveau ou la durée du contrat. Les métiers du bâtiment, qui connaissent des problématiques similaires à ceux de l'hôtellerie-restauration, connaissent moins de rupture de contrat d'apprentissage (24%).

Et un recours important à la main d'œuvre étrangère

Pour pallier à ce turn-over important, la famille professionnelle des cuisiniers fait largement appel à la main d'œuvre étrangère. En effet, un quart des actifs de cette famille professionnelle est de nationalité autre que de l'Union européenne, contre seulement 7% tous métiers confondus en Ile-de-France. Il en est de même pour la famille des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, mais dans une moindre mesure (19% d'étrangers venant de pays hors Union européenne).

Il faut rappeler ici que ces métiers, régulièrement présentés avec des difficultés de recrutement, font partie de la liste des métiers autorisés à accueillir les travailleurs étrangers. Parmi les 291 métiers recensés¹⁴, 13 concernent l'hôtellerie-restauration – tourisme¹⁵ et sont ouverts aux ressortissants de l'union européenne. La liste pour les ressortissants d'un pays tiers ne mentionne pas les métiers de l'hôtellerie-restauration. Pour autant, six des huit pays ayant signé des accords bilatéraux avec la France se voient autoriser l'accès à une partie des métiers étudiés.

¹⁰ « Evaluation des besoins en compétences dans les métiers de l'accueil et de l'hospitalité en Ile de France », Janvier 2013, CRT Ile de France et Acmé Consultants.

¹¹ Les données sur les mobilités sont issues des « Portraits statistiques 1980-2011 » de la DARES.

¹² DIRECCTE Ile-de-France, Le contrat d'apprentissage en Ile-de-France, Bref Thématique, n°36, décembre 2012.

¹³ Plusieurs motifs sont invoqués allant de la « simple » rupture suite à l'obtention du diplôme à l'inadéquation de l'appariement employeur/apprenti.

¹⁴ Arrêté du 18 janvier 2008 relatif à la délivrance, sans opposition de la situation de l'emploi, des autorisations de travail aux ressortissants des Etats de l'Union européenne soumis à des dispositions transitoires.

¹⁵ Il s'agit des métiers : Personnel d'attractions ou de structures de loisirs, Assistance de direction d'hôtel-restaurant, Management d'établissement de restauration collective, Personnel d'étage, Personnel polyvalent d'hôtellerie, Management du personnel d'étage, Management du personnel de cuisine, Personnel de cuisine, Personnel polyvalent en restauration, Fabrication de crêpes ou pizzas, Plonge en restauration, Personnel du hall, Service en restauration.

Des difficultés de recrutement

Le secteur de l'hôtellerie-restauration est connu pour faire partie des secteurs présentant des tensions sur le marché du travail¹⁶. Ce phénomène se confirme tous les ans dans l'enquête Besoin de main d'œuvre (BMO) réalisée par Pôle emploi¹⁷, mais aussi dans des enquêtes plus ponctuelles, comme celles du Medef¹⁸.

Ainsi, en 2013, les métiers d'« aides, apprentis, employés polyvalents de cuisine » et « serveurs de cafés et restaurants (y compris commis) » font partie des métiers rassemblant le plus grand nombre de projets de recrutement (respectivement 10 600 et 6 700). Dans le même temps, ces deux métiers font également partie des métiers rassemblant le plus grand nombre de projets de recrutements jugés difficiles (respectivement 26% et 41%). Dans cette catégorie, le métier de « cuisiniers » apparaît aussi avec 51% des recrutements jugés difficiles.

L'observatoire du Medef affine ces résultats par le biais d'une enquête nationale auprès de 40 000 entreprises. Des fiches sont élaborées par métiers précisant le nombre de postes recherchés, les embauches réalisées, les difficultés rencontrées et les solutions envisagées.

Parmi les raisons expliquant ces difficultés, l'insuffisance des compétences attendues sont distinguées. Parmi celles-ci : la « ponctualité, fiabilité, régularité » est la première raison citée concernant les « aide(s) de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration » et les « serveurs de café, restaurant », la connaissance des techniques du métier pour les « cuisiniers » et les « employé(s) de l'hôtellerie »

Malgré un nombre de demandeurs d'emploi important

Les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie, restauration représentent respectivement en 2012, 23 000 et 17 500 demandeurs d'emploi.

En 2012, 17 500 offres d'emploi pour la famille des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie, restauration ont été déposées à Pôle emploi et 30 300 offres concernaient les cuisiniers.

Concernant les métiers de l'hôtellerie-restauration, les premiers métiers recherchés par les employeurs sont le personnel de cuisine (un quart des offres), le personnel polyvalent en restauration (24% des offres) et le service en restauration (15% des offres).

Peu nombreuses parmi les actifs (27%), les femmes à la recherche d'un emploi dans les métiers de cuisiniers sont particulièrement nombreuses (41%).

Chez les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, la part des demandeurs d'emploi de moins de 30 ans est nettement moins importante que la part des jeunes actifs dans l'emploi (33% contre 41%). Cette caractéristique se retrouve dans la famille des cuisiniers, mais dans une moindre mesure.

La part des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans est plus importante que parmi les actifs occupés.

¹⁶ « Comment résoudre la pénurie de main d'œuvre dans le secteur de l'hôtellerie restauration », Comité national du tourisme, 2008.

¹⁷ Enquête Besoins de main d'œuvre 2013 - Ile-de-France. Crédoc, Pôle emploi.

¹⁸ Observatoire TEC – Tendances Emploi Compétence

Par ailleurs, les jeunes cuisiniers demandeurs d'emploi sont globalement plus diplômés que les actifs en emploi. Ainsi en 2012, la moitié des demandeurs d'emploi de moins de 30 ans ont le niveau Bac, contre 30% pour les actifs occupés.

De même pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, 40% ont le niveau Bac (contre 31% pour les actifs occupés). La différence entre le niveau des actifs et des demandeurs d'emploi est plus importante au niveau supérieur, un tiers des jeunes demandeurs d'emploi ont un Bac+2 contre seulement 12% pour les actifs en emploi.

2 - Enjeux

Comme nous l'avons vu précédemment, ces deux familles professionnelles sont soumises à des **problématiques structurelles** : une population jeune, peu diplômée qui n'a pas toujours suivi un cursus de formation adapté (plus particulièrement pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie, restauration), des conditions de travail difficiles, pas toujours compatibles avec une vie sociale et familiale qui mène à des départs du métier et des difficultés de recrutement importante.

Pour que ces métiers attirent de nouveau, au-delà des effets de mode dûs aux émissions de télé-réalité (Top chef, Masterchef, etc.), plusieurs enjeux ou défis sont à relever par les professionnels.

Des conditions de travail à améliorer

La norme statutaire pour ces professionnels est le **CDI** (ou le statut de fonctionnaire) : 83% des actifs contre 80% tous métiers confondus. Cette part est plus importante en Ile-de-France qu'en France entière (79%). Privilégier ce type de contrat est un moyen pour les employeurs, de fidéliser leur personnel. Au moment de l'embauche, le CDD reste majoritaire pour ces deux familles professionnelles (63% des embauches en CDD pour les cuisiniers et 78% pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie, restauration).

Par ailleurs, les rapports Bulot et plus récemment Nogué proposent plusieurs pistes pour améliorer les conditions de travail qui passent notamment par une amélioration des transports en commun. En effet, les horaires décalés et le week-end entraînent des difficultés pour les employés ou les candidats à accéder à leur lieu de travail. De même, un encouragement aux investissements liés à l'hébergement des salariés est proposé.

Le rapport Nogué préconise également la généralisation d'une « charte des conditions d'emploi et de travail » qui devraient donner lieu à une labellisation « **responsabilité sociale d'entreprise** » des professionnels du secteur s'engageant autour de ces objectifs.

Des modes de formation / professionnalisation à adapter

Pour faire face au « manque de professionnalisme » régulièrement pointé par les visiteurs étrangers, des pratiques de formation ou professionnalisation sont à inventer ou adapter.

Un mode d'acquisition de compétences nouvelles est d'ores et déjà appliqué. La **formation informelle** est fortement pratiquée dans les TPE de l'HCR¹⁹. D'après le FAFIH, il s'agit au minimum d'un contact entre deux salariés ou un patron et un salarié, l'un expérimenté et l'autre moins dans le champ de l'activité professionnelle. Elle peut se traduire par un travail en binôme reconnu et identifié comme générateur de développement des savoir-faire.

¹⁹ « La formation informelle dans les établissements du secteur Hôtellerie restauration de Paris », Fafih, 2012.

Ce mode de formation a tendance à se diffuser également dans les grands hôtels et les palaces. Ainsi, la capacité à transmettre ses savoir-faire aux autres salariés est une compétence demandée par les employeurs à travers les offres d'emploi déposées. Par exemple, il est noté dans une offre d'emploi dans un hôtel de luxe cinq étoiles à Paris pour un poste de gouvernant(e) d'étages : « Capacité à former les membres de l'équipe et à développer leurs compétences. ».

Par ailleurs, F. Lainé²⁰ montre que parmi les débutants non formés au métier qu'ils exercent, 70% des cuisiniers et 63% des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie, restauration ont eu précédemment une **expérience professionnelle** dans le même domaine professionnel.

Par ailleurs, certains professionnels²¹ demandent à ce que des passerelles soient identifiées ou créées pour permettre aux jeunes principalement de « tester » plusieurs métiers et au plus âgés de se reconverter sans quitter la filière.

De plus, recourir plus systématiquement aux **Certificat de qualification professionnelle** (CQP), qui sont de courte durée et moins impactant pour les PME et les TPE, peut permettre de former un salarié ou un demandeur d'emploi rapidement pour une employabilité et une opérationnalité immédiate. Ces CQP peuvent être également proposés aux jeunes n'ayant pas validés leur diplôme pour favoriser une reprise d'étude ou accéder directement à l'emploi.

Enfin, la **valorisation de la fonction de tuteur** en entreprise permettrait de diminuer le nombre de rupture de contrats d'apprentissage. Pour faire face à cette problématique, le Fafih a mis en place une formation obligatoire : le « permis de former ». Cette formation est destinée aux tuteurs et maîtres d'apprentissage des établissements du secteur afin qu'ils acquièrent l'ensemble des compétences liées à l'encadrement d'un alternant. Il s'agit d'une formation de 14 heures.

Des contenus de formation à ajuster

Un **socle de compétences de base liées à l'accueil touristique** a par ailleurs été identifié par le CRT d'Ile-de-France²² qui permet de mieux prendre en compte les évolutions des métiers de l'accueil, de rechercher les bases d'un système de compétences trans-branches et favoriser l'acquisition de « savoir-faire » comportementaux.

De plus, de nouvelles compétences apparaissent, telles la **gestion de la relation client** et de la qualité du service client ; la connaissance fine de la diversité des clientèles et de leurs besoins selon leur culture, leur âge, leurs particularités, et la connaissance de l'offre globale de la destination (culturelle, pratique...) et des différentes étapes de la chaîne du parcours touristique en Ile-de-France.

La question de la formation reste un sujet majeur de discussion entre professionnels. Ainsi, ces propos recueillis sur le réseau social professionnel Viadeo :

« Mais il faut d'abord que cette profession soit valorisante pour celui qui l'exerce, et aujourd'hui on entend plus souvent parler d'un accueil déplorable, de cuisinier qui "ouvre des boîtes" dans les médias et autres sites de "critiques gastronomiques" amateurs. Peut-être que la formation pourrait être un peu modernisée, **moins tournée sur les techniques** qui ne sont utilisées que dans les étoilés, et **plus axée sur le client et l'échange**. Les restaurateurs qui mettent

²⁰ F. Lainé, De la spécialité de formation au métier : le cas du bâtiment, de l'hôtellerie-restauration-alimentation et du commerce, in Economie et statistique, n°388-389, 2005. *Cette étude repose sur l'analyse de données nationales issues de l'enquête Génération 98 du Céreq et reste à vérifier.*

²¹ Synthèse des Assises régionales du tourisme du 10 février 2014.

²² Les métiers de l'accueil touristique et de l'hospitalité en Ile-de-France - Référentiel de compétences

en avant leur équipe en créant des cuisines ouvertes, en embauchant des professionnels en salle (et pas que des étudiants), valorisent leur équipe. Je rejoins les conseils de Thierry Marx sur le management et la formation interne, qui sont 2 moyens très efficaces pour "tirer" le meilleur d'un collaborateur, car le fond du problème est bien là : la pédagogie de l'employeur ou du manager sera le réel vecteur de réussite d'une embauche! Donc salaire, valorisation, management et pédagogie²³. »

Des pratiques de recrutement à faire évoluer

L'hôtellerie-restauration est un secteur particulièrement diversifié et segmenté : restauration collective, restauration rapide, hôtellerie-restauration traditionnelle, faite de chaînes et d'indépendants. Ces différents segments ont des pratiques de recrutement différenciées, plus particulièrement entre les chaînes et les indépendants.

« Les employeurs « indépendants » déplorent la déprofessionnalisation d'une main d'œuvre juvénile qui reste leur principale cible de recrutement. Et de l'autre, les chaînes qui se différencient en fonction de leur niveau de prestige : les plus élevées sont confrontées à l'intense mobilité des professionnels, tandis que les enseignes à vocation plus économique doivent faire face à l'intense turn-over des employés de service tout en cherchant à stabiliser leur encadrement²⁴ ».

Les **établissements indépendants** ont le plus souvent un noyau dur de salariés. Les employeurs, quand ils doivent recruter, le font le plus souvent dans l'urgence, de manière centralisée et selon des procédures rapides et peu formalisées. Ainsi, ils font appel à leur réseau professionnel et utilisent les candidatures spontanées.

Le marché du travail dans ces petites structures est dans une logique de marché professionnel. Le lien formation-métier est très marqué. Les employés « naviguent » d'employeurs en employeurs à la recherche des meilleures conditions de travail (salaires, temps de travail, distance domicile-travail, etc.). Le contenu des postes étant relativement similaire d'une entreprise à l'autre pour les cuisiniers, serveurs ou réceptionnistes.

Selon le positionnement des **chaînes** dans la gamme « économique » ou haut de gamme, elles attirent ou non les professionnels formés dans les écoles hôtelières ou filières spécialisées du secteur. Les recrutements stratégiques, comme les managers ou responsables d'établissements sont centralisés. Ces recrutements se font au niveau Bac+2. Les recrutements d'employés sont décentralisés au niveau des établissements eux-mêmes. La polyvalence et le savoir-être est alors privilégié.

Pour des recrutements encore importants à prévoir

Selon une étude récente²⁵, en Ile-de-France, la famille professionnelle des cuisiniers verraient le plus grand nombre d'actifs partir à la retraite, suivis par les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration. En termes de départs, ces résultats sont confirmés dans l'étude nationale sur les postes à pourvoir de 2010 à 2020.

²³ Forum de discussion : La restauration : Résoudre les difficultés de recrutement en restauration <http://www.viadeo.com/fr/groups/detaildiscussion/?containerId=002wyrdbbyq3x9dj&forumId=0021ig4c8jp9rh0c&action=messageDetail&messageId=00213u66h8y91dph> (Consulté le 14 février 2014)

²⁴ M. Forté, S. Monchatre, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : comment attirer ? » In Pratiques de recrutement et sélectivité du marché du travail

²⁵ Insee Ile-de-France, Direccte Ile-de-France, Défi Métiers, Les seniors franciliens cesseront leur activité plus tard que les provinciaux, A la page, n°415, décembre 2013

Le CAS²⁶ et la Dares publient en mars 2012 des estimations nationales d'emploi à l'horizon 2020 par métiers (Familles professionnelles). Pour les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, les postes à pourvoir au niveau national sont de l'ordre de 80 000 chacun.

²⁶ Le Commissariat général à la stratégie et à la prospective (CGSP) se substitue au Centre d'analyse stratégique (CAS) en avril 2013.

B - Les métiers d'agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme

Cette famille professionnelle rassemble les métiers liés à l'accompagnement des passagers et des touristes (hôtesse de l'air et stewards, agents et hôtesses d'accompagnement) ou à des fonctions commerciales ou administratives des transports et du tourisme.

En 2009, 61 500 de ces professionnels travaillent en Ile-de-France, première destination touristique mondiale, soit un tiers des effectifs nationaux. Le métier le plus représenté dans cette famille professionnelle au niveau francilien est celui des responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme avec 22 600 personnes (soit 37% des effectifs de la FAP).

Le métier qui est le plus représenté dans l'emploi national est celui des hôtesses de l'air et stewards, qui avec 8 900 personnes, représente la moitié des effectifs nationaux.

Au niveau national, « les effectifs ont progressé en près de 30 ans deux fois plus rapidement que l'ensemble de l'emploi tous métiers confondus²⁷ ». « Cet essor est le fruit du développement des activités de transport de marchandises, mais aussi de transport de passagers, en particulier dans le transport aérien²⁸ ».

Les problématiques de ces métiers sont très différentes des problématiques de l'hôtellerie-restauration. En effet, même si au cours des trente dernières années, les effectifs ont augmenté fortement, le développement des nouvelles technologies de l'information a contribué à mettre en péril certaines professions, comme les agents de voyages.

Les principales caractéristiques de ces métiers

En Ile-de-France, 70% des agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme travaillent dans le secteur du transport. L'emploi dans ce secteur a augmenté de 17% entre 1989 et 2009. Un cinquième des effectifs travaille dans les activités de services administratifs et de soutien.

Un tiers des actifs résident dans le Val d'Oise. Ceci s'explique probablement par la présence des personnels travaillant sur la **plate-forme aéroportuaire de Roissy**. Les autres départements de résidence de ces agents administratifs et commerciaux sont Paris (pour une part proche de l'ensemble des métiers, 28%), puis les départements de première couronne : la Seine-Saint Denis (13%) et le Val de Marne (9%).

Des métiers féminisés

Cette profession est assez féminisée : 58% des actifs franciliens sont des femmes (contre 49% tous métiers confondus). Cette proportion est encore plus élevée parmi les jeunes générations (64%).

En Ile-de-France, 27% des effectifs ont moins de 30 ans (contre 23% tous métiers confondus). A l'inverse, les plus de 50 ans sont moins nombreux (14%, soit 10 points de moins que pour l'ensemble des métiers). Par ailleurs, au niveau national, « la profession a connu un vieillissement marqué au cours des trente dernières années. La part des jeunes âgés de moins

²⁷ DARES, Les familles professionnelles. Portraits statistiques 1982-2011.

