

Cahier métiers

CPRDFP

Contrat de Plan Régional
de Développement des
Formations
Professionnelles
2013-2014



Métiers de l'Hôtellerie- Restauration



Avant-propos.....	4
Enjeux de la branche professionnelle	6
Analyse.....	8
Diagnostic.....	16



Le Pôle Observation et prospective du CREFOR a été sollicité dans le cadre de ses missions d'expertise afin de **constituer un appui technique et méthodologique aux acteurs régionaux dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations professionnelles (CPRDF)** de Haute-Normandie. Cette collaboration s'est traduite par la réalisation d'un outillage quantitatif et qualitatif d'observation et d'analyse prospective emploi - formation - mutations économiques dont l'objectif consiste à fournir aux acteurs en charge des politiques de formation des éléments de réflexion et d'aide à la décision pour l'évolution de la carte des formations, dans le sens des besoins observés et attendus dans une dimension anticipatrice.

Ce dispositif est composé de deux volets d'observation, l'un portant sur les territoires de Haute-Normandie (Zones CPRDF fondées sur les zones d'emploi de l'Insee), l'autre portant sur les métiers, adossés aux Contrats d'Objectifs signés entre la Région et les branches professionnelles. Il associe étroitement tout au long du processus les acteurs des territoires (Service public de l'emploi local et Maisons de l'emploi, structures intercommunales) et les représentants des observatoires des branches professionnelles. Il a consisté dans la production de travaux quantitatifs (diagnostics territoriaux et diagnostics métiers) et qualitatifs (réunions préparatoires avec les acteurs des territoires et les techniciens des observatoires des branches professionnelles) au cours du printemps et de l'automne 2013 sur lesquels ont pris appui l'animation de rencontres prospectives par territoires et par branches professionnelles qui se sont déroulées en mars et avril 2014. Ces rencontres ont réuni un large public (entre 50 et 120 participants à chaque événement) dans une dimension à la fois politique et technique.

Résumé du processus

- ✓ Diagnostic Crefor
- ✓ Rencontres techniques préparatoires :
 - *Apports techniciens des territoires / représentants des observatoires de branches professionnelles*
 - *Identification des enjeux emploi-formation Territoires / Métiers*
- ✓ Rencontres prospectives Territoires / Métiers
 - *Partage, précision, reformulation des enjeux*
 - *Préconisations, pistes pour l'action*
- ✓ Capitalisation et synthèse stratégique
 - *Présentation des travaux issus du processus CPRDF 2013-2014*

Une synthèse globale des travaux mentionnant les principaux enjeux emploi-formation-qualification pour chaque territoire et chaque branche professionnelle a été présentée au Comité directeur du CPRDF (Président de Région, du Préfet de Région et du Recteur) fin juin 2014.

Des **cahiers territoriaux** et **des cahiers métiers** capitalisent et organisent l'ensemble de la matière recueillie au cours de ce processus. Ces productions (Cahiers territoriaux) sont enrichies par une **veille économique** « *Regard biblio* » qui propose un panorama bibliographique d'études et de publications (non exhaustif) dédié à la Haute-Normandie et ses territoires, sur les thématiques de l'emploi, la formation et les données économiques. Il est décliné par zone d'emploi.



Methodologie

Le diagnostic Métiers du CREFOR s'appuie sur une nomenclature métiers, celle du GFE. Le concept de Groupe Formation Emploi (GFE) est un **outil d'analyse intersectorielle des relations emploi formation** fondé sur une entrée métier qui propose d'élargir les perspectives en matière d'emploi et de formation au-delà des besoins stricts des secteurs d'activité économique. Il constitue un **espace de rapprochement** des nomenclatures existantes permettant l'observation des phénomènes liés au marché de l'emploi, au marché du travail et à la formation professionnelle : les nomenclatures des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) de l'Insee pour l'emploi, du répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) de Pôle Emploi pour le marché du travail et les spécialités de formation (NSF) de l'Éducation Nationale pour la formation. Les groupes sont alors construits sur la base des **corps de savoirs et de savoir-faire homogènes** (savoirs reçus en formation, savoirs mis en œuvre dans l'emploi, savoirs échangés sur le marché du travail), principe d'identification des **espaces de rapprochement et de regroupement des formations et des emplois**.

Ainsi, un Groupe Formation Emploi est constitué des **spécialités de formation et des spécialités d'emploi relevant d'un même corps de savoirs**.

