



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

### LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION



#### SOMMAIRE

- p.2 Le secteur du l'hébergement et de la restauration
- p.5 Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration
- p.13 Nomenclatures et sources



#### L'essentiel

**Le nombre d'emplois dans le secteur de l'hébergement et de la restauration progresse fortement sur la période 2005-2017 (plus de 25%), porté par la restauration, qui regroupe les trois quarts de l'emploi salarié du secteur.** Le recours à l'apprentissage, aux CDD et aux emplois saisonniers est plus élevé que dans l'ensemble de l'économie, et les salariés sont plus jeunes que dans l'ensemble des secteurs.

L'ancienneté dans l'entreprise est assez faible dans la quasi-totalité des métiers de l'hôtellerie-restauration, du fait de la forte saisonnalité des emplois et du turnover. Les employeurs rencontrent des difficultés de recrutement supérieures à celles de la moyenne des métiers.

Les métiers de serveurs de cafés et de restaurants et d'aides de cuisine et employés polyvalents de restauration recrutent davantage de personnes auparavant au chômage, et ayant des spécialités de formation très variées. Les recrutements de serveurs se concentrent sur les jeunes actifs tandis que ceux des aides de cuisine et des employés polyvalents de la restauration comprennent davantage de non diplômés. Les demandeurs d'emploi inscrits comme employés polyvalents de restauration mettent en moyenne plus de temps pour retrouver un emploi.

Les employés de l'hôtellerie sont très majoritairement des femmes, avec des niveaux de diplôme variés. Les cuisiniers, qui ont des compétences spécifiques, évoluent sur un marché du travail « professionnel », sur lequel les employeurs rencontrent de plus grandes difficultés de recrutement, où ils peinent parfois à conserver leur personnel, et avec un accès rapide à l'emploi pour les demandeurs d'emploi. Les maîtres d'hôtels et sommeliers ont un profil similaire. Les chefs cuisiniers ont un profil semblable à celui des cuisiniers mais avec davantage de personnes expérimentées parmi les personnes récemment recrutées. Enfin, les métiers de la maîtrise de l'hôtellerie et des cadres de l'hôtellerie-restauration accueillent des diplômés du secondaire ou du supérieur, qu'ils soient jeunes ou plus expérimentés.

Le métier de patrons d'hôtels, cafés, restaurants est exercé davantage par des personnes en milieu ou en fin de carrière, et ayant des niveaux de diplôme variés.

Selon les travaux de prospective des métiers et qualifications à l'horizon 2022, le nombre d'emplois dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration devrait continuer à progresser à un rythme plus soutenu que celui de l'ensemble des métiers.

## Le secteur de l'hébergement et de la restauration

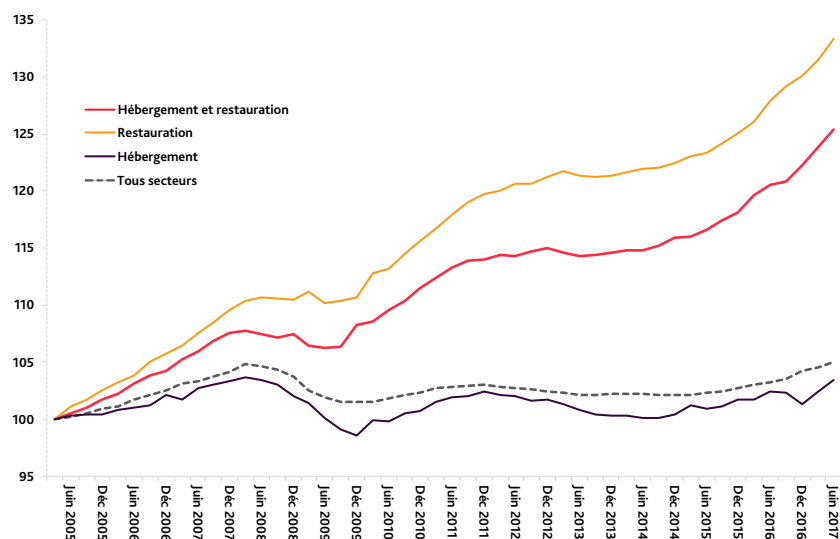
### Un emploi fortement dynamique porté par la restauration

Au 31 décembre 2016, 1 003 300 salariés travaillent dans le secteur de l'hébergement et de la restauration en France métropolitaine<sup>1</sup>, ce qui représente 5,6% de l'emploi salarié marchand non agricole. Ce secteur regroupe 171 970 établissements, soit 9,5% des établissements.

Le nombre d'emplois dans le secteur de l'hébergement et de la restauration a fortement progressé sur la période 2005-2017 (hausse de plus de 25%). L'emploi a connu une croissance plus rapide que l'ensemble des secteurs jusqu'au premier trimestre de l'année 2008, puis a connu une moindre baisse pendant la crise de 2008 [cf. Graphique 1]. Le secteur de l'hébergement et de la restauration est sorti plus rapidement que les autres secteurs de la crise, puisque l'emploi y repart fortement à la hausse dès le 3<sup>e</sup> trimestre 2009, soit presque un an avant l'emploi total. Depuis 2015, l'emploi est à nouveau en forte croissance (+5,3% entre le premier trimestre 2015 et le quatrième trimestre 2016), soit à un rythme beaucoup plus soutenu que l'ensemble de l'emploi salarié (+2,0%).

#### Graphique 1

#### ÉVOLUTION TRIMESTRIELLE DE L'EMPLOI SALARIÉ (BASE 100 EN MARS 2005)



Source : ACOSS, estimation trimestrielle d'emploi salarié, données CVS

Plus des trois quarts des salariés du secteur (77,7%) travaillent dans la restauration (83,6% des établissements), l'hébergement représentant moins d'un quart des salariés pour moins d'un établissement sur cinq du secteur.

Alors que le secteur de la restauration n'a jamais connu de baisse de ses effectifs au cours des dernières années, même pendant les périodes de crise, celui de l'hébergement a oscillé depuis 2005 entre période de hausse modérée d'activité et période de légère baisse en 2008-2009 et 2013-2014. C'est la restauration qui porte la quasi-totalité des hausses des effectifs salariés : +9,6% entre le 1<sup>er</sup> trimestre 2015 et le 2<sup>e</sup> trimestre 2017 contre +3,4% pour l'hébergement, et surtout +33,7% depuis le 1<sup>er</sup> trimestre 2005 contre +4,0%.

### Un recours important aux CDD et aux emplois saisonniers

Comme dans l'ensemble de l'économie, la très grande majorité des salariés de l'hébergement et de la restauration, hors intérim, sont en CDI (82,1% contre respectivement 88,2%). Toutefois, le recours aux CDD et aux apprentis est plus important dans ce secteur (14,6% de CDD contre 10,1% pour l'ensemble des secteurs et 3,3% d'apprentis contre 1,6%). C'est surtout dans l'hébergement que le recours aux CDD est élevé puisqu'il représente plus d'un contrat sur cinq (22,2%).