²⁸ ONISEP, Conseil régional Ile-de-France, Alternatives économiques, Les métiers de demain en Ile-de-France, non daté

de 30 ans a diminué de moitié, passant de 44% à 22% »²⁹. La majorité des effectifs se situe dans la tranche d'âge 30-49 ans (59%).

Les estimations de création d'emploi en 2020, réalisées par le CAS-CGSP et la Dares, sont donc faibles pour cette famille professionnelle. Ainsi, au niveau national, cette famille compterait 43000 emplois nouveaux issus de 8000 créations nettes et 34000 départs en retraite³⁰.

Des emplois stables

La norme statutaire est le contrat à durée indéterminée (88% contre 80% tous métiers confondus) exercé le plus souvent à temps complet (86%). Cette stabilité de l'emploi peut s'expliquer par la présence dans ce métier des personnels de vente ou d'accueil des compagnies de transport publics (SNCF, RATP) et des compagnies aériennes.

Au niveau national, les mobilités (embauches et sorties) sont faibles en 2011 et concernent essentiellement des contrats à durée déterminée. Par ailleurs, l'ancienneté dans l'entreprise est importante : 60% de ces professionnels ont au moins cinq ans d'ancienneté dans l'entreprise³¹.

Des professionnels diplômés...

En Ile-de-France, les actifs ont un niveau de diplôme plus élevé que dans la moyenne des métiers. En effet, les effectifs ont pour 32% un niveau bac et un quart le niveau Bac +2. Cette moyenne ne reflète pas la grande différence existant entre les moins de 30 ans et les plus de 50 ans. Par exemple, les moins de 30 ans ne sont que 7,5% à n'avoir aucun diplôme ou le seul brevet des collèges quand les plus de 50 ans sont 29%.

... issus de spécialités de formation diverses

Pour autant, même si le niveau de diplôme est élevé dans cette profession, les jeunes actifs ne sont pas nécessairement diplômés d'une formation spécialisée. Seuls 5% des jeunes actifs ont obtenu un diplôme de l'accueil, hôtellerie, tourisme et 7% viennent du « transport, manutention, magasinage ». Pour autant, 12 % ont un diplôme des spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion, et 10% du commerce-vente.

Des demandeurs d'emploi sont jeunes et diplômés du supérieur

Conséquence de l'attractivité de ce métier, les demandeurs d'emploi, au nombre de 7 800 en Ile-de-France en 2012, sont jeunes (39% a moins de 30 ans, soit 10 points de plus que pour l'ensemble des demandeurs d'emploi) et très diplômés (53% ont au moins un niveau II et 32% ont un niveau III). La part des jeunes parmi les demandeurs d'emploi a diminué ces trois dernières années.

Les offres d'emploi, au nombre de 4800 en 2012, concernent pour majorité des offres d'une durée supérieure à 6 mois (58%). Les offres d'une durée comprise entre 1 et 6 mois représentent 40% des offres.

²⁹ DARES, Les familles professionnelles. Portraits statistiques 1982-2011.

³⁰ F. Lainé, L. Omalek (2012), « les métiers en 2020 », Dares Analyses n°22, mars.

³¹ DARES, Les familles professionnelles. Portraits statistiques 1982-2011.

Plus d'un tiers des demandeurs d'emploi (36%) sont inscrits depuis plus d'un an à Pôle emploi. A l'instar des actifs, les demandeurs d'emploi sont majoritairement des femmes (62%). Ils sortent du chômage en 8 mois en moyenne.

Par ailleurs, le taux d'écoulement, qui mesure les chances de sortir du chômage, s'est dégradé en un an, passant de 64,5% en 2010 à 62% en 2011. Le taux d'écoulement des moins de 30 ans est bien meilleur que celui des plus de 30 ans (respectivement 69% contre 55%).

Enfin, le Contrat d'études prospectives (CEP) des professionnels du voyage de 2011 précise deux points. Tout d'abord, le **canal de recrutement privilégié est le réseau** (34%), qu'il soit personnel ou professionnel, puis les candidatures spontanées (26%). La part de marché de Pôle emploi est de 15%. Ensuite, que le **manque de candidats** pour pourvoir le poste arrive en tête des difficultés invoquées, ce qui montre un problème d'attractivité de ces métiers.

Problématiques

Les problématiques liées à ces métiers sont bien différentes de celles des cuisiniers et employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration. En effet, les actifs sont nettement plus diplômés, les emplois plus stables et les difficultés de recrutement moins nombreuses. Pour autant, ces professionnels doivent faire face à des évolutions importantes des pratiques de la clientèle, notamment sur leurs modes de consommation et des évolutions technologiques importantes.

Evolutions technologiques

La première évolution vient d'Internet, notamment par la vente en ligne de produits et de services. Pour les entreprises, Internet permet des économies (automatisation de certaines tâches, désintermédiation), mais il nécessite en parallèle des développements techniques particuliers, une grande réactivité, et un suivi du consommateur plus précis.

L'enjeu du numérique dépasse ainsi la simple présence en ligne mais concerne bien la dématérialisation et l'accès en continu via tous types d'appareils connectés. Elles demanderont également aux professionnels d'adapter leurs compétences à ces nouvelles technologies.

Le CEP précise : « l'apport croissant des TIC à la production et à la distribution des produits touristiques atteste d'une ère nouvelle à laquelle il convient de s'adapter. Les agences de voyages physiques ont donc un vrai défi à relever dans les années à venir en jouant sur les atouts qui font leur différence. Elles vont évoluer dans un nouveau contexte réglementaire car les textes concernant la profession d'agent de voyages, en vigueur depuis janvier 2010, vont faciliter l'accès à la profession à de nouveaux acteurs, engendrant du même coup davantage de concurrence ».

Evolution des modes de consommation

Outil d'information, outil d'achat, voire de production de voyages, Internet est devenu aussi un lieu d'échanges. Les réseaux sociaux, blogs, forums, les sites de cotation et recommandations de prestataires, les sites de partage d'expériences de voyages... ont transformé les touristes en « consom'acteur » plus que dans tout autre secteur.

Concentration des acteurs

Depuis plusieurs années, de nombreux acteurs économiques du secteur font face à des restructurations (Air France-KLM, Nouvelles frontières, Thomas Cook, etc). Ces restructurations

comportent parfois des plans de licenciements, et plus fréquemment des non-remplacements de départs en retraite.

Ainsi, dans les années à venir, la tendance sera à la concentration des acteurs. Les petits acteurs ayant plus de mal à survivre, leur regroupement facilite leur développement, avec des recherches d'intégrations et des offres plus larges (producteurs, distributeurs, transports...)

Enjeux

Afin de maintenir le positionnement de la région Ile-de-France parmi les premières places mondiales, il paraît indispensable de développer une stratégie en matière de tourisme incluant les mutations majeures liées à une attente de qualité de plus en plus importante, à l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication ou encore à l'attractivité des métiers.

Adaptation des compétences

Les touristes (en particulier les touristes étrangers) privilégient de plus en plus la qualité de service et le niveau de confort. Ils s'orientent de plus en plus vers les hôtels de milieu ou de haut de gamme. Par exemple, la fréquentation dans les hôtels quatre étoiles et plus a augmenté de 27 %³² entre 2011 et 2010, contre 7 % pour les hôtels trois étoiles.

De plus, les enquêtes de satisfaction³³ montrent que la capacité des salariés à fournir un **service personnalisé** et à répondre aux questions des visiteurs n'est pas assez développée. Plus largement, il s'agit d'être en mesure de répondre aux attentes des touristes, toutes nationalités confondues, et donc de développer une offre personnalisée.

Par ailleurs, le CEP des professionnels du voyage précise les compétences à développer dans toutes les activités :

« Pour tous les métiers de la production, de la distribution et de l'accueil réceptif le développement de certaines compétences est un passage obligé pour faire face aux évolutions en cours et à venir. Il s'agit notamment de :

- **Renforcer la maîtrise des nouvelles technologies qui recouvre 3 domaines** : les outils de réservation (GDS), le Web (gestion de site édition, navigation experte), et les outils de bureautique (y compris le mail);

- **Améliorer la maîtrise du Web**. Beaucoup de métiers sont concernés : conception de produits, gestion de sites de ventes, utilisation des ressources du Web pour la vente et le conseil ;

- **Développer les fonctions marketing** dans toutes les entreprises et ce tout au long de la chaîne de production, distribution des produits ;

- Développer les **compétences juridiques** sur l'environnement réglementaire du secteur : cette nécessité impacte plusieurs métiers de la production et de la distribution ;

- Mettre en place de véritables **procédures qualité et de suivi du service au client** (SAV, litiges...) en créant des emplois spécifiques et/ou en intégrant cette fonction dans les métiers qui existent déjà.

³² « Le tourisme, filière d'avenir », novembre 2013, Rapport Nogué

³³ « Evaluation des besoins en compétences dans les métiers de l'accueil et de l'hospitalité en Ile de France », Janvier 2013, CRT Ile de France et Acmé Consultants.

- **Renforcer la maîtrise**, jugée même aujourd'hui insuffisante, des compétences de base telles que l'expression écrite, les langues... »

Impact des NTIC sur l'évolution des métiers

Le secteur du tourisme est fortement impacté par la diffusion des technologies de l'information et de la communication au sein même de ses offres, impliquant une adaptation des professionnels à ce nouvel enjeu, notamment une adaptation des formations existantes.

Au-delà même de cette adaptation, des métiers extérieurs au secteur, tels que créateurs de sites internet, web designers, développeurs de logiciels et/ou technologies dédiés, etc. sont à intégrer dans les réflexions à mener concernant la formation. Il s'agit pour ces professionnels d'intégrer les dimensions et les enjeux du tourisme en Ile de France afin de proposer des outils les plus adéquats possible.

■ Défi métiers
Groupement d'intérêt public ■ 16, avenue Jean Moulin ■ 75014 PARIS



14èmes orientations conjointes Etat/Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale

Diagnostic sur l'appareil de formation

Analyse du champ modifié¹ « Hôtellerie, restauration, tourisme »

1. Quelle est la structure de l'offre de formation en Ile-de-France ?

L'offre de formation sous statut d'élève ou d'apprenti dans le champ modifié « Hôtellerie, restauration, tourisme » (HRT) correspond à :

- l'ensemble des diplômes et titres de la spécialité 334- Accueil, hôtellerie, tourisme, à l'exception de 2 diplômes des services : le baccalauréat professionnel agricole SMR (Services en milieu rural) et le CAP ATMFC (Assistant technique en milieux familial et collectif)
- certaines formations de la spécialité 221- Agro-alimentaire, alimentation, cuisine : celles de la restauration et plus précisément de la cuisine

→ **Lien avec les diagnostics « débouchés »**, construits sur la base de la nomenclature des spécialités de formation (NSF) :

- **Au niveau III** le diagnostic « débouchés » de la spécialité 334 - Accueil, hôtellerie, tourisme est fiable pour l'ensemble des formations du champ modifié HRT.
- **Au niveau IV**, le diagnostic « débouchés » de la spécialité 334 - Accueil, hôtellerie, tourisme est fiable pour la plupart des formations du champ modifié HRT à l'exception des BP Cuisinier et Charcutier traiteur (issus de la spécialité 221 – Agro-alimentaire, alimentation, cuisine).
- **Au niveau V**, le diagnostic « débouchés » de la spécialité 334 - Accueil, hôtellerie, tourisme est fiable pour les formations issues de cette spécialité, concernant 36 % des formés du champ modifié HRT. Pour les autres formations du champ modifié HRT, le diagnostic « débouchés » de la spécialité 221 – Agro-alimentaire, alimentation, cuisine ne peut être repris que sur les formations scolaires car la plupart de celles-ci appartiennent au champ modifié HRT, ce qui n'est pas le cas des formations en apprentissage de cette spécialité.

Ainsi,

- **Au niveau III**, à court terme comme à moyen terme, les anciens apprentis comme les anciens élèves sont aussi fréquemment en emploi que les jeunes sortis des autres filières.
- **Au niveau IV**, les taux d'emploi des jeunes apprentis et, surtout, des jeunes scolaires venant de sortir de formation initiale sont nettement supérieurs aux taux observés à la sortie des autres filières. Dans l'ensemble de la France, cependant, le taux d'emploi dans les 10 ans suivant la sortie n'est guère supérieur à la moyenne.
- **Au niveau V**, les taux d'emploi aussitôt après la sortie des formations de la spécialité 334 - Accueil, hôtellerie, tourisme avoisinent la moyenne ; après les CAP de la spécialité 221-Agro-alimentaire, alimentation, cuisine, ils semblent très contrastés, élevés après le *CAP Cuisine*, faibles après le *CAP Agent polyvalent de restauration*.

¹ Le champ modifié utilisé pour élaborer le diagnostic « appareil de formation » est construit à partir des spécialités de formations de la nomenclature interministérielle des formations (NSF), seule entrée possible pour élaborer le diagnostic « débouchés », afin de pouvoir établir un lien entre les 2 diagnostics ; cependant, il n'est pas construit uniquement sur la NSF afin de mieux coller aux réalités de terrain (champ de préoccupations des organisations professionnelles, cohérence de l'offre sur les sites de formation ...)

→ En Ile-de-France, à la rentrée 2013, les effectifs entrants formés aux niveaux V, IV et III dans la voie professionnelle pré et post-bac² en lycées publics et privés sous contrat et en CFA, représentent 6% des formés dans l'ensemble des spécialités de formation : **6 817 jeunes entrants**, ce qui en fait une filière importante de l'offre de formation professionnelle initiale

Flux totaux FI "1ère année" 2013/14	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Hôtellerie, restauration, tourisme	6 817	3 005	2 085	1 727
Ensemble des spécialités de formation	116 499	22 196	63 202	31 101

% effectifs FI "1re année" 2013/14 par niveau	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Hôtellerie, restauration, tourisme	100%	44%	31%	25%
Ensemble des spécialités de formation	100%	19%	54%	27%

% eff scolaires dans FI "1ère année" 2013/14	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Hôtellerie, restauration, tourisme	53%	42%	62%	64%
Ensemble des spécialités de formation	77%	50%	89%	72%

Le niveau V est très bien représenté : 44% contre 19% en moyenne, tandis que la part du niveau IV est bien plus faible (31% des jeunes contre 54%) même si le poids du niveau IV est accentué par la prise en compte des effectifs de seconde spécifique du bac technologique Hôtellerie, particularité de la filière HRT. La part du niveau III est proche de la moyenne.

Par rapport à l'ensemble des spécialités de formations, la part des apprentis est beaucoup plus forte (47% contre 33%) ; cependant, ils ne sont majoritaires qu'au niveau V.

→ En Ile-de-France, à la rentrée 2013, les effectifs d'entrants des niveaux II et I formés en CFA, s'élèvent à 448 jeunes (dont 345 en licences professionnelles, 55 en masters et 48 préparant un titre professionnel). Ces formations ne seront pas examinées ci-dessous, faute de données suffisantes.

→ Les formations en HRT qui vont être examinées dans ce diagnostic (en vue des préconisations ultérieures des OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale³) sont restreintes à celles des niveaux V à III, hors DUT et titres homologués.

On peut distinguer 3 sous-ensembles :

- « Restauration », 5 691 entrants soit 84% des formés
- « Tourisme », 636 entrants soit 9% des formés
- « Hôtellerie », 452 entrants soit 7% des formés

² Diplômes et titres homologués. A noter : les baccalauréats technologiques post-2ndes GT ne sont pas pris en compte (dorénavant rassemblés dans des spécialités très polyvalentes)

³ Les Titres professionnels ne font pas l'objet de préconisation : seul le nombre d'apprentis est connu (il y a 38 entrant en 2013). En formation initiale, le nombre d'entrants dans le champ modifié HRT est donc de 6779 (6817-38)

Niveau	Type de diplôme	Libellé du diplôme	Effectifs totaux 1ère année FI 2013/14	% scolaire dans total FI de 1ère année 2013/14
III	BTS	HOTELLERIE RESTAURATION CLASSE DE MISE A NIVEAU	228	100%
III	BTS	HOTELLERIE RESTAURATION BTS ANNEE COMMUNE	368	100%
III	BTS	HOTELLERIE, RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE (BTS)	136	0%
III	BTS	HOTELLERIE, RESTAURATION OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE (BTS)	324	0%
IV	BAC PRO	CUISINE (BAC PRO)	971	67%
IV	BAC PRO	COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION (BAC PRO)	597	54%
IV	BP	CUISINIER (BP)	62	0%
IV	BP	RESTAURANT (BP)	21	0%
IV	MC4	ORGANISATEUR DE RECEPTION (MC NIVEAU IV)	22	86%
V	CAP	AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION (CAP)	399	92%
V	CAP	CHARCUTIER-TRAITEUR (CAP)	38	0%
V	CAP	CUISINE (CAP)	1 231	25%
V	CAP	RESTAURANT (CAP)	731	38%
V	CAP	SERVICES EN BRASSERIE-CAFE (CAP)	83	59%
V	MC5	EMPLOYE TRAITEUR (MC NIVEAU V)	122	29%
V	MC5	CUISINIER EN DESSERTS DE RESTAURANT (MC NIVEAU V)	162	44%
V	MC5	ART DE LA CUISINE ALLEGEE (MC NIVEAU V)	11	100%
V	MC5	SOMMELLERIE (MC NIVEAU V)	63	56%
V	MC5	EMPLOYE BARMAN (MC NIVEAU V)	122	49%
		Total Restauration	5 691	
III	BTS	TOURISME (BTS)	603	75%
III	BTS AG	DEVELOPPEMENT, ANIMATION DES TERRITOIRES RURAUX (BTSA)	33	100%
		Total Tourisme	636	
III	BTS	RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN (BTS)	29	90%
IV	BAC TECHNO	HOTELLERIE (BAC TECHNO)	327	89%
IV	BP	GOVERNANTE (BP)	7	0%
IV	MC4	ACCUEIL-RECEPTION (MC NIVEAU IV)	54	15%
V	CAP	SERVICES HOTELIERS (CAP)	35	100%
		Total Hôtellerie	452	
		Total HRT	6 779	

2. Quelles sont les évolutions récentes et prévues de l'offre de formation en «Hôtellerie, restauration, tourisme» en Ile-de-France ?