Précaution méthodologique sur le périmètre GFE

La nomenclature GFE permet d'appréhender de façon large et globale la relation emploi-formation, mais ne permet pas toujours une correspondance parfaite avec le périmètre des Contrat d'objectifs (délimités par les secteurs d'activité). Ainsi, l'analyse par GFE et sous-GFE peut parfois faire cohabiter des professions/métiers qui ne relèvent pas du périmètre des branches professionnelles mais qui possèdent une proximité de savoirs et de savoir-faire, et dont l'observation peut s'avérer utile dans une approche emploi-formation.

Toutefois, afin d'appréhender au plus près les problématiques des branches professionnelles, les cahiers ont été réalisés en étroite collaboration avec leurs représentants.

Ce Cahier est consacré aux métiers de l'Hôtellerie-Restaurant. Il a été réalisé en collaboration avec l'OPCA de l'Hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs (FAFIH).

Ce document couvre les sous-GFE :

- Sous-GFE Accueil
- Sous-GFE Cuisine
- Sous-GFE Services hôteliers, restauration
- Sous-GFE Tourisme, loisirs



Constats et perspectives

- ✓ **Dynamisme de l'emploi porté par les activités de restauration depuis 10 ans**
- ✓ **Impact fort de la réglementation et normes (TVA, sécurité, accessibilité, classement)**
- ✓ **Evolution des process métiers (cuisine d'assemblage/cuisine traditionnelle, e-commerce, cuisine bio, informatisation, cuisine basse température)**
- ✓ **Problématique du vieillissement (30% des employeurs proches de l'âge de la retraite)**
 - **impact sur la transmission des savoirs et reprise d'activité**
- ✓ **Diversification des clientèles et des comportements d'achats qui rendent difficile l'anticipation des besoins**

Qualifications, compétences

- ✓ **Besoins principalement concentrés dans les métiers de la restauration, et plus particulièrement dans les métiers du service (700 en cuisine/800 en service)**
- ✓ **Pour le personnel de service, des besoins en culture générale et savoir-être : être un « ambassadeur » de son environnement géographique, patrimonial, culturel ; disposer d'une bonne connaissance des produits du terroir ; maîtriser l'anglais**
- ✓ **Pour le personnel de cuisine, des besoins en compétences techniques avec néanmoins une approche globale de la restauration (tâches fonctionnelles dépassant la simple réalisation des plats) : compétences managériales gestion des stocks, hygiène, sécurité...**
- ✓ **Un secteur ouvert à tous les niveaux de formation, du débutant comme à la personne en mobilité professionnelle**
- ✓ **Renforcer les actions de formation pour les personnes en activité**



Formation

- ✓ Offre de formation initiale importante, concentrée sur un nombre restreint de métiers mais essentiels
- ✓ Le secteur assurant l'intégration de personnel débutants ou en reconversion, les acteurs du secteur souhaitent mettre en place un accompagnement formation pour chaque nouveau salarié. Il s'agit de développer la reconnaissance des compétences acquises en mobilisant les possibilités de formations en alternance (contrats ou périodes de professionnalisation) et en s'appuyant notamment sur des certifications sectorielles (CQP)
- ✓ Au niveau national, les acteurs du secteur réfléchissent également à l'identification de passerelles entre métiers sur la base des compétences acquises
 - faciliter les parcours professionnels grâce à des certifications modulaires
 - individualiser les actions de formation et les limiter aux apprentissages nécessaires
- ✓ Sensibiliser les établissements aux avancées technologiques (cuisine basse température)
- ✓ Renforcer l'apprentissage des langues étrangères (anglais prioritairement)
- ✓ En 2014, les acteurs du secteur ont rendu obligatoire la formation des personnes se destinant à être tuteur de stages ou maître d'apprentissage et l'obtention d'un permis de former.