1. Source : ACOSS. Cette statistique porte sur les salariés directement employés par les établissements du secteur de l'hébergement et la restauration. Elle n'inclut pas les travailleurs intérimaires (employés par les établissements du travail temporaire) mis à disposition d'entreprises du secteur.

Si la majorité des emplois sont en CDI, ce n'est le cas que de 14,2% des embauches<sup>2</sup>, pour l'année 2016, dans le secteur de l'hébergement et de la restauration. Cette part est similaire à celle observée pour l'ensemble des secteurs (13,5%).

Le secteur se caractérise par une part importante d'emploi saisonnier<sup>3</sup>. L'enquête Besoins en Main d'Œuvre (BMO) 2017 montre d'ailleurs que près de 60% des projets de recrutement du secteur sont saisonniers. Pour le premier semestre de l'année 2017, près de 20% des offres d'emploi déposées à Pôle emploi pour les métiers de l'hôtellerie et la restauration sont des contrats de travail saisonnier, contre 3,8% pour l'ensemble des métiers.

En 2016, l'emploi intérimaire représente 1,1% de l'ensemble des salariés travaillant pour le secteur de l'hébergement et de la restauration. Ce taux de recours à l'intérim est inférieur à celui observé dans l'ensemble de l'économie (4,1%) ainsi que dans le secteur tertiaire (2,3%).

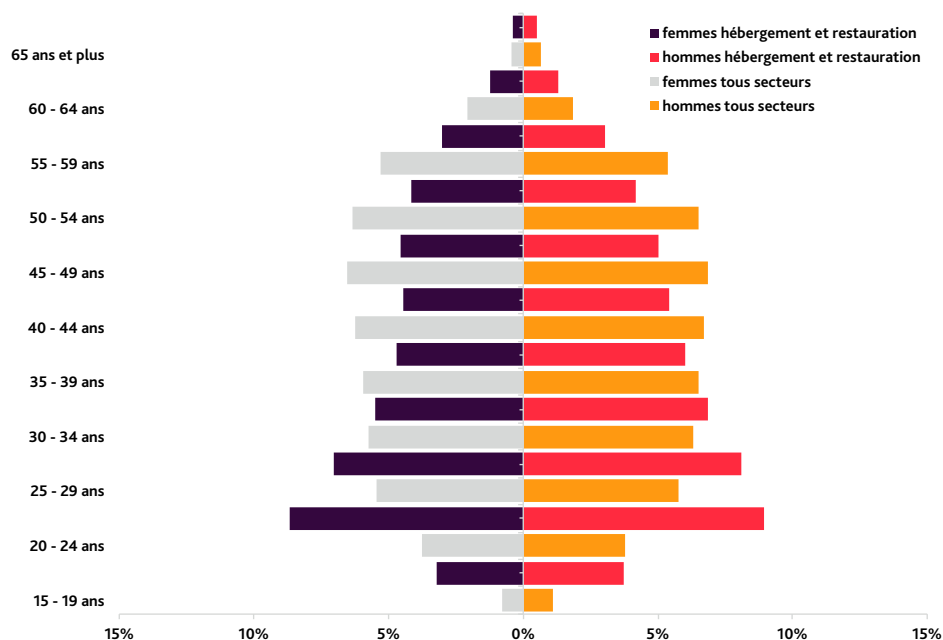
## Des salariés plus jeunes

Le secteur de l'hébergement et de la restauration est un secteur qui emploie des salariés assez jeunes, puisqu'ils sont 39,7% à avoir moins de 30 ans alors qu'ils ne sont que 20,6% dans l'ensemble des salariés [cf. Graphique 2]. L'âge moyen des salariés de l'hébergement et de la restauration est de 35,7 ans (35,6 ans pour les hommes et 35,8 ans pour les femmes) contre 41,1 ans tous secteurs confondus. Les salariés de la restauration sont en moyenne plus jeunes que ceux de l'hébergement (34,8 ans contre 38,4 ans).

Les femmes représentent 46,9% des emplois salariés du secteur de l'hébergement et restauration (contre 48,6% de l'ensemble de l'emploi salarié marchand non agricole). C'est dans la restauration qu'il est le plus faible avec 44,8% de femmes (dont seulement 40,4% dans la restauration traditionnelle). L'emploi est plus féminin dans l'hébergement (53,8%).

### Graphique 2

#### PYRAMIDE DES ÂGES DE L'EMPLOI SALARIÉ AU 31 DÉCEMBRE 2016 (EN %)



Source : DADS, Acooss, calculs Pôle emploi - France métropolitaine

2. Source : Acooss, Déclarations préalables à l'embauche, cf. Nomenclatures et sources.

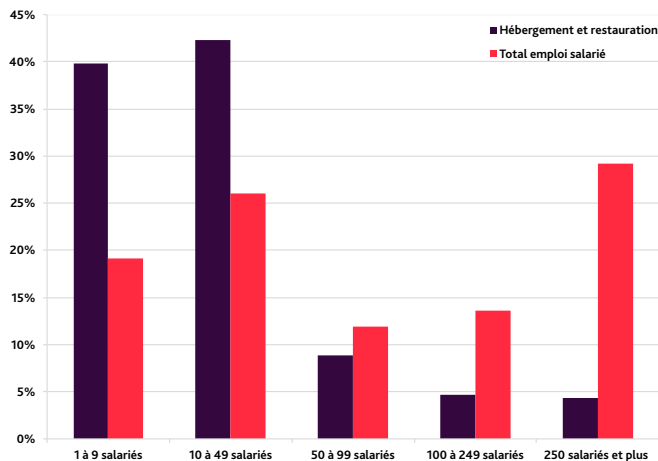
3. Comme le souligne France Stratégie (le document de travail n° 2016-05, juillet 2016) l'emploi saisonnier reste cependant très difficile à mesurer à la fois par les dispositifs administratifs que par les dispositifs statistiques.

## Les établissements de moins de 50 salariés emploient plus de 4 salariés sur 5

Par rapport à l'ensemble de l'emploi salarié, les salariés du secteur de l'hébergement et de la restauration exercent plus fréquemment leur activité dans de petits établissements [cf. Graphique 3] : 39,8% sont dans des établissements de moins de 10 salariés (contre 19,1% pour l'ensemble des secteurs) et 42,4% dans des établissements de 10 à 49 salariés (contre 26,0% pour l'ensemble des secteurs).