2.1. Evolution des effectifs d'entrants de 2009 à 2013

Au palier d'orientation post-3^{ème} : (4 097 jeunes)

→ En *Restauration* (3 760 jeunes)

Depuis 2009, le nombre de jeunes entrants a sensiblement décliné : près de 300 entrants en moins entre 2009 et 2010 (suppression des BEP) puis 543 jeunes en moins de 2010 à 2013 (-13 %).

Le recul est uniquement imputable à l'apprentissage, qui a perdu 572 jeunes en 1^{ère} année de CAP, essentiellement en Cuisine ou Restauration, et 184 en 2^{nde} professionnelle. Le nombre d'élèves entrants a progressé (près de 100 places, soit 5%) devenant plus élevé que le nombre d'apprentis. La progression a été particulièrement forte en 2^{nde} professionnelle sous statut scolaire : de 725 à 970 ; la disparition du BEP a donc été compensée, tandis que le nombre d'élèves commençant la préparation d'un CAP progressait aussi, de plus d'une centaine.

Au final, dans un contexte de baisse sensible des effectifs post-3^{ème}, le nombre de jeunes entamant un CAP a chuté tandis que le nombre de ceux qui entamaient un Bac pro progressait légèrement ; on compte désormais plus d'élèves que d'apprentis.

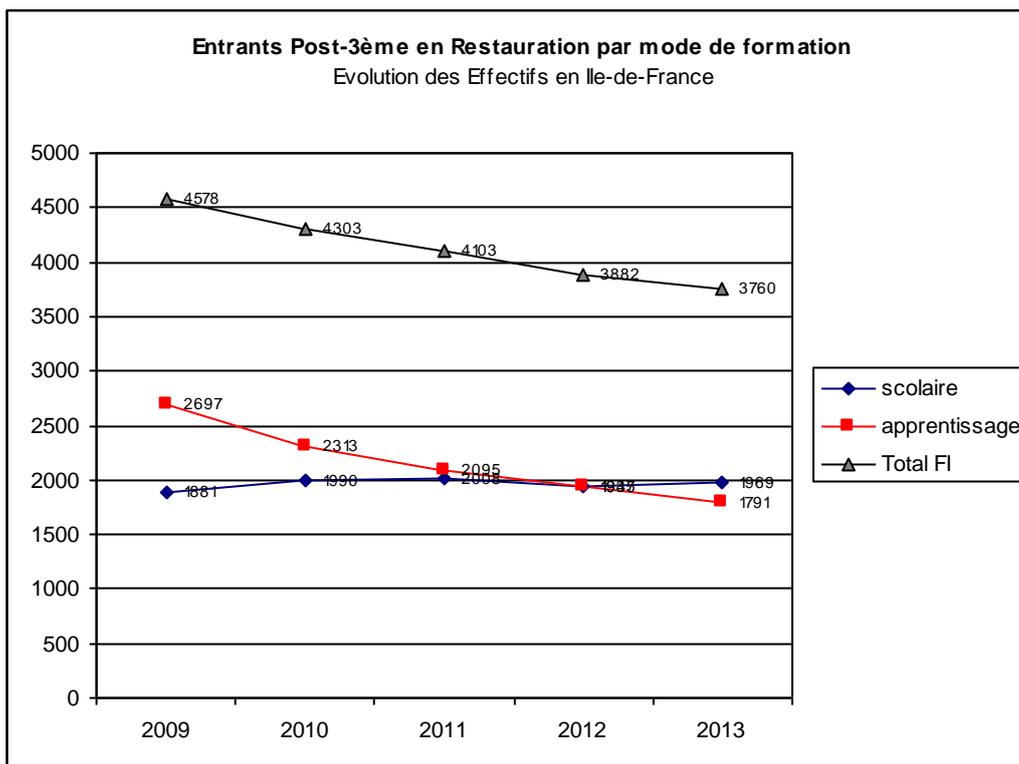
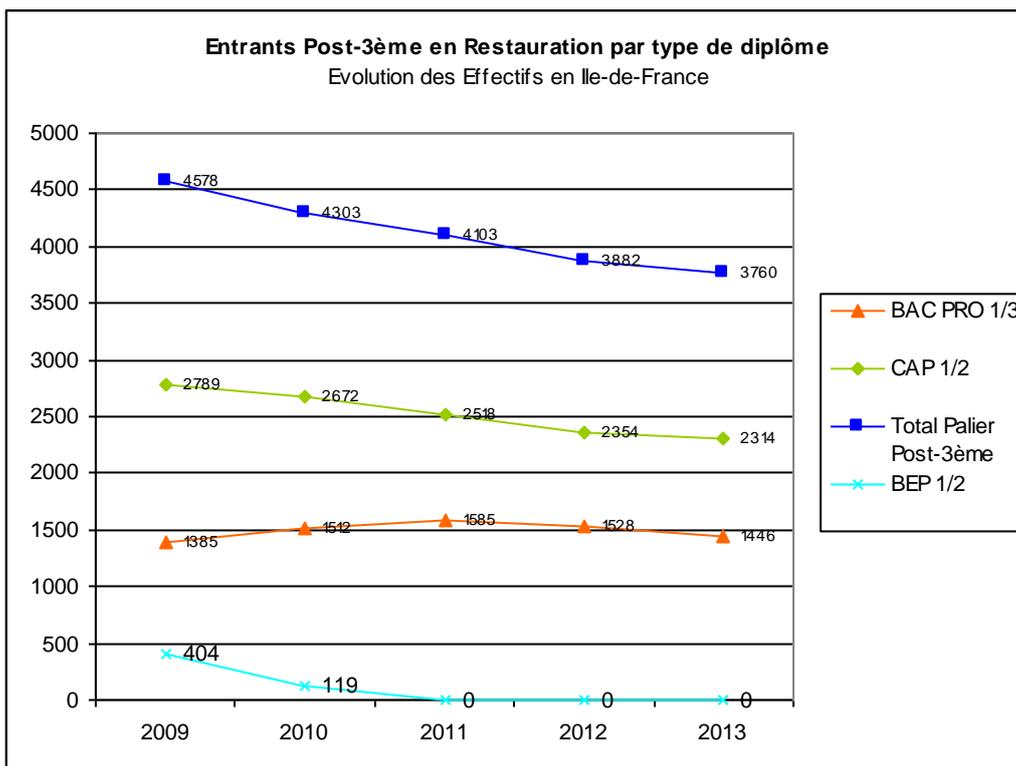
→ En *Tourisme*

Il n'y a pas de formation post 3^{ème} en *Tourisme*.

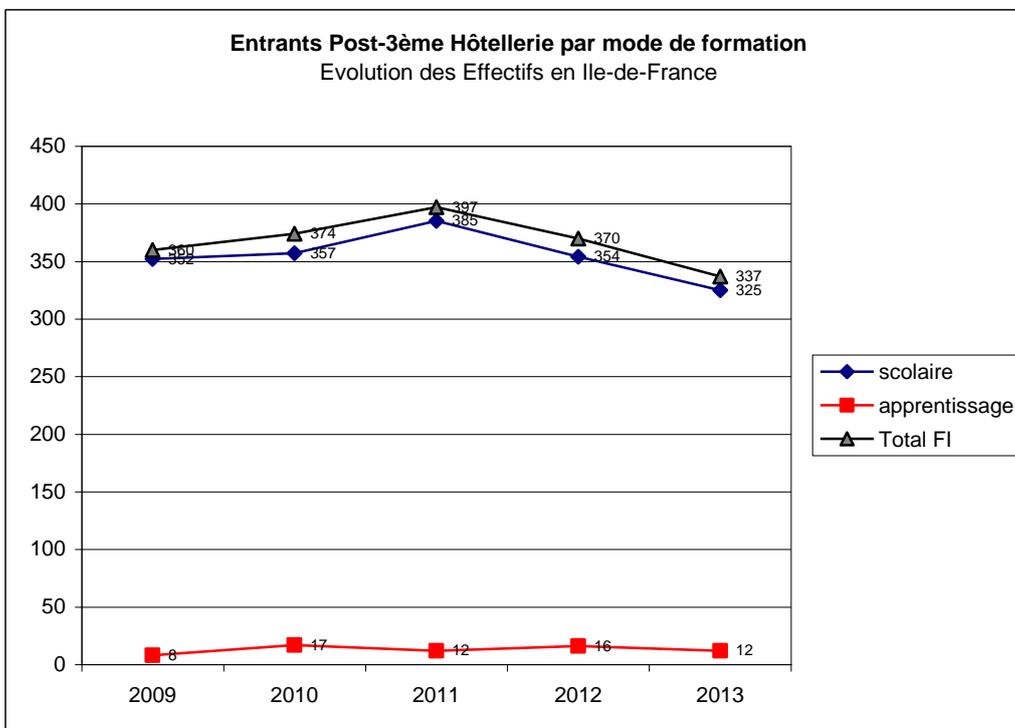
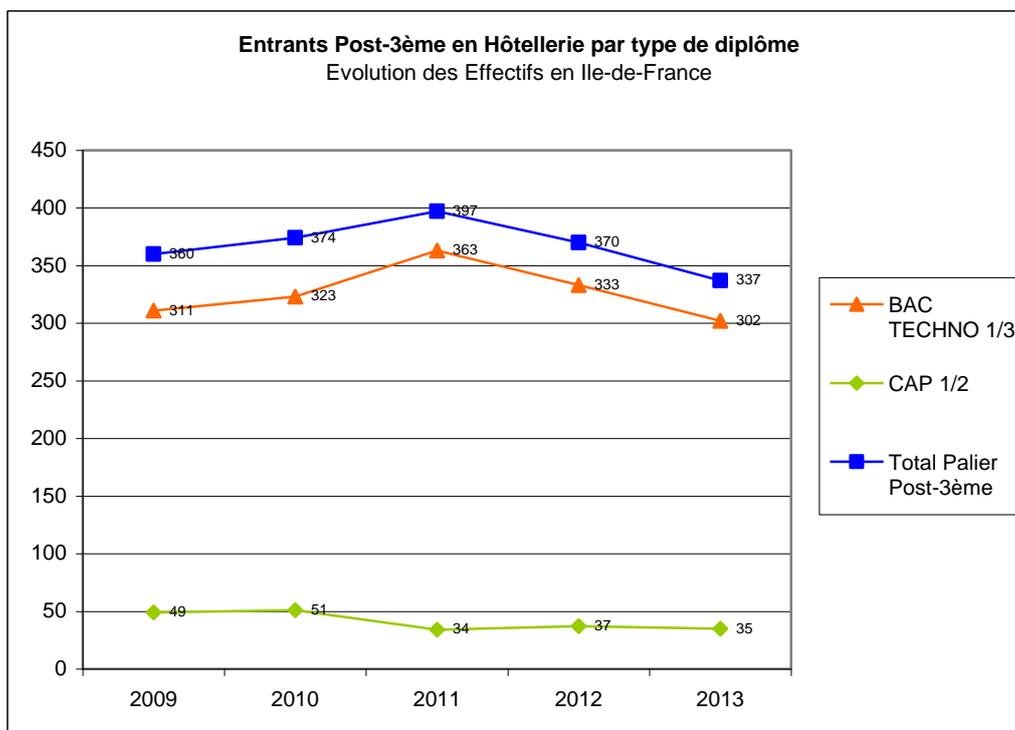
→ En *Hôtellerie* (337 jeunes)

Les formations sont pour la plupart dispensées sous statut scolaire : il s'agit essentiellement de la seconde spécifique du Bac technologique : entre 2009 et 2011, les effectifs accueillis ont progressé, pour retrouver leur niveau antérieur à la rentrée 2013 ; cette stabilité est à signaler car globalement la voie technologique régresse.

Restauration



Hôtellerie



Au palier d'orientation post-CAP : (855 jeunes)

→ En *Restauration* (840 jeunes)

Le nombre de jeunes entrants s'est réduit de 400 environ depuis 2009. Cette réduction est presque intégralement due à l'apprentissage. Le nombre d'entrants en apprentissage a reculé, non seulement en Bac pro en 2 ans mais aussi en Brevet professionnel. Parallèlement, le nombre d'entrants en scolaire a progressé légèrement.

Alors que les effectifs MC et les CAP en 1 an se maintiennent ou augmentent, ceux des Bac pro et BP diminuent.

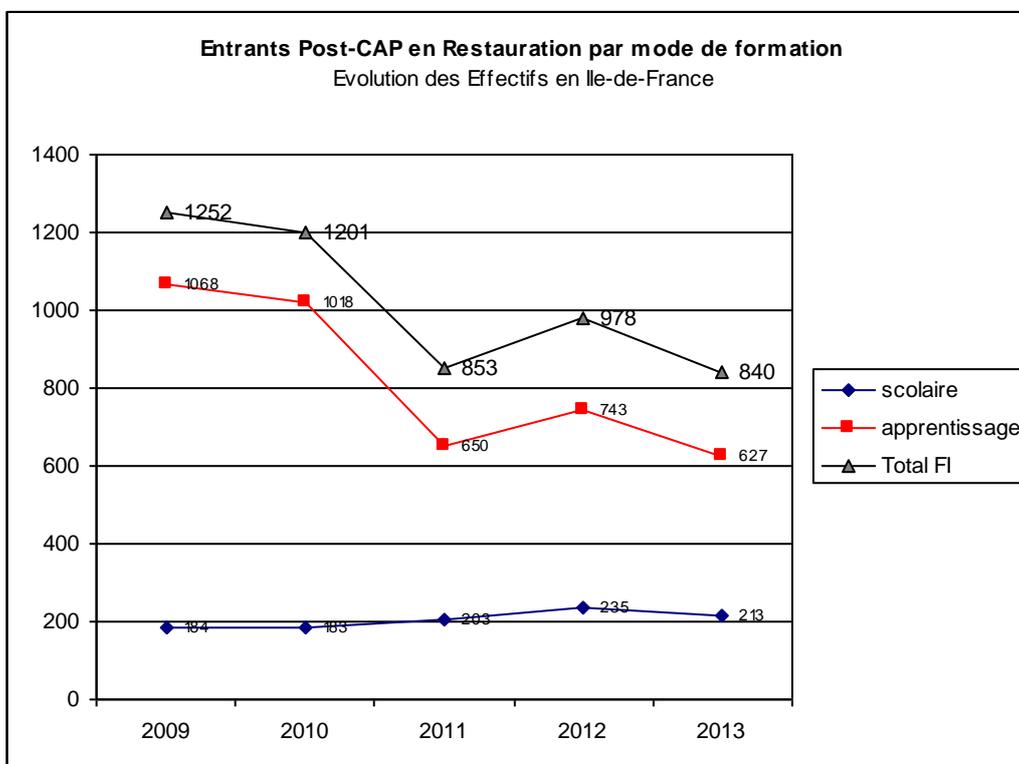
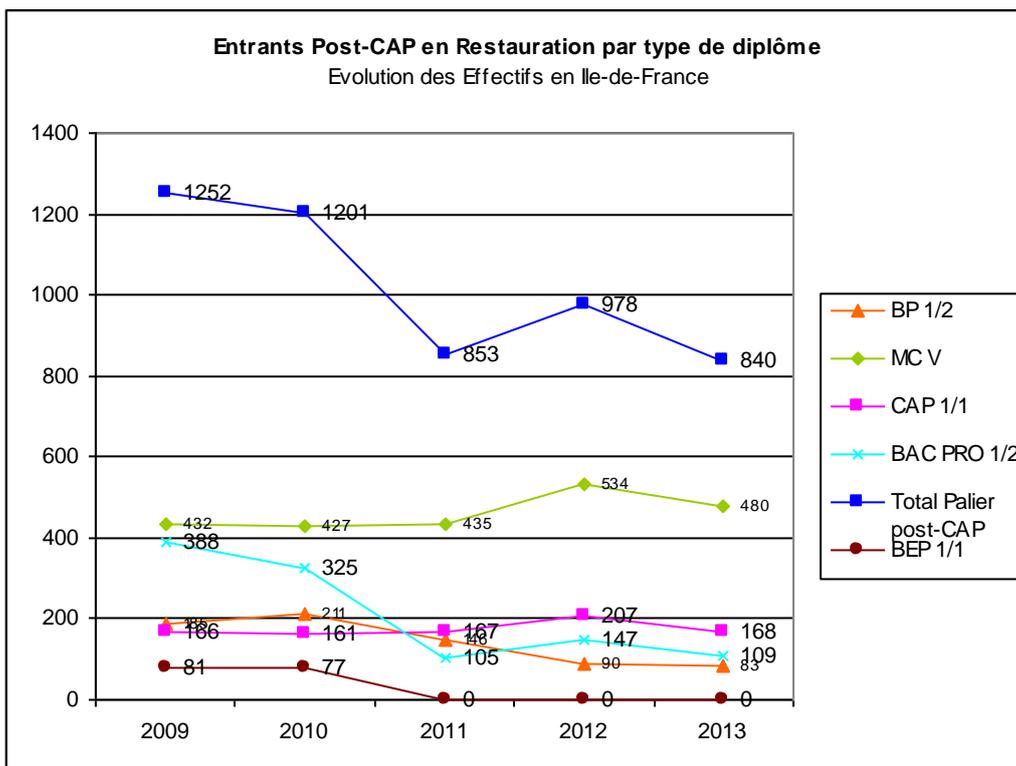
→ En *Tourisme*

Il n'y a pas de formation post-CAP en *Tourisme*.