A retenir sur les métiers

- ✓ Métiers stratégiques, en hausse d'effectifs et en évolution de compétences : cuisinier, serveur, réceptionniste, employé d'étage
- ✓ Métiers en tension : cuisinier, serveur



Activités/Perspectives/Emploi

Chiffres clés	Sous-GFE Accueil	Sous-GFE Cuisine	Sous-GFE Services hôteliers, restauration	Sous-GFE Tourisme, loisirs	Métiers de l'Hôtellerie-Restaurant*	Tous GFE
Nombre d'actifs	3 289	8 020	12 361	2 621	20 381	716 160
Part des actifs dans l'emploi régional (%)	0,5	1,1	1,7	0,4	2,8	100,0
Part des femmes (%)	80,4	41,9	57,5	62,7	51,6	48,0
Part des jeunes (moins de 30 ans) (%)	29,2	32,6	37,4	22,6	35,6	21,8
Part des 45 ans et plus (%)	34,6	30,5	29,7	36,4	30,0	39,1

*Incluant les Sous-GFE Cuisine et Services hôteliers, restauration uniquement

Les métiers de l'*Hôtellerie-Restaurant* représentent **2,8% de l'emploi régional** soit **20 381** actifs :

- 8 020 actifs travaillent dans les métiers du sous-GFE *Cuisine*
- 12 361 actifs travaillent dans les métiers Du sous-GFE *Services hôteliers, restauration*

Le principal secteur d'activité qui emploie ces métiers est principalement **le secteur de l'hébergement, restauration** (plus de 87% des actifs appartenant aux métiers de l'*Hôtellerie-Restaurant* travaillent dans ce secteur), suivi par le secteur de *l'Hébergement médico-social et social et action sociale sans hébergement* (10% des actifs).

Le secteur de *l'hébergement, restauration* a connu **une légère baisse de ses effectifs salariés à partir de 2011** (-0,4 sur la période 2011-2012).

Le secteur a en effet été impacté par la crise mais avec un décalage par rapport à d'autres secteurs.

Parmi les 20 381 actifs en emploi, les **femmes sont globalement bien représentées** avec 51,6% des actifs. Toutefois, elles sont davantage représentées dans les métiers du sous-GFE *Services hôteliers, restauration* (57,5%) que dans ceux de la *Cuisine* (41,9%).

La **part des jeunes est élevée** (35,6% d'actifs ont moins de 30 ans contre 21,8% pour la moyenne tous métiers). La proportion d'actifs de 45 ans et plus est de surcroît très inférieure à la moyenne tous métiers (environ 30% contre 39,1%).

Les actifs **en apprentissage et en CDD** sont nombreux dans les métiers du sous-GFE *Cuisine* (respectivement 4,5% et 10,5% contre 2,2% et 8,8% tous métiers confondus).



Principales professions

Cuisine	Nombre d'actifs
Cuisiniers et commis de cuisine	4 951
Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	2 377
Maîtrise de restauration : cuisine/production	692
Services hôteliers, restauration	
Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)	5 916
Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés	1 970
Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés	790
Maîtrise de restauration : salle et service	771
Employés de l'hôtellerie : réception et hall	752



Les *Cuisiniers et commis de cuisine* représentent 62% des métiers du sous-GFE *Cuisine*.

Les *Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)* représentent 48% des métiers du sous-GFE *Services hôteliers, restauration*.





La conjoncture régionale de l'Hôtellerie-Restauration

Source : OPCA de l'Hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs (FAFIH)

TENDANCES GENERALES

Le secteur emploie en permanence près de 18 000 actifs dans la région dont 13 500 salariés qui représentent 3% de l'emploi salarié régional.

Depuis 10 ans, les établissements avec salariés ont augmenté de 3% grâce à la restauration (23%), les débits de boisson chutent (-14%), le nombre d'hôtels s'effondre (-22%). Au cours de la même période, le nombre de salariés a augmenté de 12% grâce à la restauration (+37%), la restauration collective voit ses effectifs stagner, tandis que ceux de l'hôtellerie (-10%) et des débits de boisson chuter (-20%). Ainsi seul le secteur de la restauration stimule l'emploi.

La restauration se caractérise par une prédominance des professions salariés et une part significative de non salariés (4 400), principalement dans l'exploitation de restauration indépendants.

Les très petits établissements sont une caractéristique du secteur.

L'emploi salarié en 2013 en Haute-Normandie

Restauration			Hébergement			Autres métiers
Cuisine	Service	Direction	Accueil	Etages	Direction	
5 102	4 996	1 109	459	763	163	944
83%			10%			7%

Source : FAFIH, Portrait régional Haute-Normandie, 2013 (Emploi salarié)

TENDANCES REGIONALES

Les trois quarts des salariés travaillent en Seine-Maritime.