Graphique 3

### RÉPARTITION DE L'EMPLOI SALARIÉ PAR TAILLE D'ÉTABLISSEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2016



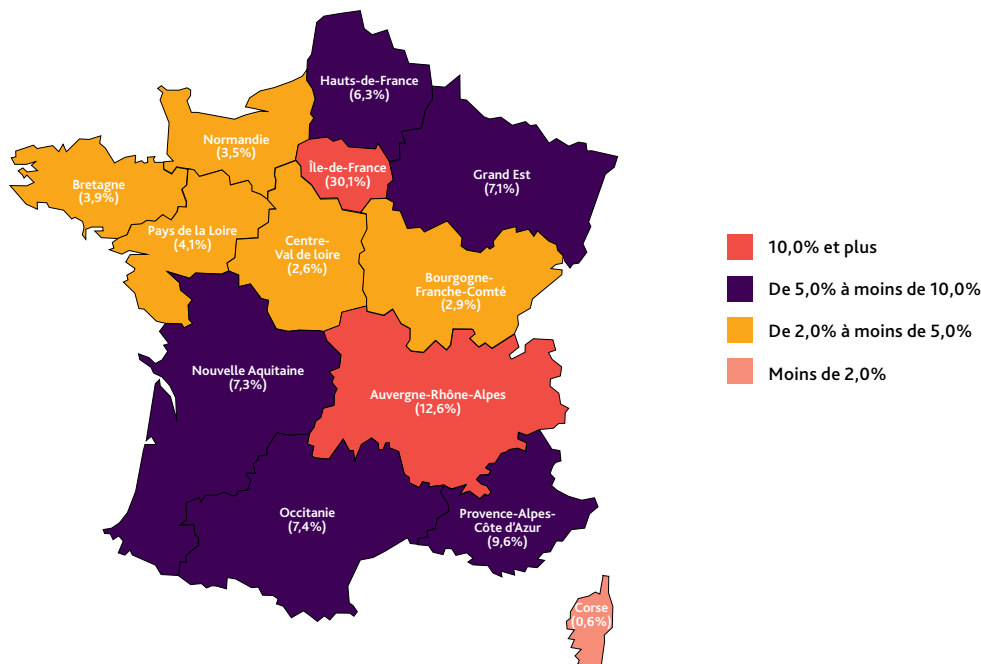
Source : DADS, Acooss, calculs Pôle emploi - France métropolitaine

## Un emploi réparti sur l'ensemble du territoire

Les activités de l'hébergement et de la restauration sont également réparties sur l'ensemble du territoire : la part de ce secteur dans l'emploi salarié régional se situe entre 4% et 6% dans l'ensemble des régions, à l'exception des régions Corse, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Ile-de-France (respectivement 8,7%, 7,5% et 6,6%) où la part des activités touristiques est plus élevée. Au final, on observe que la répartition régionale du nombre de salariés dans le secteur de l'hébergement et de la restauration est assez proche de la répartition de l'emploi salarié total [cf. Carte 1].

Carte 1

### RÉPARTITION RÉGIONALE DU NOMBRE DE SALARIÉS DANS L'HÉBERGEMENT ET LA RESTAURATION EN 2016 (EN %)



Source : Acooss, dénombrements annuels des établissements employeurs et des effectifs salariés

## Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Jusqu'à présent, nous avons étudié les salariés des établissements qui exercent leur activité principale dans le secteur de l'hébergement et de la restauration. Il est également possible d'appréhender l'hôtellerie et la restauration à travers les métiers, à savoir les personnes qui exercent à titre principal une profession de l'hôtellerie et de la restauration, quelle que soit l'activité première de leur employeur. En France métropolitaine, sur la période 2009-2015, 940 000 personnes exercent un métier de l'hôtellerie ou de la restauration, dont 83% d'entre elles travaillent dans le secteur de l'hébergement et de la restauration. Les autres principaux secteurs employeurs sont l'action sociale (3,7%), l'enseignement (2,4%), l'administration publique (2,3%) et la santé (1,8%) dans lesquels travaillent des salariés affectés à la restauration collective<sup>4</sup>.

Le nombre d'emplois dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration a progressé au cours des années 2000-2014 (Dares, 2016). Selon les projections du rapport France Stratégie et de la Dares, ces effectifs devraient être amenés à poursuivre leur progression du fait de l'augmentation de la consommation des services et des loisirs [cf. Encadré 1].

Les marchés du travail des différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration sont assez hétérogènes, que ce soit au regard de l'âge des personnes recrutées, des niveaux de diplôme ou des spécialités de formation. A l'exception des chefs cuisiniers et des cadres de l'hôtellerie-restauration, un point commun les réunit cependant : l'ancienneté dans l'entreprise est assez faible. Cet état de fait peut s'expliquer par le poids important des emplois saisonniers et par un turn-over élevé. Les entreprises du secteur déclarent d'ailleurs avoir plus fréquemment des difficultés à garder leur personnel que l'ensemble des secteurs d'activité (Buchner, Gaumont, Lainé et Duchon, 2017).

Dans la plupart des métiers, les difficultés de recrutement anticipées sont également supérieures à celles de l'ensemble des métiers, selon l'enquête Besoins en Main d'Œuvre 2017. Les activités saisonnières importantes compliquent souvent les ajustements entre l'offre et la demande d'emploi (Prokavas, Viney, 2004). Les tensions sur le marché du travail (rapport entre le nombre d'offres collectées par Pôle emploi et demandeurs d'emploi inscrits) des cuisiniers et des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration ont fortement baissé depuis la crise de 2008 sur le marché du travail, mais restent à un niveau supérieur à celui de l'ensemble des métiers (Bergeat, 2017).

Enfin, les qualités et compétences qui sont attendues par les employeurs sont un dernier point commun des métiers de l'hôtellerie et de la restauration. La disponibilité par rapport à des horaires de travail souvent décalés est soulignée par les employeurs. D'autres qualités sont attendues par les employeurs comme la capacité à gérer le stress et le sens de la relation client, les compétences comportementales étant fortement mises en avant [cf. Encadré 2].

4. À l'inverse, environ un sixième des personnes travaillant dans le secteur de l'hébergement et de la restauration exercent un autre métier que ceux de l'hôtellerie-restauration, il s'agit par exemple de métiers de la gestion-administration des entreprises ou du commerce, ou encore de conducteurs de véhicule ou d'agents d'entretien.

Tableau 1

**LES PERSONNES EN EMPLOI DANS LES FAMILLES PROFESSIONNELLES DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

Métiers (Familles professionnelles)	Nombre d'emplois	Part du secteur de l'hébergement-restauration (en %)	Moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise (en %)	Ancienneté dans l'entreprise entre 1 et 4 ans (en %)	Lien formation-emploi pour les jeunes actifs	Lien formation-emploi pour les individus expérimentés
Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	106 000	81	34	30	--	--
Cuisiniers	222 000	61	24	30	++	++
Chefs cuisiniers	28 000	71	13	26	++	++
Serveurs de cafés, restaurants	234 000	91	39	36	--	-
Maîtres d'hôtel, sommeliers	36 000	83	23	30	++	++
Employés de l'hôtellerie	87 000	96	32	29	-	--
Maîtrise de l'hôtellerie, management du personnel d'étage	15 000	95	15	34	nd	++
Patrons d'hôtels, cafés, restaurants	164 000	96	nd	nd	-	--
Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	50 000	89	11	30	-	-
Ensemble des métiers de l'hôtellerie-restauration	943 000	83	29	32		
Référence : ensemble des métiers			15	24		

nd : non disponible.