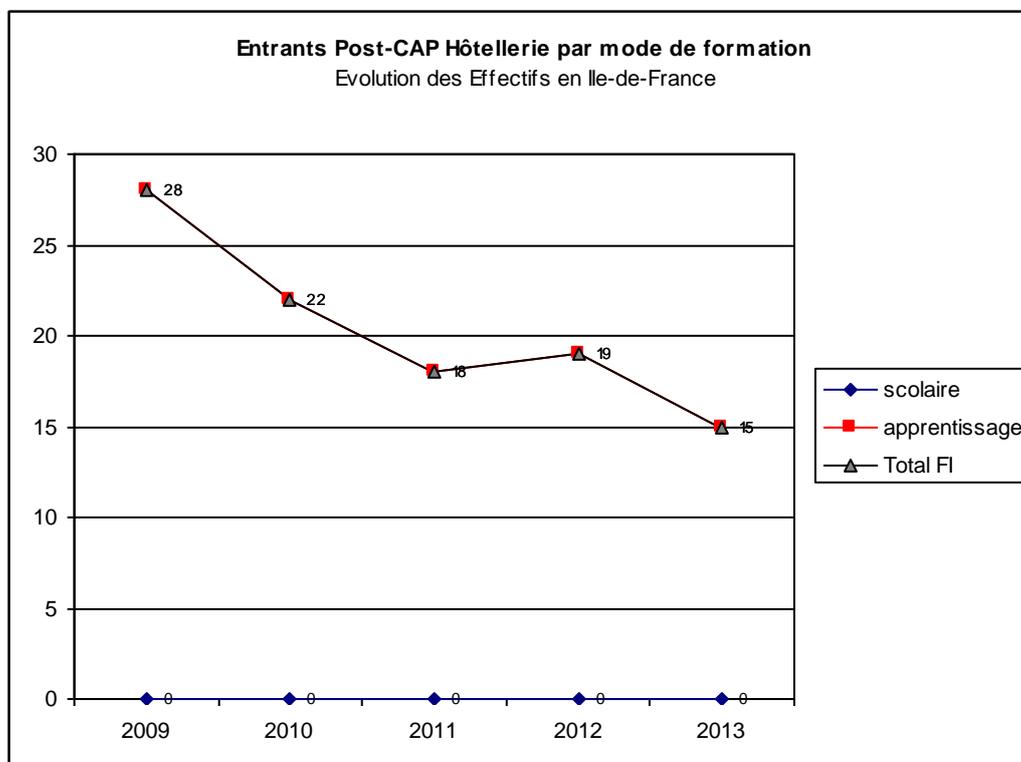
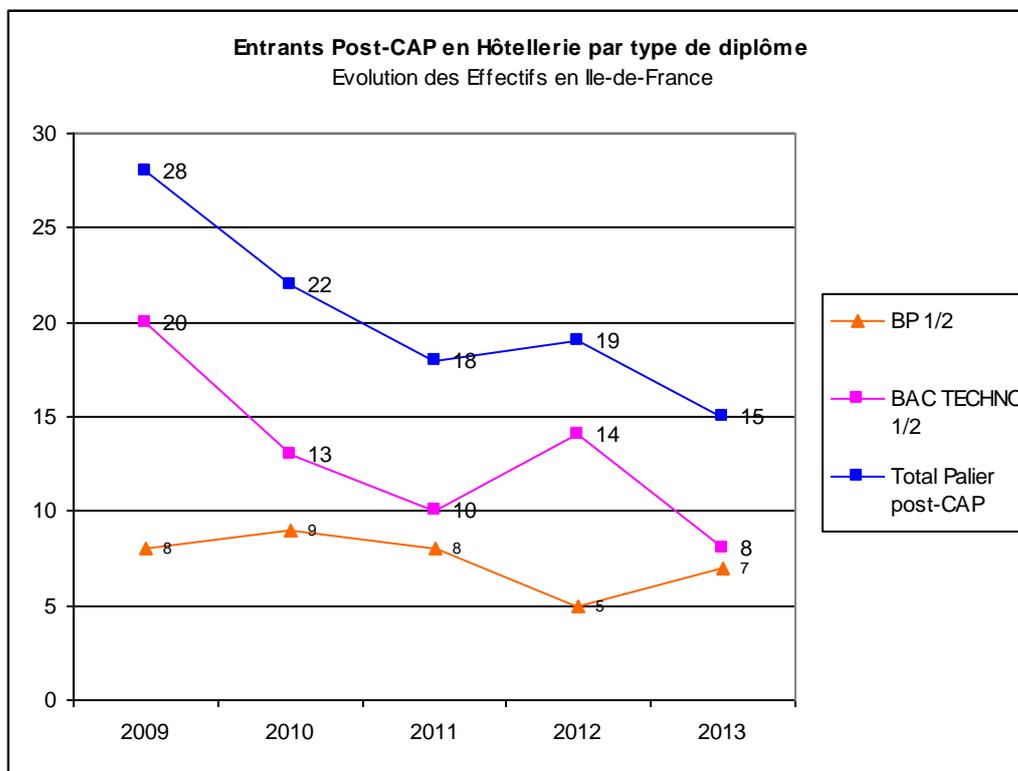
→ En *Hôtellerie* (15 jeunes)

L'offre est quasi-inexistante : aucune en scolaire et réduite à quelques jeunes apprentis préparant le BP ou le Bac techno, en 2 ans.

Restauration



Hôtellerie



Au palier d'orientation post-Bac : (1 569 jeunes)

→ En *Restauration* (850 jeunes)

Depuis 2009, le nombre de jeunes, entrant pour la plupart en BTS, a fortement progressé (+150 environ, soit +21%) : il a stagné sous statut scolaire, oscillant autour de 400, mais a progressé fortement en apprentissage. Le nombre d'apprentis dépasse maintenant le nombre d'étudiants.

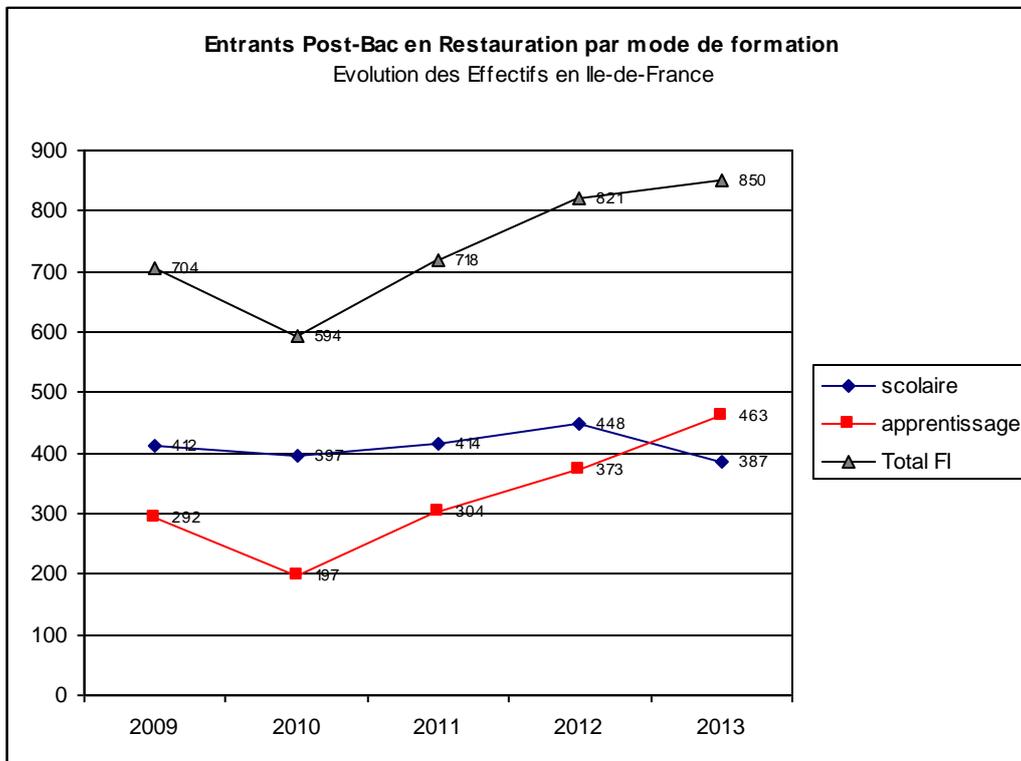
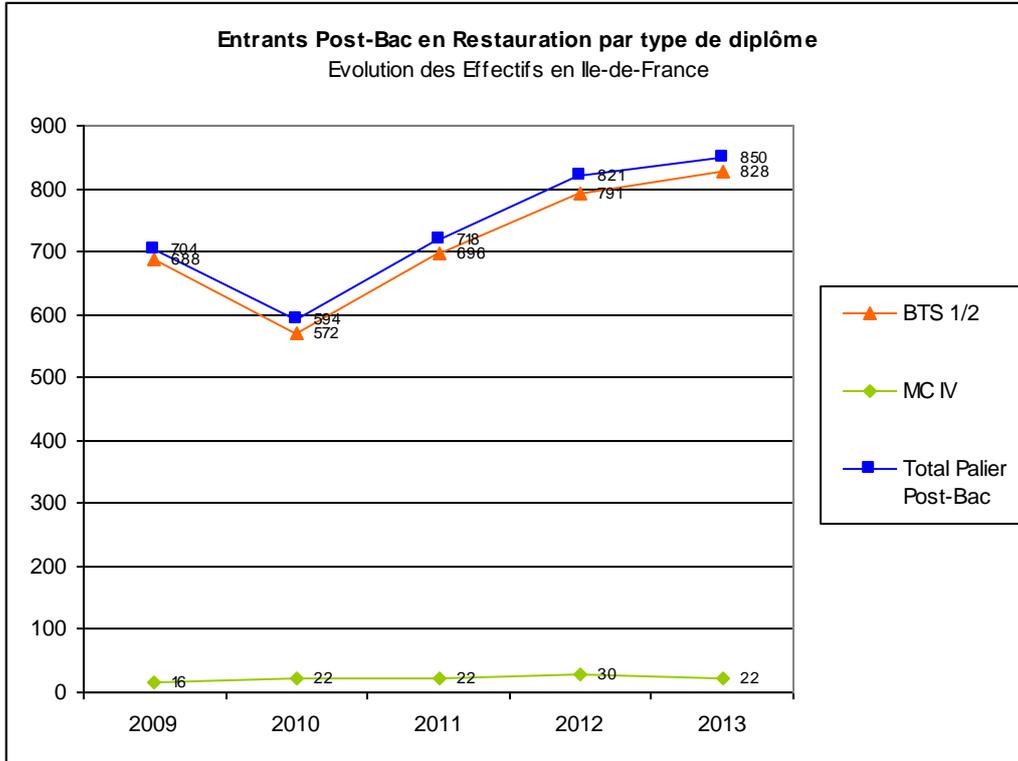
→ En *Tourisme* (636 jeunes)

Depuis 2009, le nombre de jeunes a progressé (+50 environ soit +8%) : le nombre d'apprentis est stable (autour de 150) alors que celui d'étudiants a progressé de plus de 10 % depuis 2009.

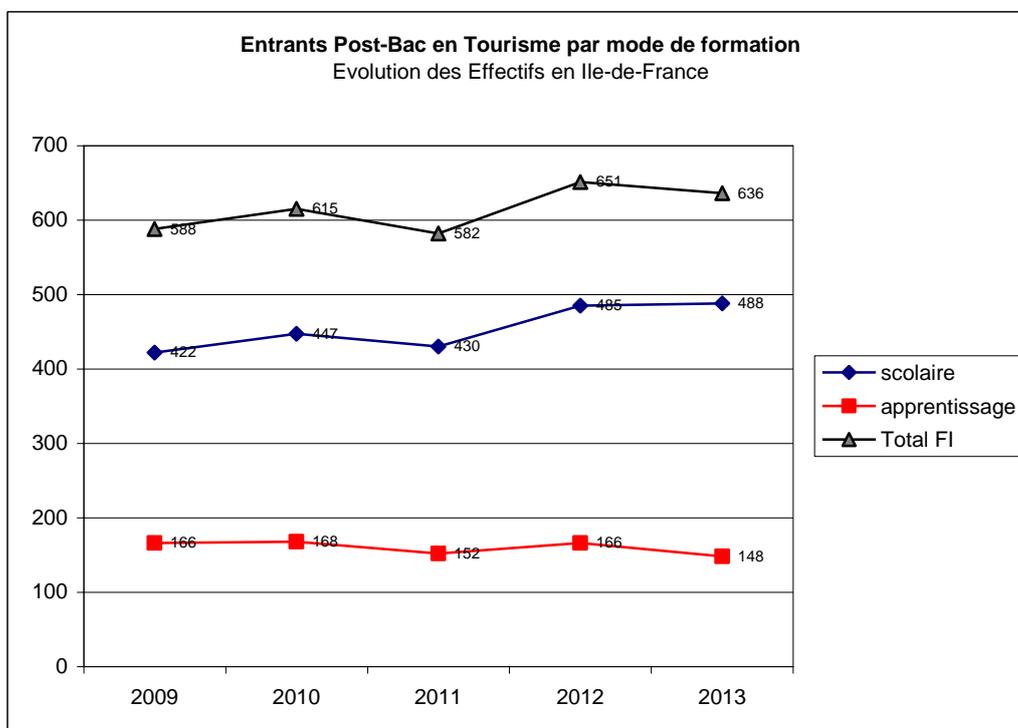
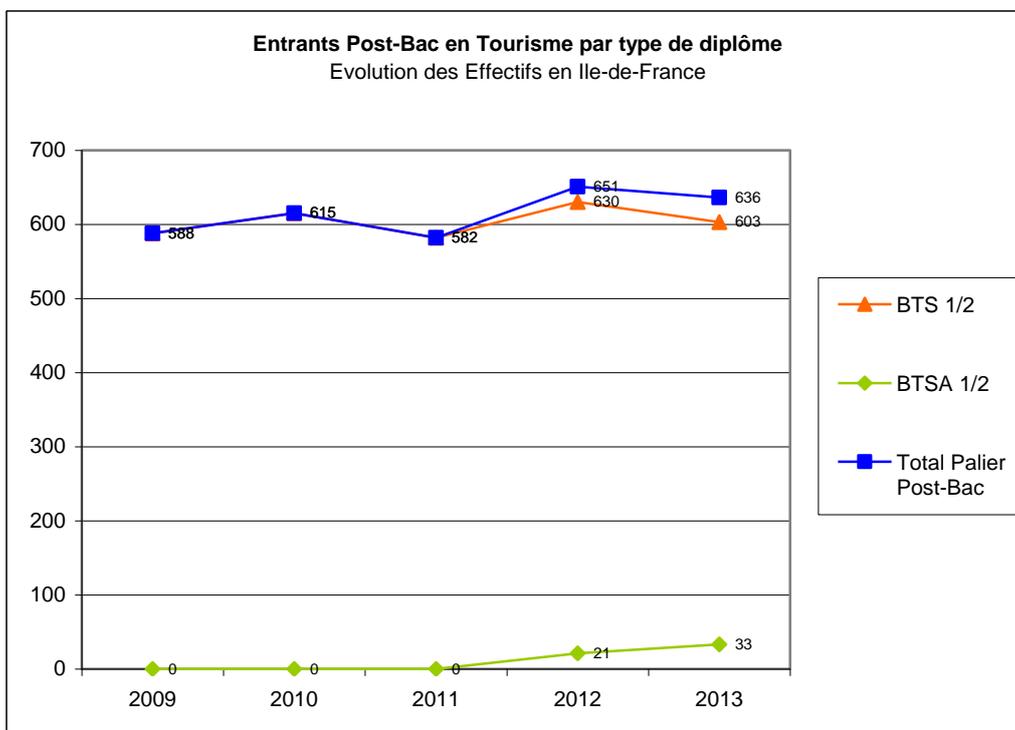
→ En *Hôtellerie* (83 jeunes)

Le nombre de jeunes entrants a doublé depuis 2009 : les apprentis bien davantage que les étudiants ; la MC (essentiellement des apprentis) bien davantage que le BTS (essentiellement des étudiants).

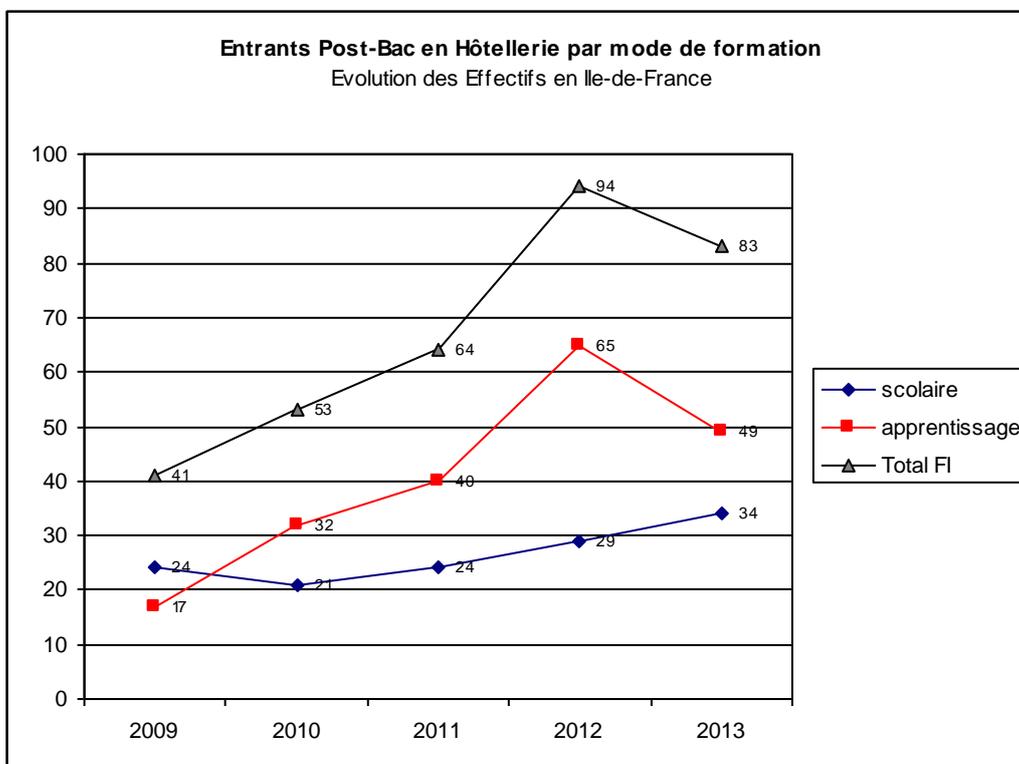
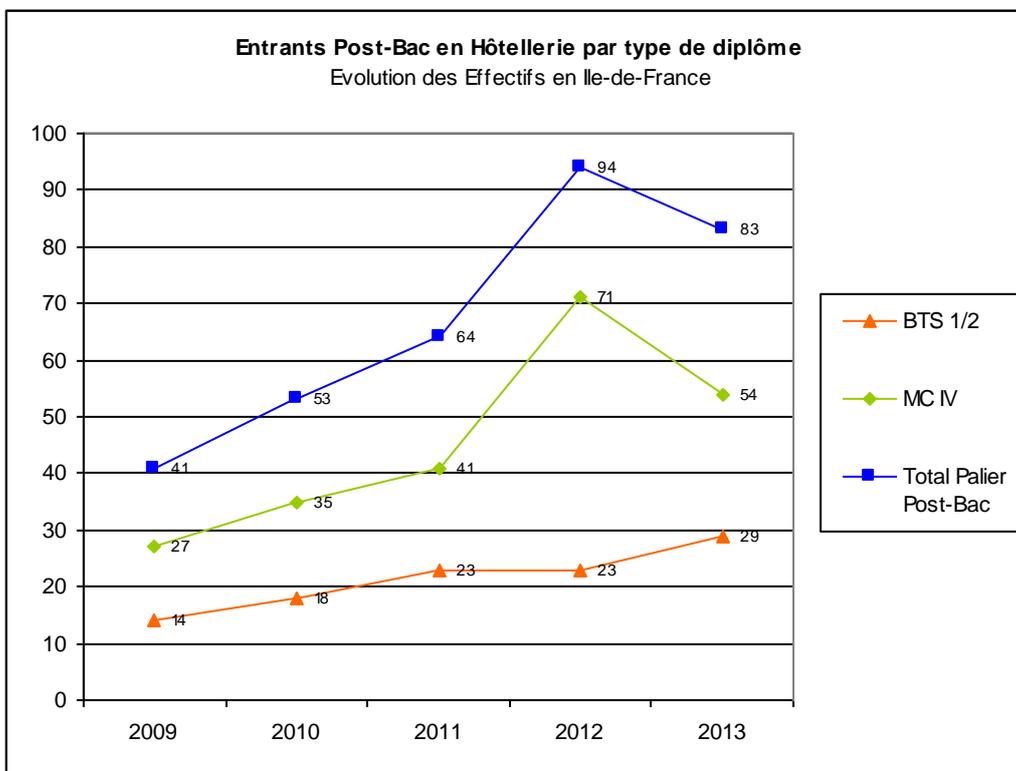
Restauration