Un certain nombre de contraintes structurelles sont recensées :

- Les déplacements hors horaires habituels
- Le logement
- Des activités saisonnières localisées
- Des zones géographiques à l'activité sectorielle lacunaire

Il existe, néanmoins des opportunités réelles :

- Des emplois en croissance, principalement en restauration
- Une diversité et un maillage d'entreprises locales
- Des métiers ouverts à tous et à tous niveaux



Qualifications/Compétences

Chiffres clés

	Sous-GFE Accueil	Sous-GFE Cuisine	Sous-GFE Services hôteliers, restauration	Sous-GFE Tourisme, loisirs	Métiers de l'Hotellerie- Restauration*	Tous GFE
Part des cadres et professions intellectuelles supérieures (%)	0,0	0,0	3,3	1,0	2,0	12,1
Part des ouvriers (%)	0,0	61,7	0,0	0,0	24,3	27,2
Part des actifs sans diplôme (%)	22,8	32,1	28,4	15,5	29,8	22,6
Part des actifs diplômés du supérieur (%)	19,7	4,4	12,9	32,0	9,5	28,2

*Incluant les sous-GFE Cuisine et Services hôteliers, restauration uniquement

Parmi les actifs des métiers du sous-GFE *Cuisine*, les **ouvriers sont majoritaires** (61,7% d'ouvriers contre 27,2 tous métiers confondus). Dans les métiers des *Services hôteliers, restauration*, les **employés** sont fortement représentés (53,9% contre 28,8% pour l'ensemble des métiers) ainsi que les **artisans, commerçants et chefs d'entreprise** (29,2% contre 5,4%).

La **proportion d'actifs sans diplôme** (29,8% contre 22,6% en moyenne tous métiers) et de **niveau V** (40,9% contre 30,4%) est également **élevée**. Le niveau IV est davantage représenté dans les métiers des *Services hôteliers, restauration* (23,7% des actifs, soit 5 points de plus que pour l'ensemble des métiers).



Les principaux enjeux en matière de qualifications et de compétences

Source : OPCA de l'Hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs (FAFIH)

Des besoins principalement concentrés dans les métiers de la restauration, et plus particulièrement dans les métiers de service.

Des besoins de tous niveaux, ouverts à des débutants comme aux personnes en mobilité professionnelle, mais avec une nécessité de développer la qualification par la formation.

Des facteurs de changement :

- La diversification des clientèles et des comportements d'achats : vers une disparition de la segmentation des marchés ?
- La difficulté d'analyser le(s) besoin(s) des clients : des comportements et des attentes non homogènes
- La diffusion de nouvelles technologies : de nouvelles gammes de produits ou d'équipements, l'introduction de nouveaux acteurs dans la commercialisation (internet), l'informatisation de certaines fonctions (prise de commande,...), cuisine sous vide (optimisation des temps de production)

Des compétences en évolution en réponse aux facteurs d'évolution :

- Les compétences de service ne se limitent pas aux personnes en relation avec la clientèle, mais englobe l'ensemble des activités d'un établissement et de ses salariés. Le personnel de service doit être également un « ambassadeur » de son environnement géographique, patrimonial, culturel et disposer d'une bonne connaissance des produits locaux
- Les compétences managériales aux différentes strates de l'encadrement, en particulier en direction de la gestion des ressources humaines et des compétences

Les besoins annuels de nouveaux professionnels

Restauration			Hébergement		
Cuisine	Service	Direction	Accueil	Etages	Direction
725	775	100	50	100	25
90%			10%		

Les efforts (actions) sont à concentrer en priorité sur la **Cuisine**

* Dont 250 cuisiniers et 500 serveurs
Source : FAFIH, Portrait régional Haute-Normandie, 2013

La gestion de l'emploi et de compétences est un champ d'action prioritaire



Offre et demande d'emploi

Chiffres clés	Sous-GFE Accueil	Sous-GFE Cuisine	Sous-GFE Services hôteliers, restauration	Sous-GFE Tourisme, loisirs	Métiers de l'Hotellerie-Restauration*	Tous GFE
Nombre d'offres d'emploi	693	3 362	1 829	146	5 191	82 934
Evolution des offres d'emploi 2011-2012 (%)	-4,9	-9,2	-17,4	31,5	-12,3	-7,8
Taux de tension 2012	2,7	1,7	2,6	2,6	2,0	1,9

*Incluant les sous-GFE Cuisine et Services hôteliers, restauration uniquement

Sur le marché du travail, le taux de tension global pour l'année 2012 (nombre de demandes pour une offre déposée à Pôle Emploi au cours d'une même période) affiche un niveau qui ne laisse pas présager de difficultés quantitatives particulières de recrutement pour les entreprises, à l'exception des métiers du sous-GFE *Cuisine*, qui apparaissent plus tendus (taux de tension* s'élevant à 1,7).