Source : Insee, Enquête Emploi 2009-2015, Calculs : Pôle emploi - France métropolitaine

Guide de lecture : 81% des aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration travaillent dans le secteur de l'hébergement et de la restauration.

Le lien formation-emploi traduit la relation entre spécialité de formation et métier. Lorsque les personnes exerçant le métier ont des spécialités de formation spécifiques ou très concentrées sur quelques spécialités ce lien est très fort (valeur ++) ou fort (+). Dans le cas contraire le lien est faible (valeur -) ou très faible (valeur --). Ces valeurs sont calculées en utilisant deux indicateurs : un indicateur de concentration des spécialités de formation, mesurée par l'indice d'Herfindhal-Hirshman (somme des parts au carré des différentes spécialités de formation) et un indicateur de spécificité (somme des valeurs absolues des écarts entre les parts de ces spécialités dans le métier et les parts moyennes dans l'ensemble des métiers). Les indicateurs sont calculés séparément parmi les jeunes actifs et les individus expérimentés à l'exclusion des personnes sans diplôme ou avec une spécialité de formation non renseignée.

Les jeunes actifs sont les personnes ayant terminé leur formation initiale depuis au plus 10 ans.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.

Tableau 2

## LES PERSONNES RÉCEMMENT RECRUTÉES DANS LES FAMILLES PROFESSIONNELLES DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

Profils des personnes récemment recrutées (ancienneté dans l'entreprise inférieure à 7 ans)							
Métiers (Familles professionnelles)	Profils selon l'âge			Profils selon le diplôme			Femmes (en %)
	Jeunes actifs (en %)	Âge intermédiaire (en %)	50 ans ou plus (en %)	Non diplômés (en %)	CAP/BEP ou Bac (en %)	Diplômés du supérieur (en %)	
Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	42	45	13	42	48	9	59
Cuisiniers	38	50	12	25	68	6	28
Chefs cuisiniers	19	72	9	14	77	10	17
Serveurs de cafés, de restaurants	56	36	8	31	57	13	60
Maîtres d'hôtel, sommeliers	43	50	7	15	62	23	40
Employés de l'hôtellerie	36	49	15	34	45	21	82
Maîtrise de l'hôtellerie, management du personnel d'étage	40	41	19	11	47	42	63
Cadres hôtellerie et restauration	36	57	7	7	47	46	32
Patrons d'hôtels, cafés, restaurants	14	62	24	25	51	23	37
Ensemble des métiers de l'hôtellerie-restauration	39	48	13	28	56	16	48
Référence : Ensemble des métiers	40	46	14	19	43	37	48

Source : INSEE, Enquête Emploi 2009-2015 ; Calculs : Pôle emploi - France métropolitaine

Les personnes récemment recrutées ont une ancienneté moyenne dans l'entreprise de 2,5 ans.

Guide de lecture : 82 % des employés de l'hôtellerie récemment recruté sont des femmes.

Champ : personnes ayant terminé leurs études et ayant une ancienneté dans l'entreprise inférieure à 7 ans.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.

Les jeunes actifs sont les personnes ayant terminé leur formation initiale depuis au plus 10 ans.

### Les serveurs, aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration : un turn-over élevé, des opportunités d'emploi pour des profils variés

Dans les métiers de serveurs d'une part, et d'aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents d'autre part, l'ancienneté dans l'entreprise est très faible. Parmi les serveurs, 39% ont une ancienneté dans l'entreprise inférieure à un an; cette valeur est de 34% pour les aides de cuisine et employés polyvalents de restauration [cf. Tableau 1]. Les deux métiers accueillent davantage de personnes qui étaient auparavant au chômage (sur 100 personnes en emploi, 10% des serveurs et 13% des employés polyvalents de la restauration étaient au chômage un an auparavant selon l'enquête Emploi). Parmi ceux qui étaient en emploi un an auparavant, une part plus importante que dans l'ensemble de la population exerçait un autre métier un an auparavant, avec notamment d'autres métiers de l'hôtellerie-restauration ou d'anciens ouvriers, caissiers, vendeurs et agents d'entretien des locaux. Dans les deux métiers, le lien formation-emploi est faible : les spécialités de formation du plus haut diplôme des personnes exerçant ces emplois sont très diverses. La proportion de femmes est enfin équivalente chez les serveurs et aides de cuisine, employés polyvalents de la restauration (environ 60%).

Mais les profils des personnes recrutées sont différents en termes d'âge. Les recrutements de serveurs se concentrent sur les jeunes actifs, qui représentent 56% des personnes récemment recrutées [cf. Tableau 2]. *A contrario*, les salariés âgés d'au moins 50 ans ne représentent que 8% des personnes arrivées récemment dans l'entreprise. Les contraintes physiques inhérentes au métier rendent sans doute plus difficile l'exercice du métier en fin de carrière.

En revanche, la répartition par âge des aides de cuisine et employés polyvalent de restauration récemment recrutées ressemble à celle de l'ensemble des personnes arrivées récemment dans les entreprises, avec 42% de jeunes actifs, 45% d'actifs d'âge intermédiaire et 13% de personnes âgés d'au moins 50 ans. Mais la proportion de personnes recrutées sans diplôme est assez importante (42% contre 19% dans l'ensemble des métiers).

5. C'est à dire présent dans l'entreprise depuis moins de 7 ans.

Près de 69% des projets de recrutements des serveurs sont saisonniers (BMO 2017). Ces projets de recrutement sont plus souvent jugés difficiles par les employeurs que dans l'ensemble des métiers (42% contre 37,5%). Les demandeurs d'emploi, dont près de 48% ont moins de 30 ans contre 27% pour l'ensemble des métiers [cf. Graphique 4 et Encadré 3], ont plus de chance de retrouver un emploi que la moyenne des demandeurs d'emploi.

A la différence des autres métiers de l'hôtellerie-restauration, les difficultés de recrutement exprimées par les employeurs pour les projets d'embauche d'aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration sont conformes à celles de l'ensemble des métiers en 2017. Un tiers des demandeurs d'emploi dans ce métier sont sans qualification, c'est-à-dire avec un niveau de formation inférieur au niveau CAP/BEP [Cf. Graphique 4]. Ils ont une probabilité de retour à l'emploi plus faible que pour les autres métiers de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi qu'à celle de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

### Les employés de l'hôtellerie : un large éventail de niveaux de diplôme

Les employés de l'hôtellerie exercent des tâches d'accueil ou d'entretien des chambres et des locaux. Les personnes récemment recrutées ont des profils variés en termes d'âge et de niveau de diplôme : si 34% n'ont pas de diplôme, 57% ont un diplôme du secondaire et 21% un diplôme du supérieur [Cf. Tableau 2]. Les personnes chargées de la réception et le personnel du hall récemment recrutés sont assez diplômés : 45% détiennent un diplôme du secondaire et 42% un diplôme du supérieur. Le personnel d'étage est plus âgé et la moitié n'ont pas de diplôme. Globalement, les profils en termes de spécialités de formation sont diversifiés mais parmi les jeunes actifs une part notable a comme plus haute spécialité de diplôme les langues étrangères (9%) ou des spécialités littéraires (8%), compétences qui peuvent être mises en valeur pour l'accueil de la clientèle. De même, on compte de nombreuses personnes ayant une spécialité sanitaire et sociale. Il est probable que les qualifications acquises (attention portée à l'hygiène, habitude de travailler dans les services aux particuliers ou aux collectivités) soient mobilisées dans les emplois d'entretien des chambres et des locaux (Lainé, 2005). Les personnes récemment recrutées sont enfin pour 80% d'entre elles des femmes.