Tourisme



Hôtellerie



2.2. Aux rentrées 2014 et suivantes

L'offre en **lycées** (voie scolaire et apprentissage) en « Hôtellerie, restauration, tourisme » devrait connaître quelques modifications à la rentrée 2014 avec **+77 places d'entrants** le plus souvent dans des pôles existants⁴ : +45 places en niveau IV, +12 places en niveau III et + 20 places de niveau V ; 60 de ces 77 places seront ouvertes en apprentissage

→ Pour le sous-ensemble *Restauration*, ce sont au total 65 places qui seront créées à la rentrée 2014, dont 60 en apprentissage :

- + 30 places en Bac pro Cuisine : 2 créations en apprentissage aux lycées de René Auffray (+15 places) à Clichy (92) et Jean Rose (+15 places) à Meaux (77)
- + 15 places en Bac pro commercialisation en restauration : création en apprentissage au lycée René Auffray (+15 places) à Clichy (92)
- + 24 places en CAP Agent polyvalent de restauration :
 - 2 créations en scolaire au lycée Clément Ader (+12 places) à Athis Mons (91) et au lycée de l'Essouriau (+12 places) aux Ullis (91), lycées qui ne dispensent actuellement pas d'autre formation de l'HRT
 - Une augmentation des capacités d'accueil du CAP en scolaire (+12 places) au lycée Pierre de Courbertin à Meaux (77)
 - Une réduction des capacités d'accueil du CAP en scolaire (-12 places) au lycée Jean Jaurès de Châtenay Malabry (92)
- + 15 places en CAP Cuisine :
 - Une création en apprentissage (+15 places) au lycée Hôtellerie et Tourisme de Guyancourt (78)
 - Une création en scolaire (+12 places) au lycée Emilie du Châtelet à Serris (77)
 - Une réduction des capacités d'accueil en scolaire (-12 places) au lycée Hôtelier à Paris 18ème
- - 7 places en CAP Services en brasserie-café : réduction des capacités d'accueil en scolaire à l'EREA Dumas de Paris.
- -12 places en MC employé traiteur : suppression en scolaire au lycée Camille Claudel de Mantes la Ville (78).

→ Le sous-ensemble *Tourisme*, ne devrait pas connaître de modifications en lycées (voie scolaire et apprentissage).

→ Pour le sous-ensemble *Hôtellerie* (voie scolaire et apprentissage), ce sont au total 12 places qui devraient être créées à la rentrée 2014

- Augmentation des capacités d'accueil du BTS Responsable de l'hébergement à référentiel européen en scolaire (+12 places) au lycée Guillaume Tirel à Paris 14^{ème} (en parcours mixte 1+1).

L'offre en **CFA** (hors sites lycées) en « Hôtellerie, restauration, tourisme » devrait connaître, uniquement sur des pôles existants, des modifications à la rentrée 2014 notamment au niveau IV et en Tourisme avec **+128 places d'entrants**⁵ : +127 places en niveau IV, +61 places en niveau III et - 60 places de niveau V :

→ Pour le sous-ensemble *Restauration* : **-35 places**

- Création d'une MC Organisateur de réception (+25 places) par le CFA de l'INFA sur le site de Nogent sur Marne (94)
- Diminution des capacités d'accueil du CAP Cuisine (-60 places) par le CFA Métiers de la table à Paris.

→ Pour le sous-ensemble *Tourisme* : **+132 places**

- Création du BTS Tourisme (+30 places) par le CFA de l'INFA sur le site de Nogent sur Marne (94)
- Création du TP Conseillers en séjours et voyages (+40 places) par le CFA de l'INFA sur le site de Nogent sur Marne (94)
- Création du TP technicien d'accueil touristique option accompagnement (+37 places) par le CFA de l'INFA sur le site de Nogent sur Marne (94)
- Création d'une MC Accueil réception (+25 places) par le CFA de l'INFA sur le site de Nogent sur Marne (94)

→ Pour le sous-ensemble *Hôtellerie* : **+31 places**

- Augmentation des capacités d'accueil du BTS Hôtellerie, restauration option B art culinaire, art de la table (+31 places) par le CFA Métiers de la table à Paris.

A un horizon plus lointain, des **programmes prévisionnels pédagogiques de lycées (PPL)** établis le plus souvent dans le cadre de nouveaux lycées, de rénovations (avec ou sans places

⁴ Cependant, à cette étape, en lycées privés sous contrat, les données ne sont pas consolidées dans la base conjointe des 13èmes OCER.

⁵ les jeunes en parcours mixte (entrant en apprentissage en 2^{ème} année de BTS après une première année en scolaire ou entrant en 1^{ère} ou terminale professionnelle après une 2^{nde} professionnelle en scolaire ou entrant en 2^{ème} année de CAP après une 1^{ère} année en scolaire) ne sont pas pris en compte ici

nouvelles supplémentaires) sont susceptibles de proposer une restructuration de l'offre. Il semblerait que ces projets modifient l'offre dans les années à venir de la façon suivante :

Des projets antérieurs au PPI en lycées 2012-2002, dans des lycées non concernés à ce jour par l'HRT :

- Au lycée Jean Moulin à le Chesnay (78), le PPL validé en 2011 prévoit l'ouverture d'un CAP Agent polyvalent de restauration en scolaire (24 places)
- Au lycée Louis Blériot à Etampes (91), le PPL validé en 2010 prévoit l'ouverture d'un CAP Agent polyvalent de restauration en scolaire (24 places)

Des projets issus du PPI en lycées 2012-2002, qui créent 2 nouveaux pôles en HRT :

- Au lycée Val-de-Bièvre à Gentilly (94), le PPL prévoit l'ouverture d'un nouveau pôle avec la création d'un CAP Cuisine en scolaire (12 places), d'un CAP Agent polyvalent de restauration en scolaire (12 places), d'un CAP restaurant en scolaire (12 places), d'un bac pro Cuisine en scolaire (24 places), d'un bac pro Commercialisation et services en restauration en scolaire (24 places) et d'une MC organisateur de réception en apprentissage (12 places)
- Au lycée Eugène Ronceray à Bezons (95), le PPL prévoit l'ouverture d'un nouveau pôle avec la création d'un CAP Cuisine en scolaire (12 places), une MC employé traiteur en apprentissage (12 places), un CAP Restaurant en scolaire (12 places), une MC Sommellerie en apprentissage (12 places), un BTN Hôtellerie en scolaire (24 places), un bac pro en scolaire (48 places) et un BTS Hôtellerie restauration en scolaire (option A et B 30 places)

3. Quels sont les parcours des jeunes préparant un diplôme en «Hôtellerie, restauration, tourisme» ?

La 17^{ème} commission professionnelle consultative (CPC) qui a en charge, au sein du ministère de l'Education nationale, la rénovation et la création des diplômes de la filière HRT travaille actuellement à la rénovation de certains diplômes : le CAP Restaurant et le BP Restaurant, le CAP Cuisine et le BP Cuisinier, le CAP APR, la MC de niveau V Employé traiteur et le BAC TECHNO Hôtellerie.

→ Sous-ensemble *Restauration*

Effectif entrants FI 2013 5 691

Les formations de la restauration sont complémentaires mais peuvent être présentées en 3 domaines distincts : le « Service en restaurant, bar ou brasserie », la « Cuisine » et « Traiteur ».

- **Le service en restaurant, bar ou brasserie**

En Ile-de-France, le CAP Restaurant (700 entrants : 275 scolaires/456 apprentis) en cours de rénovation, est proposé sur **36 sites** (en scolaire : 18 lycées ; en apprentissage : 23 implantations dont 9 sur des sites de lycées parmi lesquels 5 dispensent la formation à la fois en scolaire et en apprentissage).

A la rentrée 2013, 707 jeunes sont entrés en première année de CAP 2 ans, majoritairement des apprentis (62%) ainsi que 24 apprentis en CAP connexe 1 an (soit au total 731 entrants). Ce CAP, qui accueille un tiers de jeunes issus de dispositifs pour élèves fragilisés (34% contre 29% pour l'ensemble des CAP), est assez demandé sous statut scolaire même si le taux d'attraction est inférieur à la moyenne des CAP : 114% contre 137%. Les apprentis semblent être moins nombreux que les autres CAP à rester sous contrat jusqu'à l'examen (48% contre 59%). En revanche, les élèves restent en formation aussi souvent qu'en moyenne pour l'ensemble des CAP et on constate une amélioration du taux de maintien dans le diplôme depuis plusieurs années. A la fin du cursus, le taux de réussite à l'examen des élèves est un peu inférieur à la moyenne des CAP et proche de la moyenne pour les apprentis. Il n'y a pas d'information publiable sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme mais il semblerait que les jeunes sortants de lycées trouvent un emploi un peu plus souvent qu'en moyenne.

Depuis 2009, le nombre d'entrants en apprentissage a beaucoup baissé (-26%) alors qu'il y a eu une augmentation en scolaire (+27%) : au total, le nombre d'entrants a baissé de -12%. Par ailleurs, les effectifs en CAP connexe en 1 an ont baissé entre 2009 et 2013 (12 places en moins mais 12 places en plus en CAP 1 an Cuisine). **Pas de projet de modification de l'offre à court terme. A moyen terme, la création de 24 places scolaires est prévue en lycées.**

Le titulaire de ce diplôme est chargé de l'accueil, de la vente et du service dans la salle de restaurant, selon les consignes données par un responsable. Avant l'ouverture du restaurant, il prépare la salle et dresse les tables. Il prévoit les besoins en linge ou en boissons et participe au nettoyage de la salle. Au moment du service, il conseille le client, prend les commandes puis sert les plats et les boissons. Il peut être amené à réaliser des opérations simples comme le découpage ou le flambage, et à préparer des boissons (apéritifs, cocktails ou boissons chaudes). Il doit rester disponible et attentif aux demandes des clients tout au long du service. Il doit être doté d'une bonne résistance physique pour supporter la station debout et les horaires décalés. **Les diplômés débutent dans la restauration commerciale comme commis de restaurant. Ils peuvent aussi servir au bar ou au buffet.**

Le CAP Services en brasserie-café (83 entrants : 49 scolaires/34 apprentis), dont le référentiel semble assez proche de celui du CAP Restaurant, accueille beaucoup moins de jeunes que ce dernier. Il est proposé sur **8 sites** (en scolaire : 5 lycées ; en apprentissage : 4 implantations dont 2

sur des sites de lycées parmi lesquels 1 dispense la formation à la fois en scolaire et en apprentissage).

A la rentrée 2013, 83 jeunes y sont entrés, majoritairement des élèves (59%) qui viennent pour une très grande part de 3^{ème} générale (63% contre 55% pour l'ensemble des CAP) et plus rarement de dispositifs pour élèves fragilisés (21% contre 29% en moyenne). Il est plutôt attractif (le taux d'attraction est de 123%, contre 137% en moyenne pour les CAP) et les élèves y restent aussi souvent qu'en moyenne pour l'ensemble des CAP. En revanche, les apprentis semblent être moins nombreux que ceux des autres CAP à rester sous contrat jusqu'à l'examen (33% contre 59%). A la fin du cursus, le taux de réussite à l'examen des apprentis est un peu supérieur à la moyenne et proche de la moyenne pour les élèves. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre d'entrants en apprentissage a baissé (-33%) alors qu'il y a eu une légère augmentation en scolaire (+7%) : au total, le nombre d'entrants a baissé de -14%. **A la rentrée 2014, 7 places scolaires de 1^{ère} année seront supprimées.**

Le titulaire de ce CAP participe à la vente et à l'accueil des clients dans les brasseries. Il participe à la gestion des stocks et à l'entretien des locaux et du matériel. Il met en place le comptoir, la salle et la terrasse, et approvisionne les dessertes, les meubles réfrigérés ou la cave du jour. Il accueille les clients et les conseille, prend les commandes, assure le service et encaisse le montant des consommations. Il peut être amené à réaliser des préparations simples et à se charger de la présentation de certains mets ou de boissons. Il sait travailler vite tout en restant disponible pour les clients. Il doit être physiquement résistant pour supporter les horaires décalés, la station debout et le rythme de travail. **Le jeune diplômé peut débiter comme serveur, limonadier, garçon de café ou de comptoir dans une brasserie, ou comme employé dans un bar à thème ou un restaurant.**

La MC de niveau V Sommelier (63 entrants : 35 scolaires/28 apprentis) est proposée sur **5 sites** (en scolaire : 3 lycées ; en apprentissage : 2 implantations dont 1 sur un site de lycée).

A la rentrée 2013, elle accueille 63 jeunes dont 56% formés par la voie scolaire. Le taux de maintien en contrat des apprentis semble faible mais ils sont peu nombreux (10 contrats souscrits en 2010/11). A la session 2012, le taux de réussite à l'examen est excellent et il était très bon pour les années précédentes, pour les élèves et pour les apprentis. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre de jeunes formés a augmenté de 34%. **Pas de projet de modification de l'offre à court terme. A moyen terme, la création de 12 places en apprentissage est prévue en lycées.**

Le titulaire de cette MC participe à la vente et au service des vins et des alcools sous le contrôle d'un chef sommelier. Il connaît les vins, leur conditionnement, la localisation des vignobles et la législation sur la commercialisation des boissons. Le sommelier participe à l'achat, à la réception et à la vérification des livraisons. Il est chargé de l'embouteillage, du bouchage et de l'étiquetage des bouteilles. Il range les bouteilles et surveille les vins. Il prépare le service en mettant en place la cave du jour. Par ailleurs, il participe à la promotion des ventes et au service. Il sait marier les mets et les vins, ce qui lui permet de conseiller les clients avant de prendre les commandes. **Le diplômé débute comme employé de restaurant ou comme commis sommelier dans un hôtel, un restaurant ou un magasin spécialisé. Il peut aussi rejoindre la grande distribution.**

La MC de niveau V Employé barman (122 entrants : 60 scolaires/62 apprentis) est proposée sur **11 sites** (en scolaire : 6 lycées ; en apprentissage : 5 implantations dont 1 sur un site de lycée).

A la rentrée 2013, elle accueille 122 jeunes dont 51% en apprentissage. Le taux de maintien en contrat des apprentis est excellent ainsi que le taux de réussite à l'examen des élèves et des apprentis. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre de jeunes formés a augmenté en apprentissage (+38%). **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Le titulaire de cette MC est qualifié en gestion de bar et en accueil de la clientèle. Ses activités consistent à : gérer les approvisionnements, les stocks et les relations avec les fournisseurs; entretenir et nettoyer le bar, faire la plonge et mettre en service les machines réfrigérantes et les machines à café; préparer et servir les boissons et les cocktails classiques ou de sa création; gérer les ventes (encaisser le montant des consommations, arrêter les comptes, établir le

relevé des ventes); conseiller les clients. L'employé barman peut travailler dans un hôtel, un bar à thème ou une discothèque. Il doit avoir le goût du contact ainsi qu'une bonne résistance physique pour s'adapter aux contraintes de service (horaires décalés, station debout...). Dans ce métier, la maîtrise d'une ou deux langues étrangères est un atout. **Après quelques années d'expérience, l'employé peut devenir chef barman dans un grand établissement ou prendre la direction d'un bar.**

Le BAC PRO Commercialisation et services en restauration (597 entrants : 321 scolaires/276 apprentis) succède, avec le Bac pro Cuisine, au Bac Pro Restauration depuis la rentrée 2011 (1^{ère} session 2014).

Ce baccalauréat professionnel est proposé sur **31 sites** (en scolaire : 20 lycées ; en apprentissage : 18 implantations dont 9 sur des sites de lycées parmi lesquels 7 dispensent la formation à la fois en scolaire et en apprentissage).

A la rentrée 2013, il accueille 597 jeunes entrants, formés majoritairement sous statut scolaire (54%) ; parmi eux, 65 apprentis préparent un Bac pro en 2 ans et 7 un Bac pro en 1 an.

Ce baccalauréat faisant partie d'un champ professionnel « Restauration », certains indicateurs régionaux ne peuvent être présentés que pour le champ professionnel dans sa globalité⁶ : le champ « Restauration » est assez souvent demandé par les élèves et ceux qui y entrent viennent majoritairement de 3^{ème} générale, comme les élèves des autres Bac pro. Les élèves du champ « Restauration » sont moins nombreux que ceux des autres Bac pro à se maintenir dans le diplôme (76% contre 82% en moyenne) et les apprentis sont moins nombreux à rester sous contrat jusqu'à l'examen (38% contre 59%).

Certaines données ne sont disponibles que pour l'ancien Bac pro Restauration, prédécesseur du Bac pro CSR : A la session 2012, le taux de réussite à l'examen des apprentis est inférieur à la moyenne des Bac pro ; il est proche de la moyenne pour les élèves. Cependant, il faut noter une dégradation du taux de réussite en scolaire : il était très bon, voire excellent, les années précédentes. L'insertion professionnelle de court terme des élèves et des apprentis est très bonne: le taux d'emploi des lycéens est de 65% contre 49% pour l'ensemble des Bac pro (soit +16 points) et celui des apprentis est de 80% contre 70% en moyenne (soit +10 points).