Globalement, les **offres d'emploi déposées ont subi une baisse de 12,3% entre 2011 et 2012** (-8% en moyenne tous métiers), particulièrement dans les métiers du sous-GFE *Services hôteliers, restauration* avec une baisse de 17,8%.

Les métiers de l'*Hôtellerie et de la Restauration* se caractérisent par une **part importante d'offres d'emploi durables**** (50 % à 60% des offres contre 40,4% tous métiers confondus).

7 260 demandeurs d'emploi se sont positionnés sur les métiers de l'*Hôtellerie-Restauration* en mars 2013 (4 083 dans les métiers du sous-GFE *Cuisine*, et 3 177 dans les métiers du sous-GFE *Services hôteliers, restauration*).

Ils se caractérisent par une **forte proportion de jeunes de moins de 25 ans** (21,7% des demandeurs d'emploi dans les métiers du sous-GFE *Cuisine*, 25,1% dans les métiers du sous-GFE *Services hôteliers, restauration* contre 17,3% pour l'ensemble des métiers).

La **part des non diplômés est plus forte dans les métiers du sous-GFE *Cuisine*** (27,2% des demandeurs d'emploi contre 20,5% tous métiers confondus).

*Les offres recueillies dans les agences Pôle Emploi ne sont pas exhaustives, les résultats sont donc à interpréter avec prudence.

** Offres d'emploi durables : offres en CDI et CDD de plus de 6 mois

Sources : DIRECCTE Haute-Normandie, Offres d'emploi déposées en 2012 dans les agences de Pôle Emploi / DEFM (cat. A, B, C) inscrits en mars 2013 – Traitements CREFOR 2014



Formation

Chiffres clés	Sous-GFE Accueil	Sous-GFE Cuisine	Sous-GFE Services hôteliers, restauration	Sous-GFE Tourisme, loisirs	Métiers de l'Hôtellerie- Restauration*	Tous GFE
Part de l'apprentissage dans l'appareil de formation initiale (%)	0,0	56,2	29,4	0,0	40,8	30,0
Part du niveau IV dans l'appareil de formation initiale (%)	100,0	9,2	49,3	0,0	32,3	54,0
Part des actifs dans l'emploi régional (%)	0,5	1,1	1,7	0,4	2,8	100,0
Part des formés dans l'appareil de formation professionnelle initiale (%)	0,6	1,9	2,7	0,2	4,6	100,0

*Incluant les sous-GFE Cuisine et Services hôteliers, restauration uniquement

Périmètre : élèves inscrits en dernière année d'un cycle de formation professionnelle initiale sous statut scolaire (niveaux V à III) et par apprentissage (niveaux V à I) des Ministères de l'Éducation nationale et de l'Agriculture + étudiants inscrits en dernière année d'un cycle de DUT et en Licence professionnelle (tous statuts confondus)

A la rentrée 2012, **1 020 personnes étaient inscrites en dernière année de formation professionnelle initiale** dans les spécialités de l'*Hôtellerie-restauration* (434 dans les spécialités de la *Cuisine*, 586 dans les spécialités des *Services hôteliers, restauration*) sous statut scolaire ou par apprentissage.

L'**offre de formation professionnelle initiale est davantage orientée vers l'apprentissage** dans les spécialités de la *Cuisine* (56,2% de formés contre 30% pour l'ensemble des spécialités). Dans les spécialités des *Services hôteliers, restauration*, 70% des sortants sont sous statut scolaire et 30% en apprentissage, soit la même répartition que toutes les spécialités confondues.

Le niveau V est majoritaire dans l'offre de formation (90% des formés dans spécialités de la *Cuisine* contre 26% pour l'ensemble des spécialités). Les spécialités des *Services hôteliers, restauration* se caractérisent toutefois, par une proportion relativement importante de niveau IV (49,3%).



Formation : Quelques éléments chiffrés

Source : OPCA de l'Hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs (FAFIH)

Chiffres-clés en 2012*

- **Formation initiale :**
 - **2 371** inscrits dont 40% en apprentissage et 60% en établissements scolaire
 - **1 027** jeunes en fin de cycle dont 42% en apprentissage et 58% en établissement scolaire
 - **13** établissements scolaires et **6** CFA
- **Formation continue :**
 - **387** jeunes inscrits en formation
 - **162** en fin de formation

* Année scolaire 2011-2012

Une formation initiale est volumineuse mais concentrée sur un petit nombre de métiers.