A l'instar de la majorité des métiers de l'hôtellerie-restauration, l'ancienneté dans l'entreprise est faible. Les besoins saisonniers sont importants : 73% des recrutements sont de nature saisonnière selon l'enquête BMO 2017.

Les difficultés de recrutement anticipées par les employeurs sont légèrement supérieures à la moyenne des métiers en 2017. Un quart des demandeurs d'emploi sont sans qualification (niveau de formation inférieur au niveau CAP/BEP) [cf. Graphique 4]. Le taux de retour à l'emploi est un peu supérieur à celui de l'ensemble des métiers.

### Les cuisiniers : des compétences spécifiques et des recrutements jugés difficiles par les employeurs

Les cuisiniers changent fréquemment d'entreprise : pour 100 cuisiniers en emploi, 15% étaient dans une autre entreprise un an auparavant, selon l'enquête Emploi (7,5% pour l'ensemble des métiers). Ils s'insèrent ainsi dans un marché du travail dit de « marché professionnel ». Les changements d'entreprise dans ce métier qui demande des compétences spécifiques sont l'occasion de varier les expériences professionnelles et de trouver de meilleures opportunités de rémunération. Les difficultés de recrutement ressenties par les employeurs sont de fait très supérieures à la moyenne (53,5% contre 37,5% dans l'ensemble des métiers en 2017).

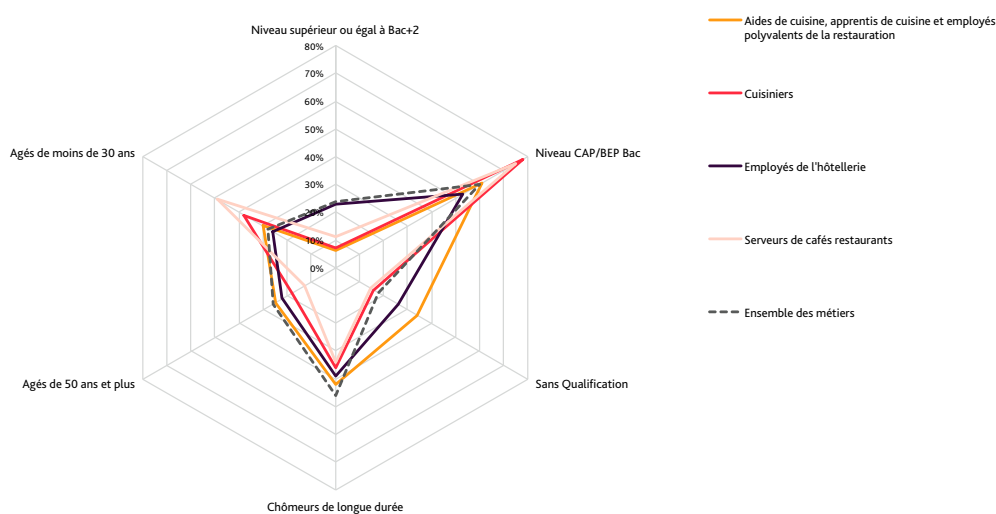
Près de 70% des cuisiniers récemment recrutés ont un CAP/BEP ou un baccalauréat, avec des spécialités de formation liées à la cuisine [Cf. Tableau 2]. Les profils en termes d'âges sont variés. Ceux qui sont recrutés en dehors du secteur, essentiellement en restauration collective dans des secteurs non marchands (santé, action sociale, administration publique), sont un peu plus âgés. Une partie des cuisiniers se dirigent en effet vers ces secteurs en cours de carrière, sans doute car ils offrent la possibilité d'avoir des horaires moins atypiques.

Les demandeurs d'emploi ont en grande majorité un niveau de formation secondaire (78%) [Cf. Graphique 4]. Leurs chances de retrouver un emploi sont supérieures à la moyenne des métiers.



## Graphique 4

## CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS D'EMPLOI RECHERCHANT UN EMPLOI DANS LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION



Source : Pôle emploi, STMT, demandeurs d'emploi de catégories A, B et C en juin 2017, données brutes

## Chefs cuisiniers et maîtres d'hôtel, sommeliers : des métiers ouverts aux qualifications intermédiaires

Les métiers de chefs cuisiniers, de maîtres d'hôtel (qui accueillent les clients et organisent le service en salle) et de sommeliers se caractérisent par une relation forte entre la spécialité de formation et le métier [Cf. Tableau 1]. Les titulaires d'un diplôme du secondaire (CAP/BEP ou bac) sont par ailleurs majoritaires parmi les salariés récemment recrutés.

Les jeunes sont faiblement représentés parmi les chefs cuisiniers récemment recrutés. Une des raisons pourrait provenir d'une demande importante des recruteurs pour des personnes disposant à la fois d'une formation et d'une expérience professionnelle significatives. Ainsi, 72% des chefs cuisiniers récemment recrutés ont un âge intermédiaire (personne de moins de 50 et ayant terminé leurs études initiales depuis plus de 10 ans) [Cf. Tableau 2]. La mobilité entre entreprises au sein de cette profession est aussi très forte et pourrait être le résultat d'une recherche de gain de compétences. Les profils de ces personnes correspondent d'ailleurs à ceux des demandeurs d'emploi recherchant dans ces métiers pour l'année 2017.

Enfin, contrairement aux professions de serveurs, d'employés de l'hôtellerie ou d'employés polyvalents de cuisine, la part des femmes est très faible parmi les chefs cuisiniers récemment recrutés [cf. Tableau 1].

A l'instar de la quasi-totalité des métiers de l'hôtellerie et de la restauration, les entreprises interrogées affirment anticiper des difficultés de recrutement pour une part importante de leurs projets (57% pour les chefs cuisiniers et 44% pour les maîtres d'hôtel et sommeliers) selon l'enquête BMO 2017. Le taux de retour à l'emploi des demandeurs d'emploi pour chacun de ces métiers est largement supérieur à la moyenne des métiers.

## Maîtrise de l'hôtellerie, management du personnel d'étage et cadres d'hôtellerie et restauration : des emplois à partir du diplôme du secondaire

Au même titre que pour les autres professions du domaine de l'hôtellerie-restauration, les recruteurs des métiers de maîtrise de l'hôtellerie, de management du personnel d'étage et de cadres d'hôtellerie et de restauration affirment aussi connaître des difficultés de recrutement. D'après l'enquête BMO 2017, les recruteurs anticipaient entre 41% et 45% de recrutements difficiles.