Depuis 2009, le nombre d'entrants totaux en Bac pro de la restauration (ex Bac pro Restauration, Bac pro CSR et Bac pro Cuisine) est stable (+4%). Cependant, depuis 2011, on observe une forte baisse des entrants scolaires en Bac pro CSR (-53%). **A la rentrée 2014, l'ouverture de 15 places en Bac pro CSR en apprentissage est prévue en lycées. A moyen terme, la création de 48 places scolaires est envisagée en lycées.**

La relation clientèle et la commercialisation sont les fonctions principales des personnels de service d'un restaurant. Le bac pro forme des professionnels qui coordonnent l'activité de l'équipe du restaurant comme la mise en place de la salle, le service des mets et des boissons. Il faut savoir s'occuper de la clientèle, être à son écoute et la fidéliser. **Il débute comme chef de rang, maître d'hôtel ou adjoint au directeur de restaurant selon l'établissement** (restaurant traditionnel, gastronomique ou collectif). La maîtrise de deux langues étrangères lui permet d'envisager de travailler à l'étranger.

Le BP Restaurant (21 entrants : 0 scolaire/21 apprentis), en cours de rénovation, est proposé sur **3 sites** en apprentissage et accueille 21 apprentis à la rentrée 2013. La réussite à l'examen est excellente depuis plusieurs années. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis la rentrée 2009, le nombre de jeunes entrants a beaucoup baissé (-66%). **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Le titulaire de ce diplôme assure l'accueil des clients et la vente, parfois l'animation d'une équipe. Il exerce plusieurs fonctions : organisation et préparation du service : il gère les approvisionnements en matériel et en produits. Il réalise les mises en place, répartit et organise le travail; accueil et vente : il enregistre les réservations, assure l'accueil des clients, les informe et les conseille au moment de la commande. Il reste attentif et disponible tout au long du service; service : il prend les commandes, assure le service, établit les additions et encaisse les paiements. Il peut être amené à réaliser des opérations de découpage et de flambage à la table des clients; contrôle et gestion : il encadre le travail de

⁶ Il y a une 2^{nde} professionnelle commune aux Bac pro CSR et Cuisine sur certains sites

son équipe, assure la gestion des approvisionnements et des stocks, et contrôle les recettes. **Le diplômé peut débiter en tant que chef de rang puis évoluer vers un poste de maître d'hôtel.**

Les informations sur les entrants en BTS Hôtellerie (828 entrants : 368 scolaires/460 apprentis) sont recueillies différemment selon le mode de formation : quand il est proposé par la voie scolaire il n'y a pas de distinction entre les 2 options Option A Mercatique et gestion hôtelière et Option B Art culinaire, art de la table et du service comme en apprentissage, dans la mesure où la 1^{ère} année est commune. Il faut noter qu'une classe de mise à niveau (MAN) est proposée en Ile-de-France aux bacheliers généraux avant l'entrée en STS scolaire. Par ailleurs, le BTS Hôtellerie est proposé en 2 ans mais aussi en 3 ans en apprentissage et ce pour les 2 options.

Le BTS Hôtellerie Option A Mercatique et gestion hôtelière avec 1^{ère} année commune est proposé sur **13 sites** (en scolaire : 8 lycées ; en apprentissage : 6 implantations dont 2 sur des sites de lycées parmi lesquels 1 dispense la formation à la fois en scolaire et en apprentissage). Le BTS Hôtellerie Option B Art culinaire, art de la table et du service avec 1^{ère} année commune est proposé sur **17 sites** (en scolaire : 8 lycées ; en apprentissage : 15 implantations dont 8 sur des sites de lycées parmi lesquels 6 dispensent la formation à la fois en scolaire et en apprentissage).

A la rentrée 2013, le BTS accueille 828 jeunes dont 44% d'étudiants en 1^{ère} année commune. Parmi les apprentis entrant en BTS en 2 ans ou en 3 ans, 70% préparent l'option B. Les étudiants viennent en majorité de classes de MAN (51 %) mais aussi de terminale technologique (23%) et beaucoup moins souvent de terminale professionnelle (18 % contre 27% en moyenne pour l'ensemble des BTS). En 2013, peu d'élèves ont demandé ce BTS mais ce n'était pas le cas les rentrées précédentes. Les étudiants se maintiennent dans le diplôme plus souvent que les autres BTS (le taux de maintien est de 87%) mais les apprentis sont moins nombreux à rester sous contrat jusqu'à l'examen quant ils préparent l'option B (64% contre 76% en moyenne). La réussite à l'examen des étudiants est très bonne pour les 2 options et celle des apprentis est proche de la moyenne des autres apprentis de BTS toutes spécialités confondues. L'insertion de court terme des lycéens à l'issue du BTS est très différente selon l'option préparée : elle est excellente pour l'option A et proche de la moyenne pour l'option B (le taux d'emploi est de 84% pour l'option A et de 65% pour l'option B contre 64% en moyenne soit +20 points et + 1 point par rapport à l'ensemble des BTS).

Depuis 2009, les effectifs d'entrants en BTS Hôtellerie ont augmenté de 20% en raison de la hausse du nombre d'apprentis : +82% entrants en BTS 2 ans et + 20% en 3 ans ; la hausse se constate sur les 2 options. Le nombre d'étudiants a diminué de -9% mais la classe de MAN a augmenté de 19%. **La hausse du nombre d'apprentis pourrait se poursuivre à la rentrée 2014 avec la création de 31 places nouvelles en CFA en Option B Art culinaire, art de la table et du service. A moyen terme, 30 places scolaires seront supprimées en lycées (Options A et B).**

Formé aux méthodes commerciales, au marketing et à la gestion financière, le diplômé issu de **l'option A Mercatique et gestion hôtelière du BTS Hôtellerie** est capable de prendre en charge un service d'hôtellerie ou de restauration, d'encadrer le personnel, de développer et de fidéliser la clientèle. Il possède des aptitudes pour diriger, former, animer une équipe. C'est à la fois un organisateur et un gestionnaire, et il a le sens du contact. **Il ou elle peut débiter comme chef de partie, réceptionniste ou gouvernante, avant d'accéder à des postes d'encadrement ou de direction.**

Les diplômés issus de **l'option B Art culinaire, art de la table et du service du BTS Hôtellerie** sont formés à la nutrition, la diététique, l'hygiène et la sécurité appliqués aux activités de restauration, ainsi qu'aux procédés et équipements de production (notamment industrielle) et de distribution de la nourriture. Le titulaire de ce BTS est à même d'assumer la responsabilité d'un service d'hôtellerie ou de restauration, de fidéliser et de développer la clientèle. Il possède des aptitudes pour diriger, former, animer une équipe. C'est à la fois un organisateur et un gestionnaire, et il a le sens du contact. **Il ou elle peut débiter comme chef de partie, réceptionniste ou gouvernante, avant d'accéder à des postes d'encadrement ou de direction.**

- **La cuisine**

Le CAP Cuisine (1231 entrants : 310 scolaires/921 apprentis), en cours de rénovation, est la formation qui rassemble le plus de jeunes en restauration. Il est proposé sur **42 sites** (en scolaire : 20 lycées ; en apprentissage : 29 implantations dont 12 sur des sites lycées parmi lesquels 7 dispensent à la fois la formation en scolaire et en apprentissage).

A la rentrée 2013, 1107 jeunes sont entrés en première année de CAP 2 ans, majoritairement des apprentis (75%) ainsi que 124 apprentis en CAP connexe 1 an (soit au total 1231 entrants). Ce CAP, qui accueille un tiers de jeunes issus de dispositifs pour élèves fragilisés (35% contre 29% pour l'ensemble des CAP), est très demandé sous statut scolaire : le taux d'attraction est 276% contre 137% pour l'ensemble des CAP. Les apprentis semblent être un peu moins nombreux que les autres CAP à rester sous contrat jusqu'à l'examen (52% contre 59%). En revanche, les élèves y restent un peu plus souvent qu'en moyenne pour l'ensemble des CAP. A la fin du cursus, le taux de réussite à l'examen des apprentis est un peu inférieur à la moyenne des CAP et proche de la moyenne pour les élèves. Le taux d'emploi des apprentis est proche de la moyenne : 56% contre 57% en moyenne. Il n'y a pas d'information publiable sur l'insertion de court terme des lycéens à l'issue de ce diplôme mais il semblerait que les jeunes sortants de lycées n'aient pas de difficulté à trouver un emploi.

Depuis 2009, le nombre d'entrants en CAP 2 ans en apprentissage a beaucoup baissé (-32%) alors qu'il y a eu une augmentation en scolaire (+17%) : au total, le nombre d'entrants a baissé de -23%. Par ailleurs, les effectifs en CAP connexe en 1 an ont augmenté entre 2009 et 2013 (12 places en plus mais 12 places en moins en CAP 1 an Restaurant). **A la rentrée 2014, un solde d'ouvertures de +15 places est prévu en lycées et de -60 places en CFA. A moyen terme la création de 24 places est envisagée en lycées.**

Le titulaire du CAP cuisine réalise des plats en utilisant différentes techniques de production culinaire. Il connaît les produits alimentaires dont il gère l'approvisionnement (établissement des bons de commande, réception et stockage des marchandises, calcul des coûts). Il prépare les légumes, viandes et poissons avant d'élaborer un mets ou assemble des produits préélaborés. Il a appris les techniques de cuisson et de remise en température. Il sait réaliser des préparations chaudes ou froides (hors-d'œuvre, sauces, desserts...) qu'il met en valeur lors du dressage de l'assiette. Il est capable d'élaborer un menu. Par ailleurs, il doit entretenir son poste de travail et respecter les règles d'hygiène et de sécurité. Son environnement professionnel exige une bonne résistance physique et la capacité de s'adapter à de fortes contraintes horaires. **Le diplômé débute en tant que commis de cuisine dans la restauration commerciale ou collective.**

Le CAP Agent polyvalent de restauration (399 entrants : 366 scolaires/33 apprentis), en cours de rénovation, est proposé sur **26 sites** (en scolaire : 21 lycées ; en apprentissage : 5 implantations dont 2 sur des sites de lycées).

A la rentrée 2013, il accueille 399 jeunes, autant de filles que de garçons, essentiellement sous statut scolaire (92%). Parmi les élèves, plus de la moitié sont issus de dispositifs pour élèves fragilisés (55% contre 29% pour l'ensemble des CAP). Ce CAP faisant partie d'un pôle de niveau V « Services liés à l'alimentation » certains indicateurs régionaux ne peuvent être présentés que pour le pôle dans sa globalité: le pôle « Services liés à l'alimentation » est assez demandé par les élèves même si le taux d'attraction est inférieur à la moyenne des CAP (115% contre 137% pour l'ensemble des CAP) et ils sont plus nombreux que les élèves des autres CAP à se maintenir dans le diplôme (81% contre 77% en moyenne). Le taux de maintien en contrat des apprentis est supérieur à la moyenne des CAP (72% contre 59% pour l'ensemble des CAP). A la fin du cursus du CAP APR, le taux de réussite à l'examen des élèves est très bon, excellent pour les apprentis. Le taux d'emploi des lycéens est inférieur à la moyenne de l'ensemble des CAP franciliens : 20% contre 29%. Il n'y a pas d'information publiable sur l'insertion de court terme des apprentis à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre d'entrants en CAP APR est stable (-4%). **A la rentrée 2014, un solde d'ouvertures de +24 places scolaires est prévu en lycées. A moyen terme la création de 60 places est envisagée en lycées.**

L'agent polyvalent de restauration prend en charge, sous l'autorité d'un responsable, la **préparation des repas dans les établissements de restauration rapide ou de vente à emporter, la restauration collective et les entreprises de fabrication de plateau-repas**. En production, il réceptionne et entrepose les produits ou les plats préparés. Il assemble

et met en valeur des mets simples, en respectant la réglementation relative à l'hygiène et à la sécurité. Il les conditionne et remet à température les plats cuisinés. En service, il assure la mise en valeur des espaces de distribution et de vente ainsi que leur réapprovisionnement. Il conseille le client et lui présente les produits, il procède éventuellement à l'encaissement des prestations. En entretien, il nettoie et range les ustensiles de production et les locaux. Ce professionnel doit supporter un rythme de travail rapide et la station debout, tout en restant disponible pour la clientèle.

La MC de niveau V Cuisinier en desserts de restaurant (162 entrants : 72 scolaires/90 apprentis), est proposée sur 14 sites (en scolaire : 6 lycées ; en apprentissage : 9 implantations dont 3 sur des sites de lycées parmi lesquels 1 dispense la formation à la fois en scolaire et en apprentissage).

A la rentrée 2013, elle accueille 162 jeunes dont 56% en apprentissage. Le taux de maintien en contrat des apprentis est excellent ainsi que le taux de réussite à l'examen des élèves et des apprentis. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre de jeunes formés a augmenté en apprentissage (+49%). **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Spécialisé dans la confection de desserts de restaurant, ce cuisinier travaille au sein d'une brigade de cuisine. Il conçoit et réalise des viennoiseries, des petits fours salés et sucrés, des entremets, des pâtisseries, des glaces... Il assure le suivi des commandes et l'approvisionnement de son poste de travail (achat, réception et stockage des denrées), et effectue un contrôle qualité de ses produits (conservation, température de stockage) et de ses productions. Pour mener à bien toutes ces opérations, il doit connaître les produits nouveaux et les matériels utilisés en atelier de pâtisserie et de cuisine. **Après quelques années d'expérience, il peut devenir cuisinier spécialisé ou chef de partie,** selon ses capacités personnelles.

La MC de niveau V Art de la cuisine allégée (11 entrants : 11scolaires/0 apprenti), est proposée dans 1 seul lycée en scolaire.

A la rentrée 2013, elle accueille 11 élèves ; il n'y a plus aucun apprenti à la dernière rentrée. Tous les élèves ont réussi à la session d'examen de 2012, ce qui n'était pas le cas les années précédentes. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre de jeunes formés est plutôt stable malgré quelques variations d'une année sur l'autre. **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Cette MC permet de se spécialiser sur un créneau porteur la cuisine gourmande et le bien-être. Le titulaire de ce diplôme est capable de confectionner des plats à la fois équilibrés, appétissants et savoureux. Il maîtrise les techniques culinaires traditionnelles et plus récentes, sait cuisiner avec peu de matière grasse. Il est également en mesure d'élaborer de nouvelles recettes. **Le diplômé peut débiter comme cuisinier dans un établissement de thalassothérapie, un centre de remise en forme ou une station thermale, mais aussi dans un restaurant collectif ou commercial proposant des repas allégés.**

Le BP Cuisinier (62 entrants : 0 scolaire/62 apprentis), en cours de rénovation, est proposé sur 5 sites en apprentissage et accueille 62 apprentis à la rentrée 2013. La réussite à l'examen est bonne à la session 2012. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis la rentrée 2009, le nombre de jeunes entrants a beaucoup baissé (-50%). **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Le titulaire du BP prévoit les approvisionnements et entretient son poste de travail en respectant les règles d'hygiène alimentaire et de sécurité. Il prépare les légumes, viandes et poissons et les assemble avec des produits préélabores afin de réaliser des plats. Il a appris les techniques de cuisson et de remise en température. Il sait confectionner des préparations chaudes ou froides (hors-d'œuvre, sauces, desserts...), qu'il met en valeur lors du dressage de l'assiette. Il doit faire preuve de créativité et d'originalité pour mettre au point des menus, créer de nouvelles recettes. Il sait harmoniser les mets et les vins. Il anime et organise le travail de son équipe, contrôle la qualité et la rentabilité de la

production culinaire. **Le diplômé peut travailler dans un restaurant ou un hôtel, dans la restauration collective ou chez un traiteur. Par la suite, il peut devenir chef de cuisine ou s'installer à son compte.**

Le BAC PRO Cuisine (971 entrants : 648 scolaires/323 apprentis), succède, avec le Bac pro CSR, au Bac Pro Restauration depuis la rentrée 2011 (1^{ère} session 2014).

Ce baccalauréat professionnel est proposé sur **34 sites** (en scolaire : 19 lycées ; en apprentissage : 19 implantations dont 9 sur des sites de lycées parmi lesquels 4 dispensent la formation à la fois en scolaire et en apprentissage).

A la rentrée 2013, il accueille 971 jeunes entrants (31% de filles), dont 44 apprentis en Bac pro 2 ans et 6 apprentis en Bac pro 1 an. Ils sont formés majoritairement sous statut scolaire (67%).

Ce baccalauréat faisant partie d'un champ professionnel « Restauration », certains indicateurs régionaux ne peuvent être présentés que pour le champ professionnel dans sa globalité⁷ : le champ « Restauration » est assez souvent demandé par les élèves et ceux qui y entrent viennent majoritairement de 3^{ème} générale, comme les élèves des autres Bac pro. Les élèves du champ « Restauration » sont moins nombreux que ceux des autres Bac pro à se maintenir dans le diplôme (76% contre 82% en moyenne) et les apprentis sont moins nombreux à rester sous contrat jusqu'à l'examen (38% contre 59%).

Certaines données ne sont disponibles que pour l'ancien Bac pro Restauration, prédécesseur du Bac pro Cuisine : A la session 2012, le taux de réussite à l'examen des apprentis est inférieur à la moyenne des Bac pro ; il est proche de la moyenne pour les élèves. Cependant, il faut noter une dégradation du taux de réussite à l'examen en scolaire : il était très bon, voire excellent, les années précédentes. L'insertion professionnelle de court terme des élèves et des apprentis est très bonne: le taux d'emploi des lycéens est de 65% contre 49% pour l'ensemble des Bac pro (soit +16 points) et celui des apprentis est de 80% contre 70% en moyenne (soit +10 points).

Depuis 2009, le nombre d'entrants totaux en Bac pro de la restauration (ex Bac pro Restauration, Bac pro CSR et Bac pro Cuisine) est stable (+4%). Cependant, depuis 2011, on observe une augmentation du nombre d'entrants en Bac pro Cuisine (+101%). **A la rentrée 2014, l'ouverture de 30 places en Bac pro Cuisine en apprentissage est prévue en lycées. A moyen terme la création de 48 places scolaires sont envisagées en lycées.**

Fabrication des pâtisseries, cuisson, dressage, le cuisinier maîtrise les techniques de réalisation et de présentation de tous les mets à la carte du restaurant. Le diplômé du bac professionnel gère les commandes, les relations avec les fournisseurs et les stocks de produits. Ses compétences en gestion et en comptabilité lui permettent de maîtriser les coûts et d'analyser au mieux sa politique commerciale. Il est attentif à l'évolution de son métier et sait adapter ses pratiques professionnelles. Après le bac pro cuisine, **il débute comme premier commis ou chef de partie dans les restaurants traditionnels et chef-gérant ou responsable de production en restauration collective.** Il peut travailler à l'étranger puisqu'il a acquis une langue étrangère en formation.