Flux de formés (année de fin de cycle de formation)

	Alternance		Temps plein	
	Apprentis	Contrats de professionnalisation	Scolaires	Stagiaires
CQP	-	37	-	
CAP	343	60	204	177
MC	14	1	0	
BP	79	28	-	
BEP	0	0	0	
Bac pro	0	0	231	
Bac techno	0	0	76	
BTS	0	18	57	
Autres formations CHR	0	1	23	40
Autres formations CHR	-	17	-	
Total régional	436	162	591	217

Source : Education Nationale année 2011-2012, OPCA FAFIH année 2013

Des emplois sont ouverts à des débutants dans le cadre de formations en alternance (contrats ou périodes de professionnalisation) appuyés sur des certifications sectorielles (CQP).

DIAGNOSTIC



	Sous-GFE Accueil	Sous-GFE Cuisine	Sous-GFE Services hôteliers, restauration	Sous-GFE Tourisme, loisirs	Métiers de l'Hotellerie- Restauration*	Tous GFE
Nombre d'actifs	3 289	8 020	12 361	2 621	20 381	716 160
Part des femmes (%)	80,4	41,9	57,5	62,7	51,6	48,0
Part des jeunes (moins de 30 ans) (%)	29,2	32,6	37,4	22,6	35,6	21,8
Part des 45 ans et plus (%)	34,6	30,5	29,7	36,4	30,0	39,1
Part des cadres et professions intellectuelles supérieures (%)	0,0	0,0	3,3	1,0	2,0	12,1
Part des ouvriers (%)	0,0	61,7	0,0	0,0	24,3	27,2
Part des actifs sans diplôme (%)	22,8	32,1	28,4	15,5	29,8	22,6
Part des actifs diplômés du supérieur (%)	19,7	4,4	12,9	32,0	9,5	28,2
Nombre d'offres d'emploi	693	3 362	1 829	146	5 191	82 934
Evolution des offres d'emploi 2011-2012 (%)	-4,9	-9,2	-17,4	31,5	-12,3	-7,8
Taux de tension	2,7	1,7	2,6	2,6	2,0	1,9
Part de l'apprentissage dans l'appareil de formation initiale (%)	0,0	56,2	29,4	0,0	40,8	30,0
Part du niveau IV dans l'appareil de formation initiale (%)	100,0	9,2	49,3	0,0	32,3	54,0
Part des actifs dans l'emploi régional (%)	0,5	1,1	1,7	0,4	2,8	100,0
Part des formés dans l'appareil de formation professionnelle initiale (%)	0,6	1,9	2,7	0,2	4,6	100,0

*Comprend les sous-GFE Cuisine et Services hôteliers, restauration uniquement

Activités et Emploi

Métiers de l'Hôtellerie-Restauration

Les principaux métiers

Des métiers très *féminisés*, sauf en *Cuisine*

	Nb d'actifs	Part des femmes (%)	Part dans l'emploi en HN (%)
Accueil	3 289	80,4	0,5
Cuisine	8 020	41,9	1,1
Services hôteliers, restauration	12 361	57,5	1,7
Tourisme, loisirs	2 621	62,7	0,4
Tous GFE	716 160	48,0	100,0

Une majorité *d'ouvriers* parmi les actifs dans les métiers de la *Cuisine*, davantage *d'employés* et *d'artisans, commerçants et chefs d'entreprise* en *Services hôteliers et restauration*

	Agriculteurs exploitants	Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Professions Intermédiaires	Employés	Ouvriers	Totaux	
							(%)	Effectifs
Accueil	0,0	3,1	0,0	0,0	96,9	0,0	100	3 289
Cuisine	0,0	0,0	0,0	8,6	29,6	61,7	100	8 020
Services hôteliers, restauration	0,0	29,2	3,3	13,6	53,9	0,0	100	12 361
Tourisme, loisirs	0,0	0,0	0,0	62,0	38,0	0,0	100	2 621
Tous GFE	1,3	5,4	12,1	25,2	28,8	27,2	100	716 159