Les personnes récemment recrutées ont un diplôme du secondaire ou un diplôme du supérieur [cf. Tableau 2]. Ces métiers sont ouverts à la fois à des jeunes et à des personnes plus expérimentées. Les femmes sont majoritaires parmi la maîtrise de l'hôtellerie, mais minoritaires (32%) parmi les cadres de l'hôtellerie-restauration. [cf. Tableau 1].

## Patrons d'hôtels de cafés et de restaurants : un accès en milieu ou fin de carrière

L'accès au métier de patron d'hôtels, cafés ou restaurant se fait plutôt au milieu ou en fin de carrière. Ainsi on compte 24% de personnes de 50 ans ou plus et 62% d'individus d'âge médian parmi ceux qui ont créé leur entreprise depuis moins de 7 ans [cf. Tableau 2]. Les niveaux de diplômes sont assez variés, les femmes représentent quant à elles 37% des effectifs.

## Encadré n°1 : Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration à l'horizon 2022

France Stratégie et la Dares ont publié un exercice de prospective des métiers et qualifications à l'horizon 2022.

Portés par des modes de consommation privilégiant les services et les loisirs, les métiers de l'hôtellerie et de la restauration devraient continuer à progresser au cours des prochaines années : 137 000 emplois supplémentaires prévus sur la période 2012-2022, soit une hausse annuelle moyenne de +1,3%. Cette hausse, bien supérieure à celle anticipée dans l'ensemble des métiers, serait accentuée dans un scénario économique plus favorable, dans lequel les ménages orienteraient davantage leur consommation vers des dépenses de bien-être et des prestations plus individualisées, de qualité et de proximité.

À l'exception des patrons ou cadres, les personnes exerçant un métier de l'hôtellerie et de la restauration sont plutôt jeunes et devraient être proportionnellement moins concernées par les départs en fin de carrière. Soumis à un fort turn-over, ces métiers devraient continuer à recruter de nombreux jeunes.

Tableau 3

### ÉVOLUTION DE L'EMPLOI ET DES POSTES À POURVOIR PAR FAMILLE PROFESSIONNELLE (FAP) SUR LA PÉRIODE 2012-2022

Familles professionnelles (FAP)	Emploi en 2022 (en milliers)	Créations nettes d'emploi (en milliers)			Départs en fin de carrière (en milliers)	Postes à pourvoir		Part des femmes dans l'emploi (en %)		Âge médian 2010-2012
		1992-2002	2002-2012	2012-2022		en milliers	en % annuel du nb d'emplois	2010-2012	2022	
Cuisiniers	397	30	38	43	64	107	2,8	37	36	38
Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	467	45	68	72	45	117	2,7	64	65	32
Patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants	241	-53	20	22	62	85	3,7	37	33	45
<b>TOTAL Hôtellerie et restauration</b>	<b>1 105</b>	<b>22</b>	<b>126</b>	<b>137</b>	<b>171</b>	<b>309</b>	<b>3,0</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	

Source : Dares, France Stratégie, *Les métiers en 2022 : résultats et enseignements*, Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications.

## Encadré 2 : Les qualités attendues par les employeurs dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration et les canaux de recrutement privilégiés

### Capacité à gérer le stress, disponibilité et sens de la relation client : des compétences comportementales fortement valorisées

Interrogés sur les compétences qu'ils attendent de leurs salariés, les employeurs de l'hébergement et de la restauration, plus que dans l'ensemble des secteurs d'activité, mettent en avant les compétences comportementales (Lainé, 2018). Le diplôme, en revanche, est plus souvent considéré comme secondaire.

Pour les cuisiniers et employés, agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, la capacité à gérer le stress et travailler sous pression est considérée comme une compétence indispensable pour 90% des employeurs<sup>6</sup>. Cette compétence est davantage mise en avant que dans les autres métiers (Lainé, 2018). Comme dans toutes les professions en contact avec le public, le sens de la relation client (capacité à dialoguer, sens commercial, compréhension des besoins) est également davantage cité pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration. D'autres compétences comportementales sont jugées indispensables par la quasi-totalité des employeurs dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration comme le respect des règles et des consignes, la capacité à travailler en équipe, la capacité à s'organiser et prioriser les tâches, le sens des responsabilités. La disponibilité par rapport aux horaires est également davantage avancée que dans la moyenne des métiers. En effet, les cuisiniers et employés et agents de l'hôtellerie-restauration doivent accepter des horaires de travail atypiques. Ainsi 81% des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration déclarent travailler le samedi et 62% déclarent travailler le dimanche (Dares, 2016).

A un horizon de deux ans, les entreprises sont proportionnellement plus nombreuses que dans la moyenne des secteurs à penser que les compétences des salariés vont devoir évoluer dans le domaine des normes et gestes de développement durable ou des règles d'hygiène, de sécurité et de qualité.

### La mobilisation des réseaux personnels et professionnels et les candidatures spontanées, canaux de recrutement jugés les plus pertinents par les employeurs

Selon cette même enquête complémentaire BMO 2017, près de la moitié des employeurs classe les relations personnelles et professionnelles comme faisant partie des deux canaux offrant les candidatures les plus pertinentes, soit une valeur conforme à la moyenne générale. Les petits établissements mettent encore davantage en avant ce canal de recrutement. Viennent ensuite les candidatures spontanées (cités dans 30% des cas).

Enfin, les canaux de recrutement dépendent de la nature économique des établissements. Le segment de l'hôtellerie-restauration « traditionnelle » utilise beaucoup le réseau personnel et professionnel tandis que les grandes chaînes de l'hôtellerie-restauration vont davantage formaliser leurs politiques de recrutement en recrutant par exemple des jeunes diplômés de l'hôtellerie-restauration en fin d'études ou en concluant des partenariats avec Pôle emploi (Forté, Monchatre, 2012).

## Encadré 3 : Vue d'ensemble de la demande d'emploi dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

### Une demande d'emploi plus féminine et jeune

Les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration représentent 6,5% des demandeurs d'emplois inscrits en fin de mois en catégories ABC en juin 2017. Les offres déposées dans ces métiers (qu'elles le soient par des entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ou par d'autres entreprises) représentent 9,7% des offres diffusées par Pôle emploi en juin 2017.

Les demandeurs d'emploi recherchant un emploi dans l'hôtellerie et la restauration sont plus jeunes que l'ensemble des demandeurs : 16,9% ont moins de 25 ans contre 12,5% pour l'ensemble des demandeurs d'emploi et 16,6% ont entre 25 et 29 ans contre 14,6% pour l'ensemble des métiers.

Comme pour l'ensemble des secteurs, les femmes sont légèrement plus nombreuses à rechercher un métier dans l'hébergement et la restauration (51,6% contre 51,3% tous métiers confondus).

