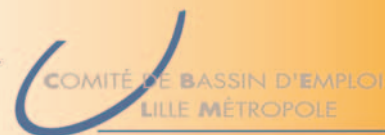


les ateliers prospectifs de l'emploi

quels sont nos emplois de demain?



(tout le monde s'y retrouve)

Vente à distance • Commerce-distribution • Métiers liés au vieillissement



les points clefs de l'atelier du 2 février 2010

au Restaurant Courtepaille (héron park) :

l'hôtellerie et la restauration

Sur la base de l'étude "Quel avenir pour les métiers du secteur HCR ?" réalisée par l'observatoire national de l'Hôtellerie et la Restauration et des contributions de Pôle Emploi et de l'AFPA

→ quelles sont les tendances?

Le nombre d'emplois dans le secteur de l'hôtellerie restauration a progressé de plus de 24 % en 10 ans sur l'arrondissement de Lille. Au 31 décembre 2008, ce secteur représentait plus de 15 000 salariés, travaillant dans 2 200 établissements, essentiellement de petite taille et parfois peu structurés. Face aux TPE, il existe également de grandes enseignes de la restauration plus structurées sur le plan de la gestion des ressources humaines.

Les trois secteurs les plus représentés sur l'arrondissement de Lille sont la restaura-

tion traditionnelle, la restauration rapide et l'hôtellerie.

On observe un poids important de la restauration traditionnelle sur l'arrondissement de Lille, qui enregistre par ailleurs une forte croissance de l'emploi (+ 47,6 % en 10 ans, soit 2 055 salariés supplémentaires). A l'inverse, le poids de l'emploi dans l'hôtellerie est sous représenté sur l'arrondissement par rapport à la Région ou à la France.

Les recrutements dans ce secteur sont à la fois générés par la croissance du secteur, mais aussi par le renouvellement de sa main d'œu-

vre, un salarié restant en moyenne 5 ans dans la restauration avant de se réorienter. La restauration offre des opportunités d'emploi pour les actifs peu ou pas qualifiés.

Trois tendances déjà observées se poursuivront jusqu'en 2015 : les difficultés de recrutement, les départs en retraite des baby boomers ainsi que le repli des petites structures.

(données Pôle Emploi / DRA au 31/12/09)

→ quels sont les vecteurs de changement?

• **Les changements technologiques :**

ils modifient les modes de gestion des entreprises, mais aussi les modes de consommation du client.

• **Le vieillissement :**

du consommateur : nécessite d'adapter les modes de restauration

en développant par exemple la restauration collective

des chefs d'entreprises : pose le problème de la reprise d'entreprise

de leurs salariés : nécessite des adaptations internes à l'entreprise.

• **Les nouveaux styles de vie :** le consommateur est de plus en plus

en chiffres

• **15 000 salariés**

• **2 500 emplois créés en 10 ans** dans la restauration collective et traditionnelle

• **93 % des entreprises ont moins de 10 salariés**

compétent en matière de santé, d'environnement. Il recherche le bien-être et la sécurité. Les temps dédiés aux repas hors du domicile, aux loisirs sont plus courts, ce qui accroît le niveau d'exigence de la

clientèle.

- **La mondialisation** impacte l'hôtellerie, avec une exigence croissante de qualité du service.

- **Les changements structurels**

- disparition des petites entités à faibles ressources en investissement, difficultés de recrutements accrues

→ quels impacts en terme d'emploi et de métier?

Après un fort développement jusqu'en 2001, la croissance de l'emploi dans ce secteur connaît un **essoufflement**. Les projections de la DARES prévoient une **faible progression jusqu'en 2015**, mais qui sera **différenciée selon**

les emplois : augmentation du nombre de cuisiniers, d'employés et d'agents de maîtrise, et diminution du nombre de patrons d'hôtels, de cafés et de restaurants.

L'emploi dans **la restauration collective est amené à se**

développer.

La disparition des **petits hôtels traditionnels** s'accompagnera par contre d'une **baisse de l'emploi dans ce secteur.**

→ quels besoins de formation?

Les évolutions du secteur vont engendrer des besoins nouveaux en terme de compétences. Il faudra dans l'avenir **renforcer les "compétences de service"**. Cette compétence ne concerne pas uniquement les métiers de contact avec le client mais l'ensemble des activités d'un hôtel ou d'un restaurant.

Les **compétences managériales** devront également être dévelop-

pées pour répondre aux exigences des nouvelles organisations (différentes strates de l'encadrement) et aux contraintes de productivité liées à la financiarisation des capitaux.

Le recours accru à la sous-traitance fera également glisser les compétences de gestion des ressources humaines vers des **compétences de gestion de contrats.**

Les compétences liées à l'**usage optimal des nouvelles techno-**

logies sont également à renforcer. Enfin, la **"multicompétence"** et les compétences **"interculturelles"** devront permettre aux salariés de fournir différents services à différents clients (y compris une clientèle étrangère) et de laisser les établissements ouverts en continu, durant les "heures creuses", tout en rentabilisant l'activité.

→ quelles perspectives?

"L'équation emploi/disponibilité sur le marché/compétence n'est pas assurée pour les années à venir". Même si l'emploi est en constante progression, les problèmes de recrutement sur certains métiers et

les difficultés du secteur à attirer et à fidéliser les salariés vont persister. La **mobilité intra-sectorielle** devra permettre d'accumuler des expériences diversifiées, et de réaliser de véritables parcours profes-

sionnels. La persistance des difficultés de recrutement et l'important turn over des salariés devront également amener la branche à réfléchir sur les **passerelles intersectorielles.**

programme complet des ateliers et leurs synthèses sur : www.cbelille.org



L'hôtellerie et la restauration

Atelier et synthèse réalisés par : Laurence Bara et Lionel Ditte - Maison de l'Emploi de Villeneuve d'Ascq - Mons-en-Barœul, Pascale Odoux et Céline Couderc - Comité de Bassin d'Emploi Lille Métropole.

Remerciements au restaurant Courte Paille (Heron Parc)



(tout le monde s'y retrouve)