Unité : %

	Nombre d'actifs
Cuisine	
Cuisiniers et commis de cuisine	4 951
Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	2 377
Maîtrise de restauration : cuisine/production	692
Services hôteliers, restauration	
Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)	5 916
Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés	1 970
Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés	790
Maîtrise de restauration : salle et service	771
Employés de l'hôtellerie : réception et hall	752
Tourisme, loisirs	
Responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme (non cadres)	1 625
Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme	996
Accueil	
Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)	1 851
Employés des services divers	665
Standardistes, téléphonistes	490

Activités et Emploi

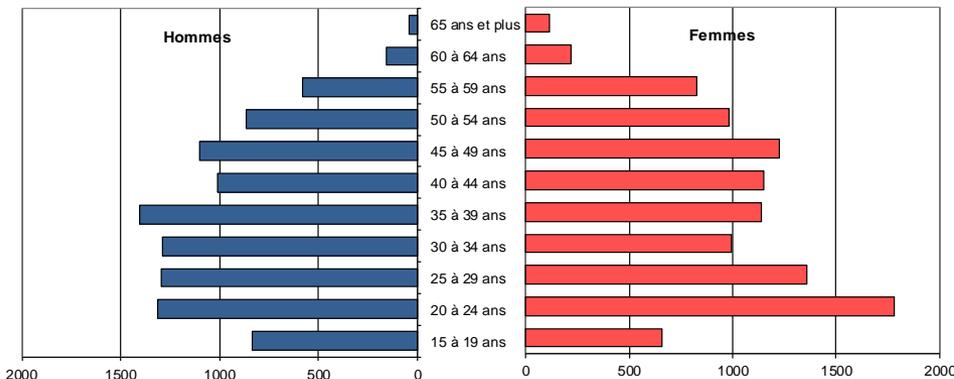
Métiers de l'Hôtellerie-Restauration

Une **part importante de CDD et d'apprentis** dans les métiers de la **Cuisine**. Une forte proportion d'**indépendants/employeurs** dans les **Services hôteliers, restauration**

	CDI/Fonction publique	Indépendant/employeur	CDD	Intérim	Apprentis	Emplois aidés	Autres	Totaux	
								(%)	Effectifs
Accueil	79,4	3,0	13,2	1,9	1,3	1,1	0,2	100	3 289
Cuisine	79,8	0,0	11,2	1,3	5,5	1,7	0,5	100	8 020
Services hôteliers, restauration	55,2	28,5	10,0	1,1	3,9	0,6	0,7	100	12 361
Tourisme, loisirs	93,5	0,0	3,1	0,8	1,8	0,3	0,5	100	2 621
Tous GFE	76,8	8,6	8,8	2,4	2,2	0,9	0,4	100	716 159

Unité : %

Les **hommes** sur-représentés entre **30 et 39 ans**.
Les **femmes** entre **20 et 24 ans***



*Incluant les Sous-GFE Cuisine et Services hôteliers, restauration uniquement

Une **forte majorité d'actifs sans diplôme** et de **niveau V** : une personne sur deux de **niveau V** dans les métiers de **Cuisine**

	Aucun	CAP/BEP (V)	BAC/BT/BP (IV)	1er cycle SUP (III)	2nd cycle SUP (II et plus)	Totaux	
						(%)	Effectifs
Accueil	22,8	27,0	30,5	12,7	7,0	100	3 289
Cuisine	32,1	49,9	13,6	2,6	1,8	100	8 020
Services hôteliers, restauration	28,4	35,0	23,7	8,6	4,3	100	12 361
Tourisme, loisirs	15,5	25,2	27,2	24,3	7,8	100	2 621
Tous GFE	22,6	30,4	18,8	15,2	13,0	100	716 159

Unité : %

Fortes capacités de renouvellement de la population active dans les métiers de l'Hôtellerie-restauration



- **Taux de relève** : exprime le nombre d'actifs de moins de 30 ans pour un actif de plus de 45 ans
- **Lecture** : un taux de relève égal à 1 signifie qu'il y a autant d'actifs de moins de 30 ans que d'actifs de 45 ans et plus

	Part des actifs de 45 ans et plus	Taux de relève
Accueil	34,6%	0,8
Cuisine	30,5%	1,1
Services hôteliers, restauration	29,7%	1,3
Tourisme, loisirs	36,4%	0,6
Tous GFE	39,1%	0,6