### Une évolution de la demande d'emploi plus soutenue que la moyenne générale

Au cours des six dernières années, le nombre de demandeurs d'emploi recherchant un travail dans l'hôtellerie et la restauration augmente plus fortement que l'ensemble des demandeurs d'emploi. Au total, entre juin 2010 et juin 2017, le nombre de demandeurs d'emploi cherchant un métier dans l'hôtellerie et la restauration s'est accru de 73,2% (pour l'ensemble des demandeurs d'emploi en catégories ABC la hausse est de 41,4%).

Plus d'un tiers des demandeurs d'emploi en catégories ABC cherchant un métier de l'hôtellerie et de la restauration exercent une activité réduite en juin 2017 (34,8% contre 38,0% tous métiers confondus).

### Le chômage de longue durée concerne davantage les 50 ans ou plus

Les demandeurs d'emploi inscrits en catégories ABC en juin 2017 recherchant un métier dans l'hôtellerie et la restauration sont en proportion moins nombreux à avoir passé au moins 12 mois sans emploi (en catégorie A) dans les 15 derniers mois que les demandeurs tous métiers confondus (22,8% contre 25,4%). Dans les métiers de l'hôtellerie et la restauration, ce sont les plus de 35 ans et surtout les plus de 50 ans qui restent longtemps au chômage puisqu'ils sont 23,6% des 35 à 49 ans et 39,3% des 50 ans ou plus à être restés en catégorie A (mais avec des proportions légèrement inférieures à l'ensemble des métiers, 25,0% et 40,7%). Les hommes et les femmes recherchant un métier dans l'hébergement et la restauration sont en proportion autant à être restés longtemps au chômage (22,8% contre 22,7%) mais ce sont surtout les hommes recherchant un métier de l'hôtellerie et de la restauration qui restent moins longtemps en catégorie A que l'ensemble des hommes (22,8% contre 27,4%).

### Une durée d'inscription inférieure à la moyenne des métiers mais dont l'écart tend à se réduire

La durée d'inscription à Pôle emploi est mesurée à partir de l'indicateur conjoncturel de durée au chômage (ICDC). Cet indicateur permet de synthétiser l'incidence de la conjoncture économique sur l'état du marché du travail, et les opportunités qu'il offre pour trouver un emploi<sup>7</sup>.

Au cours des dix dernières années, la durée d'inscription pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration a suivi les mêmes évolutions que pour celle de l'ensemble des métiers. Elle a été significativement inférieure à celle de l'ensemble des métiers jusqu'à 3 mois de moins entre 2012 et 2015. L'écart s'est ensuite réduit pour atteindre 2 mois d'écart fin 2016-début 2017. Si la conjoncture économique du 2<sup>e</sup> trimestre 2017 se maintenait, un demandeur d'emploi dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration serait resté inscrit en moyenne un peu moins de 11 mois consécutifs à Pôle emploi.

7. Cet indicateur évalue la durée moyenne d'inscription continue dans les catégories ABC d'une cohorte fictive de demandeurs d'emplois qui connaîtraient durant toute leur période de chômage les mêmes conditions sur le marché du travail (taux de sortie des listes de demandeurs d'emploi) que celles du trimestre considéré.

## Nomenclatures et sources

### Les nomenclatures

#### Liste des Familles d'Activité Professionnelle (FAP) de l'hôtellerie et de la restauration

Les FAP sont une des principales nomenclatures de métiers. Leur construction résulte d'un rapprochement entre la nomenclature des « Professions et Catégories Socioprofessionnelles » (PCS) utilisée par l'INSEE dans les différentes sources sur l'emploi pour codifier les professions et le ROME utilisé par Pôle emploi pour coder les emplois recherchés par les demandeurs ainsi que les offres déposées par les entreprises. Les FAP regroupent les professions qui font appel à des compétences communes sur la base de « gestes professionnels » proches.

[http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/FAP-2009\\_Introduction\\_et\\_table\\_de\\_correspondance.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/FAP-2009_Introduction_et_table_de_correspondance.pdf)

S1Z- Cuisiniers	
S1Z20	Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration
S1Z40	Cuisiniers
S1Z80	Chefs cuisiniers
S2Z- Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	
S2Z60	Employés de l'hôtellerie
S2Z61	Serveurs de cafés restaurants
S2Z80	Maîtres d'hôtel
S2Z81	Maîtrise de l'hôtellerie
S3Z- Patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants	
S3Z00	Patrons d'hôtels, cafés, restaurants
S3Z90	Cadres de l'hôtellerie et de la restauration

#### Nomenclature d'activité. Le secteur de l'hébergement et restauration (Nomenclature NAF 2008)

Le secteur de l'hébergement et de la restauration rassemble deux sous-secteurs, selon la Nomenclature d'Activité Française de 2008 (NAF rév. 2, 2008) : l'hébergement (NAF 55) et la restauration (NAF 56).

<http://www.pole-emploi.org/statistiques-analyses/en-savoir/nomenclatures-1.html?type=article>

#### Liste des métiers de l'hôtellerie et de la restauration retenus dans l'étude (Nomenclature ROME v3)

Elaboré par Pôle emploi, le ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) est un référentiel national des métiers, régulièrement actualisé.

Il permet de définir les caractéristiques des offres et les profils des candidats. Il favorise ainsi le rapprochement entre l'offre et la demande d'emploi.

<http://www.pole-emploi.org/operdata/repertoire-operationnel-des-meti.html?type=article>

G1401	Assistance de direction d'hôtel-restaurant	G1604	Fabrication de crêpes ou pizzas
G1402	Management d'hôtel-restaurant	G1605	Plonge en restauration
G1403	Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique	G1701	Conciergerie en hôtellerie
G1404	Management d'établissement de restauration collective	G1702	Personnel du hall
G1501	Personnel d'étage	G1703	Réception en hôtellerie
G1502	Personnel polyvalent d'hôtellerie	G1801	Café, bar brasserie
G1503	Management du personnel d'étage	G1802	Management du service en restauration
G1601	Management du personnel de cuisine	G1803	Service en restauration
G1602	Personnel de cuisine	G1804	Sommellerie
G1603	Personnel polyvalent en restauration		

## Les sources

### Statistiques d'emploi salarié

- Statistiques conjoncturelles sur le nombre de salariés : AcoSS, estimations trimestrielles d'emploi salarié.

Ces statistiques correspondent au « nombre de salariés inscrits au dernier jour de la période » renseigné dans les bordereaux récapitulatifs de cotisations (BRC) transmis par les employeurs aux Urssaf. Il s'agit du nombre de salariés de l'établissement ayant un contrat de travail en cours le dernier jour de la période. Les salariés relevant du régime agricole ne sont pas inclus dans ces effectifs.

Source utilisée :

<http://www.acoss.fr/home/observatoire-economique/publications/acoss-stat.html>

- Statistiques sur les caractéristiques des salariés : AcoSS, DADS

La déclaration annuelle des données sociales (DADS) est une formalité déclarative que doit accomplir toute entreprise employant des salariés, en application de l'article R243-14 du code de la Sécurité sociale (Décret du 24 mars 1972) et des articles 87.240 et 241 de la loi 51-711 du 7 juin 1951 du code Général des Impôts.