⁷ Il y a une 2^{nde} professionnelle commune aux Bac pro CSR et Cuisine sur certains sites

- Les traiteurs

Le CAP Charcutier-traiteur (38 entrants : 0 scolaire/38 apprentis), est proposé sur **un site** en apprentissage à la rentrée 2013.

Il accueille 38 jeunes en apprentissage dont plus de la moitié (20 apprentis) en CAP connexe 1 an. Ils sont plus nombreux que l'ensemble des CAP, toutes spécialités confondues, à rester sous contrat jusqu'à l'examen (78% contre 59%). La réussite à l'examen est excellente depuis plusieurs années. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis la rentrée 2009, le nombre d'entrants en CAP 2 ans a baissé (-22%). Il est proposé en 1 an depuis la rentrée 2012 et il a doublé à la rentrée 2013. **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Spécialiste des métiers de bouche, le charcutier traiteur confectionne des jambons, des pâtés, des saucissons à partir de viande de porc. Principalement artisanal, son travail est diversifié et créatif puisque comme traiteur, il fabrique des plats cuisinés et peut organiser des buffets. **Le charcutier-traiteur peut exercer son activité en magasin artisanal, en entreprise de charcuterie industrielle, dans une grande surface ou dans la restauration, surtout collective, voire dans l'hôtellerie.** Il réalise tous les traitements de la viande de porc : découpage et préparation en vue de la vente, confection de produits crus ou cuits (jambons, pâtés, saucissons...). Il sait aussi travailler d'autres matières premières : volailles, poissons, légumes...

La MC de niveau V Employé traiteur (122 entrants : 35 scolaires/87 apprentis), en cours de rénovation, est proposée sur **8 sites** (en scolaire : 3 lycées ; en apprentissage : 5 implantation dont 1 sur un site de lycée).

A la rentrée 2013, elle accueille 122 jeunes dont 71% en apprentissage. Le taux de maintien en contrat des apprentis semble plutôt bon ainsi que le taux de réussite à l'examen des apprentis. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre de jeunes formés a baissé (-20%). **A la rentrée 2014, 12 places scolaires seront supprimées. A moyen terme la création de 12 places en apprentissage est envisagée en lycées.**

L'employé traiteur réalise des repas destinés à la vente en magasin ou à la livraison à domicile. Il exerce à la fois des fonctions de fabrication et de vente. En fabrication, il cuisine les produits, réalise des assemblages. Il prépare les appareils, les fonds et les sauces, confectionne des pâtisseries salées ou sucrées. Il décore les plats puis les conditionne pour le stockage avant la vente. Il doit être à même d'organiser son travail de manière à assurer la bonne conservation des produits, d'appliquer les règles d'hygiène et de gérer les stocks. En vente, il conseille les clients sur les mets et les proportions, la remise en température et la conservation. Il enregistre les commandes et les prépare. **L'employé traiteur peut exercer son activité chez un traiteur (en magasin), chez un traiteur organisateur de réceptions ou dans un restaurant.**

La MC de niveau IV Organisateur de réceptions (22 entrants : 19 scolaires/3 apprentis), est proposée sur **3 sites** (en scolaire : 2 lycées ; en apprentissage : 1 implantation sur un site de lycée). A la rentrée 2013, elle accueille 22 jeunes dont 3 en apprentissage, essentiellement des filles. Le taux de maintien en contrat d'apprentissage semble assez proche de la moyenne des MC de niveau IV, toutes spécialités confondues. Le taux de réussite à l'examen des élèves est moins bon à la session 2012, par rapport aux années précédentes. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre de jeunes formés a augmenté (+38%). **A la rentrée 2014, l'ouverture de 25 places est prévue en CFA. A moyen terme la création de 12 places en apprentissage est envisagée en lycées.**

La MC prépare aux fonctions de responsable de banquets ou de coordinateur de réceptions. Ces métiers exigent des compétences commerciales, pour négocier avec les prestataires et les clients, ainsi qu'une double compétence : la cuisine et le service en restauration. L'organisateur de réceptions coordonne le travail de tous ceux qui participent à l'évènement. Il doit être toujours à la recherche de nouveaux concepts, mets ou présentation des produits. Il peut être

employé chez un traiteur, dans un hôtel ou un parc d'exposition, ou dans toute entreprise de prestations événementielles.

→ Sous-ensemble *Tourisme*

Effectif entrants FI 2013 636

Le BTS tourisme (603 entrants : 455 scolaires/148 apprentis), succède aux BTS Ventes et productions touristiques et Animation et gestion touristiques locales depuis la rentrée 2012. Il est proposé sur **14 sites** (en scolaire : 8 lycées ; en apprentissage : 6 implantations).

A la rentrée 2013, 603 jeunes y sont entrés, majoritairement sous statut scolaire (75%). Ce BTS est très attractif (le taux d'attraction est de 227% en 2013) surtout pour les filles ; il accueille peu de bacheliers professionnels (10% contre 27% en moyenne pour l'ensemble des BTS) : la majorité des entrants vient de terminale générale ou technologique (respectivement 32 % et 27 %). Les étudiants se maintiennent dans le diplôme plus souvent que les autres BTS (le taux de maintien est de 86%) mais, pour les BTS prédécesseurs, les apprentis étaient un peu moins nombreux à rester sous contrat jusqu'à l'examen (72% et 71% contre 76% en moyenne). La réussite aux examens des étudiants et des apprentis était bonne pour les 2 anciens diplômes. Il n'y a pas encore d'information publiable sur l'insertion de court terme à l'issue du nouveau BTS Tourisme mais, pour l'ancien BTS Ventes et productions touristiques le taux d'emploi des lycéens était proche de la moyenne de l'ensemble des BTS : 62% contre 64%.

Les effectifs de ce BTS sont stables sur l'ensemble de la période 2009-2013 : ils ont augmenté de +8% en scolaire et ont diminué de -11% en apprentissage. **A la rentrée 2014, l'ouverture de 30 places nouvelles est prévue en CFA.**

Le BTS tourisme forme des professionnels du tourisme qui ont les compétences suivantes : accueil et information du client : ils conseillent les clients dans le choix de leurs séjours et font les réservations ; maîtrise des langues étrangères : ils peuvent accompagner, guider ou vendre une prestation à une clientèle étrangère dans deux ou trois langues étrangères ; vente : ils assurent le suivi commercial suite à la vente de voyages et de séjours, dans une agence de voyage, ils peuvent élaborer des séjours (pour cela, ils réalisent les devis et les supports de communication comme les brochures de présentation) ; guidage : ils mettent en place des circuits ou des visites ; animation : ils mettent en place des activités d'animation sportive ou culturelle. **Ils débute à l'accueil d'un office de tourisme ou au comptoir d'une agence de voyages. Ils peuvent être employés comme animateur dans un club de tourisme ou une résidence de tourisme ou un camping. Les secteurs du sport, du transport et de l'hôtellerie peuvent recruter les diplômés de ce BTS.**

Le BTSA Développement, animation des territoires ruraux (33 entrants : 33 scolaires/0 apprenti), est proposé en scolaire sur **2 lycées**.

A la rentrée 2013, il accueille 33 étudiants. Il y a peu d'information sur ce nouveau diplôme ouvert en Ile-de-France à la rentrée 2012. **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Ce BTSA peut intervenir dans différents domaines : l'animation de la vie locale, les services aux personnes en milieu rural, la conception de projets de services liés aux exploitations agricoles, le tourisme et la valorisation du patrimoine. Le BTSA forme les élèves à devenir des animateurs du développement en milieu rural. La formation est axée sur une bonne connaissance des acteurs du territoire, des réseaux et des politiques publiques mais aussi sur l'apprentissage de la gestion économique et humaine des structures impliquées dans l'offre de service en milieu rural ou dans les actions de développement. **Le titulaire de ce BTSA peut être employé dans une collectivité territoriale ou une structure de prestation de services (syndicat, association, entreprise...).**

→ Sous-ensemble *Hôtellerie*

Effectif entrants FI 2013 452

Le CAP Services hôteliers (35 entrants : 35 scolaires/0 apprenti), est proposé dans **3 lycées** en scolaire. A la rentrée 2013, il accueille 35 élèves qui viennent pour une très grande part de 3^{ème} générale (60% contre 55% pour l'ensemble des CAP) et plus rarement de dispositifs pour élèves fragilisés (20% contre 29% en moyenne). Il est assez demandé même si le taux d'attraction est inférieur à la moyenne des CAP : 110% contre 137% pour l'ensemble des CAP et les élèves y restent un peu plus souvent qu'en moyenne, pour l'ensemble des CAP. A la fin du cursus, le taux de réussite à l'examen est bon. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre d'entrants a un peu baissé, passant de 49 à 35 élèves (-29%). **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Le titulaire de ce CAP contribue au confort et au bien-être de la clientèle en entretenant l'établissement hôtelier dans lequel il exerce. Il travaille principalement dans les étages, mais il peut participer à la réception ou au service en salle. Ses principales activités portent sur l'entretien des locaux ; la gestion du linge; le service de restauration à l'étage; l'accueil de la clientèle. **Le diplômé travaille sous l'autorité de la gouvernante ou du responsable d'exploitation dans les hôtels, les résidences hôtelières ou d'hébergement parahôtelier** (maisons de retraite, centres de loisirs...). Selon la taille de l'établissement qui l'emploie, il assure toutes les tâches visées plus haut ou exerce seulement les fonctions de valet de chambre, d'équipier, d'employé d'étage ou d'employé de services hôteliers.

Le BP Gouvernante (7 entrants : 0 scolaire/7 apprentis), est proposé sur **2 sites** en apprentissage et accueille 7 apprentis à la rentrée 2013. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis la rentrée 2009, le nombre de jeunes entrants est stable. **Pas de projet de modification de l'offre à court terme.**

Le titulaire de ce BP est responsable de la présentation et du confort des chambres, pour une clientèle française ou étrangère. Il doit avoir un sens aigu de la propreté et le goût de l'aménagement intérieur. Ses fonctions relèvent de la gestion et animation d'une équipe : il établit le planning des femmes de chambre et des lingères, dont il coordonne et dirige le travail. Il peut recruter ou participer au recrutement du personnel, dont il assure l'accueil et l'intégration ; la gestion du matériel et des produits ; la communication; le contrôle (propreté et hygiène ; maintenance des équipements). **La gouvernante exerce dans les hôtels, les résidences hôtelières et les établissements parahôteliers.**

La MC de niveau IV Accueil-réception (54 entrants : 8 scolaires/46 apprentis), est proposée dans **4 sites** (en scolaire : 1 lycée ; en apprentissage : 3 implantation dont 1 sur un site de lycée).

A la rentrée 2013, elle accueille 54 jeunes dont 85% en apprentissage, essentiellement des filles. Le taux de maintien en contrat d'apprentissage et le taux de réussite à l'examen des élèves et des apprentis sont excellents. Il n'y a pas d'information sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre de jeunes formés a doublé passant de 27 à 54 mais c'est en apprentissage que les effectifs ont augmenté. **A la rentrée 2014, l'ouverture de 25 places est prévue en CFA.**

Le titulaire de ce diplôme a pour fonctions principales l'accueil et la commercialisation de services : il accueille et informe les clients sur l'environnement touristique et sur toutes les questions relatives à leur séjour. Il pratique au moins deux langues étrangères et maîtrise les techniques de communication orale et les relations humaines ; il participe à la vente des services de l'hôtel : il traite les dossiers clients et en assure le suivi, facture les prestations et encaisse les paiements ; il gère le planning des réservations. Le réceptionniste travaille seul ou en équipe dans les hôtels et résidences hôtelières et dans les centres d'hébergement parahôteliers (résidences médicalisées, centres de loisirs...).

Le BAC TECHNO Hôtellerie (327 entrants : 290 scolaires/37 apprentis), en cours de rénovation, a pour particularité d'être proposé après la 3^{ème} à partir d'une seconde spécifique. Il est proposé dans **12 lycées et 3 CFA**. A la rentrée 2013, il accueille 327 jeunes dont 11% d'apprentis qui le préparent en 3 ans, 2 ans ou 1 an. Les entrants post-3^{ème} (formation en 3 ans) sont 302 au total. Il est assez demandé (taux d'attraction de 112%, constant depuis plusieurs années) et les résultats aux examens des élèves sont bons.

Le nombre d'entrants en seconde spécifique Hôtellerie est quasiment le même en 2009 et en 2013. Cependant, après une augmentation entre 2009 et 2011 (+16%), le nombre d'entrants est en baisse depuis 2011 (-17%). **Pas de projet de modification de l'offre à court terme. A moyen terme la création de 24 places est envisagée en lycées.**

Un baccalauréat polyvalent pour les élèves qui souhaitent exercer un métier de l'accueil, de la restauration ou de l'hébergement.

Le BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen (29 entrants : 26 scolaires/3 apprentis), est proposé sur **4 sites** (en scolaire : 3 lycées ; en apprentissage : 1 implantation). Il accueille 29 jeunes à la rentrée 2013, dont peu d'apprentis (10%) et une grande majorité de filles (81%).

Ce BTS a été peu demandé en 2013 mais il était attractif les années précédentes. Les étudiants viennent moins souvent de baccalauréats professionnels que les jeunes des autres BTS (12% contre 27% en moyenne pour l'ensemble des BTS) ; ils se maintiennent dans le diplôme plus souvent qu'en moyenne (le taux de maintien des étudiants est de 86%) alors que les apprentis semblent connaître plus souvent que les jeunes des autres BTS des ruptures de contrat, mais ils sont peu nombreux (6 contrats en 2010/2011). Les taux de réussite aux examens des étudiants et apprentis ne sont pas bons à la session 2012 mais ce n'était pas le cas les années précédentes. Il n'y a pas d'information publiable sur l'insertion de court terme à l'issue de ce diplôme.

Depuis 2009, le nombre d'entrants a doublé, passant de 14 à 29 jeunes. Le nombre d'apprentis connaît des variations d'une année sur l'autre depuis 2010, date d'ouverture de ce BTS en apprentissage. C'est à la dernière rentrée que l'augmentation du nombre d'étudiants est marquée. **A la rentrée 2014, l'ouverture de 12 places scolaires est prévue en lycées.**

Le titulaire de ce BTS conduit et supervise les activités de la réception et des étages. Il assure un suivi du séjour des clients, de la réservation jusqu'au départ. Il coordonne la facturation et veille à la qualité des prestations. Il participe à la promotion de l'établissement et à la fidélisation de la clientèle. Enfin, il est à même de fournir aux clients des renseignements pratiques, touristiques ou culturels. **Cette formation polyvalente mène aux fonctions de chef de réception ou de directeur d'hébergement dans les hôtels, les centres d'accueil, la restauration collective, les villages de vacances et les campings.** Le titulaire du BTS pratique trois langues ; **il peut facilement travailler à l'étranger puisque son diplôme est commun à neuf pays.**

Le champ des formations analysées

La NSF est utilisée pour le diagnostic "débouchés"

Le champ modifié est utilisé pour le diagnostic "appareil de formation"

221 - Agro-alimentaire, alimentation, cuisine

Cuisine
Traiteurs
Alimentation et industries agro-alimentaires
Métiers de bouche (boulangier, boucher, pâtissier...)

334 - Accueil, hôtellerie, tourisme

Service de restauration, barman-brasserie
Services hôteliers, accueil, hébergement
Tourisme

« Hôtellerie, restauration, tourisme »

Restauration
Cuisine
Traiteurs
Service de restauration, barman-brasserie

Hôtellerie
Services hôteliers, accueil, hébergement

Tourisme
Tourisme

14èmes OCER : réunion d'enrichissement des projets de diagnostics Hôtellerie Restauration Tourisme (HRT) du 7 mars 2014

Au-delà des documents diffusés par mail le 5 mars 2014, la réunion s'est basée sur un diaporama (joint) mettant en valeur les principaux points de constat des diagnostics et les questionnements principaux qui en découlaient. Vous trouverez donc ci-dessous, suite aux débats, des éléments rassemblés sur la base de ces questionnements : ils enrichissent les diagnostics (mais ne s'y substituent pas)

Avant d'entrer dans ces questionnements, une introduction avait permis de :

- Rappeler le dispositif des OCER (cf. diapositives 2 à 4).
- Rappeler l'état des préconisations actuelles sur les diplômes de la filière HRT, disponibles sur le site lycees.iledefrance.fr : ces préconisations ne sont pas issues d'une concertation formalisée.
- Commenter la carte actuelle des formations (cf. en fin de ce document).

Éléments rassemblés sur la base des questionnements présentés en réunion

Les participants¹ à la réunion ont apporté un éclairage sur le fonctionnement de l'appareil de formation initiale ainsi que sur les besoins des entreprises représentées et des jeunes à former.

Défi-métiers a dressé un tableau des principaux enjeux des métiers de l'HRT (restauration collective publique et privée comprise) ; ses conclusions ont été approuvées par les participants. En ce qui concerne l'évolution de l'emploi, des recrutements importants sont à prévoir dans l'ensemble de l'Hôtellerie Restauration Tourisme, notamment pour les cuisiniers. Le CRT confirme l'analyse et insiste sur la nécessité de travailler le champ de compétences liées à l'accueil, l'hospitalité : il est important de développer la formation non sur les techniques métiers mais sur le bagage commun.

Les caractéristiques du secteur HRT ont fait l'objet d'un rappel par l'UMIH :
85% des entreprises ont moins de 10 salariés ou 90% moins de 5 salariés ?
36 000 entreprises dont 14 000 n'ont aucun salarié.

La majorité exerce en restauration : on compte environ 160 000 emplois en restauration traditionnelle.

Les besoins de la profession sont différents selon les niveaux ; ils sont importants surtout au niveau V. Les prévisions d'emplois se répartissent de la façon suivante :

- 10 500 emplois en cuisine (niveau V)
- 11 500 emplois en services (niveau V)
- 1 100 emplois de direction (niveau IV)

¹ Ont participé les représentants : des **employeurs** (UPIH-IDF, Chambre Syndicale des Hôteliers de Paris et sa Région, SYNHORCAT) ; des **observatoires** de branches (OPAMQAV) et du comité régional du tourisme (CRT) ; des **chambres consulaires** (CCI Paris IDF) ; de l'**Éducation Nationale** (académie de Versailles), de **Défi Métiers** et de la **Région** (unité lycées, unité développement, unité société).

N'ont pas pu être représentés à la réunion : certaines organisations professionnelles (GNC, SNRPO, SNRC, SNERS, FAGIHT, SNAV IDF, UNAT IDF), certains observatoires prospectifs des métiers (Hôtellerie et restauration du FAFIH, Restauration rapide de l'AGEFOS PME, Tourisme social et familial d'UNIFORMATION), les partenaires sociaux régionaux interprofessionnels, la DIRECCTE, la DRIA AF.

→ Hôtellerie

Les interrogations au départ du débat :

- ▶ *Y-a-t-il des besoins de formation professionnelle à l'hôtellerie au niveau V ?*
- ▶ *En sortie de 3^{ème}, la suppression du BEP MRH a-t-elle conduit à un report d'effectifs sur le Bac techno, en plus du Bac pro ?*
- ▶ *Les débouchés du Bac techno sont-ils davantage dans l'hôtellerie que dans la restauration ?*
- ▶ *Le Bac techno permet-il une insertion immédiate ?*
- ▶ *Quelle articulation entre le Bac techno et la MC ?*
- ▶ *Pourquoi un tel essor des effectifs de la MC ?*

La 17^{ème} CPC doit étudier la rénovation voire la suppression du CAP Services hôteliers mais l'étude d'opportunité n'est pas encore lancée.

Les professions n'étaient pas favorables au Bac pro 3 ans et ne reconnaîtront jamais le BEP en tant que certification intermédiaire du Bac pro. Le bon maintien des effectifs en Bac techno n'a pas de lien avec la suppression de l'ancien BEP. S'il y a eu report de publics après la 3^{ème} entre BEP et Bac techno ce serait davantage vers les baccalauréats technologiques STMG.

Le Bac techno Hôtellerie constitue avant tout un vivier pour les BTS Hôtellerie Restauration. Le maintien des effectifs en Bac techno est sans doute lié au lien fort entre ce Bac techno et ce BTS, à l'intérêt de la poursuite d'études en BTS Hôtellerie restauration, permettant une bonne insertion professionnelle. Etre titulaire du bac technologique hôtellerie c'est être assuré de pouvoir préparer un BTS en 2 années sans passer par une MAN (indispensable pour tous les autres candidats).

Les académies signalent qu'une étude sur les publics accueillis en BTS tertiaires montre qu'un certain nombre de bacheliers technologiques hôtellerie s'orientent en BTS MUC notamment. Un représentant des professions confirme que les entreprises recrutent des jeunes issus du BTS MUC dont les compétences en management sont appréciées.

→ Restauration

La 17^{ème} CPC a terminé la rénovation du BP Cuisine qui reste en attente de publication au JO pour être publié conjointement au BP Restaurant, en cours de rénovation. Ce dernier doit intégrer une approche multiculturelle avec ses exigences, notamment en favorisant l'apprentissage des langues. Les CAP Cuisine et Restaurant seront rénovés après les BP.

- Niveau V

Les interrogations au départ du débat :

- ▶ Pourquoi diminution du nombre d'apprentis en CAP ?
- ▶ Peut-on découpler pédagogiquement les formations à la cuisine et au service ?
- ▶ Pourquoi le développement prévu du CAP APR ?
- ▶ Quel parcours entre le CAP et la MC V Employé traiteur ?
- ▶ Pourquoi le développement des MC V, en scolaire mais aussi en apprentissage ? Quelle place par rapport aux Bac pro ?
- ▶ Quelles différences entre les CAP Restaurant et Services en brasserie-café ?

La profession constate que la demande des jeunes et des familles est tournée plus vers le Bac pro que vers le CAP et plus vers la cuisine que vers le service. Le développement du CAP (et du Bac pro) Cuisine est lié notamment au succès des émissions de télévision qui valorisent la cuisine. Par ailleurs, il semblerait que la culture du service soit liée à la servilité dans l'esprit de beaucoup de jeunes. Une campagne de revalorisation est nécessaire.

Les CAP Cuisine et Restaurant sont bien couplés pédagogiquement.

Il semblerait que la demande de jeunes formés dans l'enseignement supérieur pour les CAP 1 an, permettant la professionnalisation pour une reprise d'entreprise ne soit pas négligeable. Le CAP 1 an pourrait aussi servir de MAN au BTS Hôtellerie Restauration.

Un représentant des professions indique que le CAP APR n'est pas, malgré le mot « restauration », un CAP du secteur et ne répond pas aux besoins des entreprises de la restauration, même de la restauration collective. Il a été construit par la 20^{ème} CPC (santé) puis transféré à la 17^{ème} CPC (restauration) : il a été conçu pour les collectivités d'accueil du secteur sanitaire et social. Il a été inscrit à l'étude pour être rénové par la 17^{ème} CPC.

Les académies précisent que ce CAP a toute sa place dans l'offre de formation de l'EN et que les compétences acquises permettent à certains jeunes d'obtenir une qualification de niveau V et de trouver un emploi dans les collectivités.

Le CAP Services en brasserie-café, qui a un référentiel très proche de celui du CAP restaurant, ne semble pas avoir trouvé ni son public de jeunes, ni ses entreprises.

Les MC sont attractives pour les jeunes et appréciées par les professionnels. Il s'agit d'une spécialisation qui peut compléter un CAP ou un Bac pro, même si elle est de niveau V. L'insertion est bien meilleure qu'avec un CAP seul car elle signale une progression technique.

Une réserve est émise à propos de la MC Employé traiteur et des formations de traiteurs : elles ne sont pas attractives, ne remplissent pas et l'EN ne trouvent pas suffisamment d'entreprises intéressées. Il semblerait que le terme de « traiteur » ne parle plus aux jeunes générations et que la formation soit trop orientée vers la cuisine et pas assez vers l'organisation de réceptions. Le référentiel de la MC date de 1997. La profession confirme que les compétences des cuisiniers leur permettent d'exercer chez un traiteur mais que la formation des traiteurs consiste à apprendre des gestes très répétitifs et manque d'intérêt.

En ce qui concerne la MC Cuisine allégée, elle a été créée essentiellement pour les stations thermales et ne concernent donc pas les entreprises franciliennes.

L'EN rappelle que la filière HRT se distingue fortement des autres : beaucoup de niveau V, beaucoup de poursuites d'études, notamment en MC, un Bac pro très insérant, des sections européennes qui favorisent l'insertion : la diversité des diplômes est une richesse car elle permet aux jeunes une multiplicité de parcours.

- Niveau IV

Les interrogations *au départ du débat* :

- ▶ *Peut-on découpler pédagogiquement le Bac pro Cuisine et le Bac pro CSR ?*
- ▶ *Pourquoi la bascule du rapport des effectifs scolaires des 2 Bac pro ?*
- ▶ *Pourquoi la baisse du nombre de jeunes préparant des diplômes de niveau IV (BP, Bac pro) par apprentissage ?*
- ▶ *Dans quels parcours la MC Organisateur de réceptions s'insère-t-elle ?*

Pour un des représentants des professionnels, la création de 2 Bac pro distincts dès la seconde, CSR et Cuisine, pose problème dans la mesure où le choix des jeunes doit se faire avant l'acquisition d'une expérience concrète des métiers ; cependant, il était souhaité par les professions pour disposer de 3 années de pratique spécialisée ; la profession exige de l'expérience et regrette les parcours en 4 ans (CAP 2 ans + Bac pro 2 ans).

L'effet « télévision » de la cuisine explique la bascule des effectifs vers la cuisine. Pourtant le service est indispensable et doit être valorisé. Une campagne de même nature que celle valorisant le métier de cuisinier serait bienvenue pour valoriser de la même manière le service. Le rôle des établissements en la matière est essentiel.

La difficulté de trouver des contrats d'apprentissage de 3 ans (qui peut être liée aux conditions d'âge pour certaines entreprises) incite à développer les parcours mixtes scolaire / apprentissage (1^{er} année en scolaire puis 2 ans en apprentissage). Des Bac pro en 2 ans sont ouverts en apprentissage pour un public spécifique : les diplômés du CAP.

Pour l'EN, le Bac pro a une meilleure image auprès des jeunes que le BP.

Les académies considèrent qu'une réponse est à construire en Ile-de-France pour les jeunes issus de l'enseignement supérieur, afin qu'ils se professionnalisent notamment en vue de reprise d'entreprise.

- Niveau III

Les interrogations *au départ du débat* :

- ▶ *Pourquoi cette progression de l'apprentissage au niveau III alors qu'il recule aux niveaux V et IV ?*
- ▶ *Pourquoi si peu de bac pro et bac techno entrants en BTS Hôtellerie-restauration scolaire ?*
- ▶ *Quelle articulation entre les 2 BTS Hôtellerie-restauration ?*

L'EN signale qu'il y a eu effectivement quelques ouvertures de BTS en apprentissage mais qu'il faut être attentif au vivier de jeunes désireux de préparer un BTS Hôtellerie Restauration, qui est limité.

Peu de bacheliers professionnels poursuivent en BTS car ils s'insèrent très bien avec le Bac pro, ce qui n'est pas le cas des bacheliers technologiques qui manquent de pratique.

Le vivier « naturel » du BTS Hôtellerie restauration est le Bac techno Hôtellerie, notamment parce que l'existence d'une classe de MAN valorise les bacheliers technologiques par rapport aux bacheliers généraux et autres bacheliers qui préparent le BTS en 3 ans. Un certain nombre de CFA demandent des cursus en 3 ans, qui recouvrent de fait une MAN pour pouvoir intégrer des publics diversifiés. L'inspection générale mène une réflexion sur les parcours et la place de la MAN qui a l'avantage de favoriser l'accès des bacheliers technologiques hôtellerie en BTS et de diversifier les publics du BTS. Le fait qu'aussi peu de bacheliers technologiques poursuivent en BTS reste une question.

Le BTS va entrer en rénovation en 2015 afin de préciser les référentiels d'activité professionnelle des 2 options et probablement de proposer un développement du tronc commun aux 2 options. La meilleure insertion professionnelle de l'option A du BTS s'expliquerait-elle par la rareté des capacités d'accueil ?

→ Tourisme

Les interrogations *au départ du débat* :

- ▶ *Y-a-t-il les mêmes débouchés qu'avant dans les agences de voyage affectées par les achats en ligne ?*
- ▶ *Quels autres débouchés ?*
- ▶ *Quels liens avec les formations de la restauration et de l'hôtellerie ?*

Pour le domaine des agences de voyages :

Pour l'observatoire des agences de voyages, l'activité est touchée à deux titres : par les TIC (développement des achats en ligne) et par la crise économique. Ceci étant, c'est essentiellement le tourisme d'affaire qui est impacté et non le voyage de loisir ou l'évènementiel. La baisse des emplois depuis 2008 a été estimée entre 5 000 et 6 000 en Ile-de-France d'après l'observatoire, qui a participé au CEP du secteur Transport.

L'étude sur les mobilités professionnelles a permis de constater que les sortants de la branche suite à des plans sociaux, se réorientent souvent vers les services à la personne et en particulier vers la petite enfance ; la féminisation importante des métiers des agences de voyage pourrait expliquer ce constat.

Le secteur des agences de voyages est composé à 90% d'entreprises de moins de 10 salariés qui recrutent souvent au niveau BTS. Cependant, la filière s'oriente plutôt vers une année de licence qui permettrait aux jeunes de pouvoir se réorienter si besoin dans un autre secteur.

Les titulaires de BTS Tourisme ou BTS MUC peuvent se positionner sur les mêmes emplois en agence de voyage. Cependant, ils doivent faire face à une grille de salaires assez basse, ce qui limite le recrutement des titulaires du BTS MUC qui auraient la possibilité de trouver des emplois mieux rémunérés.

La profession note un nombre important de contrat de professionnalisation en BTS Tourisme depuis 2011 en Ile-de-France ; de l'ordre de 500 par an.

Pour le tourisme globalement :

Les métiers du tourisme constituent une chaîne dont chaque maillon est essentiel à la satisfaction globale des visiteurs. D'ailleurs, le CRT a identifié les activités qui sont liées entre-elles : les transports, les musées & monuments, l'accueil (OTSI), la restauration (brasserie), l'hébergement. Les perspectives d'évolution du secteur, en termes d'emploi, sont particulièrement favorables à l'horizon 2030. L'objectif d'amélioration de l'accueil des touristes en Ile-de-France et de l'hospitalité passe aussi par la formation : il y a une demande de qualité pour l'ensemble de la chaîne. Sur cette question de la qualité de service, des champs de compétences communs à tous les métiers en contact avec le visiteur doivent être travaillés : au-delà de formations métiers, il s'agit de s'intéresser aux publics accueillis ; ainsi des synergies pourraient être créées entre les branches professionnelles car la posture de l'hospitalité ne peut fonctionner que collectivement, tous les métiers sont solidaires. Il semblerait que l'implantation sur un même site de formation des BTS Tourisme et des formations de l'Hôtellerie-Restauration puisse aller dans le sens d'un enrichissement mutuel : ces formations ont en effet pour principal point commun de s'adresser à la même clientèle.

D'après nos interlocuteurs, il semblerait que les métiers de service soient souvent associés à la servilité dans l'esprit de beaucoup de jeunes. Il faut donc promouvoir une culture de l'hospitalité et professionnaliser les métiers de services. La rénovation des diplômes par la 17^{ème} CPC doit aller dans ce sens en essayant d'éviter l'utilisation du mot « service », trop connoté, dans les libellés de diplômes.

Le BTS Tourisme est loin d'être le seul à alimenter le secteur du tourisme. Sur la question des guides, il existe une difficulté réglementaire ; il semblerait que les guides professionnels soient en concurrence avec de nombreux bénévoles (les greeters) et que les guides accompagnateurs soient souvent intégrés aux groupes de touristes accueillis en Ile-de-France. L'élévation du niveau de formation est nécessaire à l'obtention de la carte de guide conférencier : de III à II.



La carte actuelle des formations initiales

Cf. tableau croisant sites de formations et formations diffusé par mail le 5 mars

L'offre actuelle, en stock, est la suivante : 14 000 jeunes en formation initiale dont 4 sur 10 sont apprentis.

- **48 lycées publics** pour 6 630 scolaires en HRT : les 12 lycées (soit ¼ des implantations) qui rassemblent + de 200 élèves rassemblent 2/3 des effectifs de la filière ; on compte 4 lycées publics de + de 400 scolaires et 28 de - de 100. La filière HRT est structurée en pôles (peu diffuse, 48=10% des lycées) mais avec des différences selon les spécialités :
 - 43 lycées forment à la restauration. 4 lycées ont plus de 300 élèves en restauration : Dugny Rabelais, Auffray Clichy, J. Drouant Paris 17 et Guyancourt. 31 d'entre eux ne font que de la restauration parmi lesquels 21

qui ne font que du CAP APR, diplôme qui semble donc un peu à la marge du champ HRT.

- 12 lycées forment à l'hôtellerie (les + gros pôles : Guyancourt 160, J. Drouant 128, Auffray Clichy 107). Aucun ne fait que de l'hôtellerie, tous les lycées de l'hôtellerie font également de la restauration (et éventuellement du tourisme).
- 7 lycées forment au tourisme (5 ne font que du tourisme, les 2 pôles principaux, + de 100 élèves, étant à l'ENC Bessières et au lycée J. Feyder d'Epinais S/ Seine).

Les 2 pôles qui rassemblent le plus d'effectifs sous statut scolaire (lycée De l'hôtellerie et du tourisme de Guyancourt, 642 élèves et lycée R. Auffray Clichy 622 élèves en HRT) sont les 2 seuls pôles associant les 3 sous-groupes.

16 de ces 48 lycées dispensent également des formations HRT par apprentissage.

12 de ces 48 lycées (1/4) sont dotés d'un internat (environ 1500 places).

Sur les 20 lycées qui offrent plus d'une centaine de places en scolaire, 12 sont pleins à + de 90% (comparaison des effectifs en formation initiale rapportés aux capacités maximales et 8 sont déficitaires en places (à délester). Compte tenu des précédentes préconisations favorables au développement de la filière, du remplissage des lycées existants et des déficits d'offre repérés sur la carte, l'Etat et la Région ont travaillé à l'élaboration de 2 nouveaux pôles de la filière, qui ont fait l'objet d'inscription au PPI des lycées :

- Au lycée Val de Bièvre à Gentilly (94). Le lycée fait l'objet d'une opération de restructuration extension à l'issue de laquelle son offre de formation s'enrichira d'un pôle de formations à la restauration d'environ 220 places (du CAP au Bacpro). Le chantier devrait débuter à l'été 2015 pour une livraison prévue au plus tôt en 2017.
- Au lycée E. Ronceray à Bezons (95). Le lycée fait l'objet d'une opération de rénovation globale à l'issue de laquelle son offre de formation s'enrichira d'un pôle de formations à la restauration d'environ 320 places (du CAP au BTS). L'opération porte aussi sur l'extension de l'internat. L'opération a été votée en janvier 2014 soit une livraison à l'horizon 2021.

➤ **8 lycées privés sous contrat** : 1060 scolaires en HRT ; Pas de pôle de + de 400 scolaires; 2 pôles de + de 300 scolaires (A. de Mun Paris 7, HR mais pas tourisme) et St Pierre Brunoy (hôtellerie, restauration et tourisme).

➤ **41 CFA/sites de CFA** (CFA, UFA, annexe de CFA) soit 6 300 apprentis en HRT

- 12 sites de CFA rassemblent les 2/3 des effectifs ; 5 de + de 400 apprentis (3 à Paris : Métiers de la Table, Stephenson, G Ferrandi), 1 à Villepinte, 1 à Emerainville, annexe de l'UTEC), et 7 + de 200 ; 23 de - de 100 apprentis : soit une offre assez éclatée.
- 38 CFA/sites de CFA forment à la restauration (31 ne font que de la restauration parmi lesquels seuls 2 ne font que de l'APR).
- 5 CFA/sites de CFA forment à l'hôtellerie (aucun ne fait que de l'hôtellerie).
- 7 CFA/sites de CFA forment au tourisme (3 ne font que du tourisme).

2 CFA/sites de CFA proposent à la fois l'hôtellerie, la restauration et le tourisme : annexe de l'UTEC à Emerainville et Stephenson à Paris.