Le champ des DADS couvre l'ensemble des employeurs et de leurs salariés, à l'exception des agents des ministères, titulaires ou non, des services domestiques (division 97-98 de la NAF rév. 2) et des activités extra-territoriales (division 99 de la NAF rév. 2). Le champ retenu dans cette publication correspond à l'ensemble des établissements ayant effectivement déclarés une assiette Assurance chômage.

- Statistiques d'emploi intérimaire : Pôle emploi, relevés mensuels de mission d'intérim

Les statistiques d'emploi intérimaire sont établies à partir de la source déclarative « Déclaration Mensuelle de Mission (DMM) et les « Relevé Mensuel de Mission » source « Déclaration Sociale Nominative » (DSN) des entreprises de travail temporaire (ETT). Depuis la mi-2016, la DSN se substitue progressivement aux DMM et s'est généralisée en 2017.

<http://www.pole-emploi.org/statistiques-analyses/entreprises/interim.html>

### Statistiques sur les recrutements :

- ACOSS, déclarations préalables à l'embauche

Le suivi statistique des déclarations d'embauche s'appuie sur les données issues de la déclaration préalable à l'embauche (DPAE). La DPAE doit être réalisée au plus tôt huit jours avant l'embauche et au plus tard dans l'instant qui précède cette embauche. Il s'agit donc d'une formalité préalable à l'embauche qui, de ce fait, traduit une intention d'embauche à très court terme.

Source utilisée :

<http://www.acoss.fr/home/observatoire-economique/publications/acoss-stat.html>

- L'enquête sur les Besoins en main-d'œuvre de Pôle emploi (BMO)

L'enquête Besoins en Main-d'œuvre (BMO) est une initiative de Pôle emploi, réalisée avec l'ensemble des directions régionales et le concours du CRÉDOC. L'enquête BMO est avant tout un outil d'aide à la décision pour Pôle emploi qui peut ainsi mieux connaître les intentions des établissements en matière de recrutement et adapter l'effort de financement pour les formations des métiers en tension.

Cette enquête mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements. De plus, ces projets concernent tous les types de recrutement, y compris les postes à temps partiel et le personnel saisonnier.

Source utilisée :

<http://statistiques.pole-emploi.org/bmo>

## Statistiques sur les demandeurs d'emploi et les offres d'emploi : Statistique mensuelle du marché du travail

Les statistiques mensuelles du marché du travail (STMT) portent sur les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi et sur les offres d'emploi confiées par les employeurs à Pôle emploi. Les données permettant d'établir les statistiques du marché du travail sont constituées à partir d'extractions mensuelles des fichiers opérationnels de gestion de Pôle emploi. Les catégories ABC des demandeurs d'emploi sont les catégories suivantes :

- **Catégorie A** : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi au cours du mois.
- **Catégorie B** : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite courte (de 78 heures ou moins au cours du mois).
- **Catégorie C** : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite longue (de plus de 78 heures au cours du mois).

<http://statistiques.pole-emploi.org/stmt/publication>

## Enquête emploi

Cette enquête réalisée par l'Insee vise à observer à la fois de manière structurelle et conjoncturelle la situation des personnes sur le marché du travail. Elle s'inscrit dans le cadre des enquêtes «Forces de travail» défini par l'Union européenne («Labour Force Survey»). C'est la seule source fournissant une mesure des concepts d'activité, chômage, emploi et inactivité tels qu'ils sont définis par le Bureau international du travail (BIT).

Les questions portent sur l'emploi, le chômage, la formation, l'origine sociale, la situation un an auparavant, et la situation principale mensuelle sur les douze derniers mois.

Dans cette exploitation de cette enquête Emploi, les personnes en intérim ou avec une activité temporaire ou d'appoint, pour lesquelles l'ancienneté dans l'entreprise n'est pas renseignée, sont classées comme personne ayant une ancienneté dans l'entreprise inférieure à 1 an. Un panel constitué à partir de l'enquête Emploi par France stratégie a enfin été utilisé pour mesurer les changements de métiers des personnes toujours en emploi à un an d'intervalle.

## Les métiers en 2022 (Prospective des métiers et des qualifications)

Depuis la fin des années 1990, des exercices de prospective sur les métiers et les qualifications (PMQ) sont régulièrement menés afin d'examiner les perspectives d'évolution des ressources en main-d'œuvre et d'emploi par métier. Ces exercices sont pilotés par France Stratégie, en partenariat avec la Dares. Ils réunissent l'ensemble des partenaires et administrations concernés par l'analyse des évolutions à moyen terme de l'emploi par métier et qualification. Le nouvel exercice de prospective nationale des métiers et des qualifications, «Les Métiers en 2022» met en perspective les grandes évolutions qui contribueront à façonner l'emploi et le marché du travail dans les années à venir.

[http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs\\_rapport\\_metiers\\_en\\_2022\\_27042015\\_final.pdf](http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs_rapport_metiers_en_2022_27042015_final.pdf)



## EN SAVOIR PLUS

D. Buchner, S. Gaumont F. Lainé et P. Duchon (2017), « Enquête « Besoins en main d'œuvre : les employeurs prévoient de recruter davantage en 2017 », Pôle emploi, *Eclairages et Synthèses*, n°34, Pôle emploi.

M. Bergeat (2017), « Les tensions sur le marché du travail au deuxième trimestre 2017 », *Dares Indicateurs*, n°056, août.

Dares (2016), *Portraits statistiques des métiers, 1982-2014, Synthèse Stat*, n°19.

Dares, France Stratégie (2016), « Les métiers en 2022 : résultats et enseignements, Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications ».

Fafih (2014), « L'emploi saisonnier dans l'hôtellerie et la restauration », Observatoire de l'hôtellerie –restauration.

F. Lainé (2005), « De la spécialité de formation au métier : le cas du bâtiment, de l'hôtellerie-restauration-alimentation et du commerce », *Economie et statistique*, n°388-389.

F. Lainé (2018), *Les compétences attendues ou anticipées par les entreprises*, Eclairages et Synthèses, Pôle emploi, A paraître.

Forté M., Monchatre S. (2012), « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : comment attirer ? » in *Pratiques de recrutement et sélectivité sur le marché du travail, Rapport de recherche du Centre d'Etudes de l'Emploi*, n°72.

France stratégie (2016), « L'emploi saisonnier : enjeux et perspectives », *document de travail*, n° 2016-05, juillet.

Pôle emploi, Crédoc (2017), *Enquête Besoins en Main d'œuvre 2017, rapport national*.

N. Prokvas, X. Viney (2004), « Les emplois difficiles à pouvoir : cinq métiers en exemple », *Première Synthèse*, n°50.2, Dares.

Directeur de la publication  
**Jean BASSÈRES**

Directeur de la rédaction  
**Cyril NOUVEAU**

Réalisation  
**Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation**

**Pôle emploi**,  
1 avenue du Docteur Gley  
75987 Paris cedex 20

**[www.pole-emploi.org](http://www.pole-emploi.org)**