Activités et Emploi

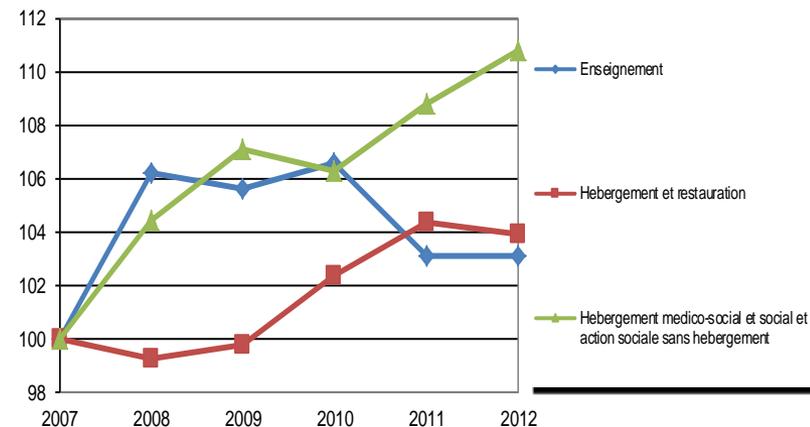
Métiers de l'Hôtellerie-Restauration

Principaux **secteurs d'activité** employeurs
(unité : %)

	Hebergement et restauration	Enseignement	Hebergement medico-social et social et action sociale sans hebergement	Autres	Total	Effectifs
Cuisine	58,2	9,1	8,0	24,7	100	6 671
Tous GFE	3,2	8,0	7,8	81,0	100	716 160
Part du GFE dans le secteur d'activité	20,2	1,3	1,2			

	Hebergement et restauration	Hebergement medico-social et social et action sociale sans hebergement	Arts, spectacles et activites recreatives	Autres	Total	Effectifs
Services hôteliers, restauration	87,8	1,8	1,8	8,6	100	4 112
Tous GFE	3,2	7,8	1,2	87,8	100	716 160
Part du GFE dans le secteur d'activité	20,2	1,2	1,6			

Hausse des effectifs de 4% entre 2007 et 2012 dans le secteur de l'Hébergement et restauration



Lecture : 2007 : base 100

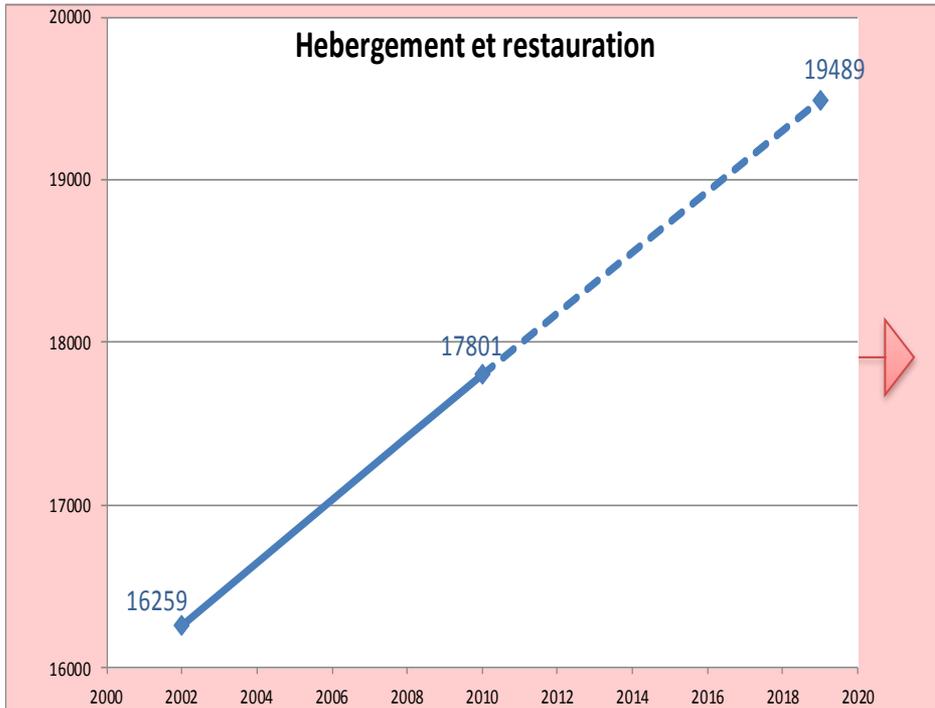
	Variation 2011-2012
Enseignement	0,0
Hebergement et restauration	-0,4
Hebergement medico-social et social et action sociale sans hebergement	1,9



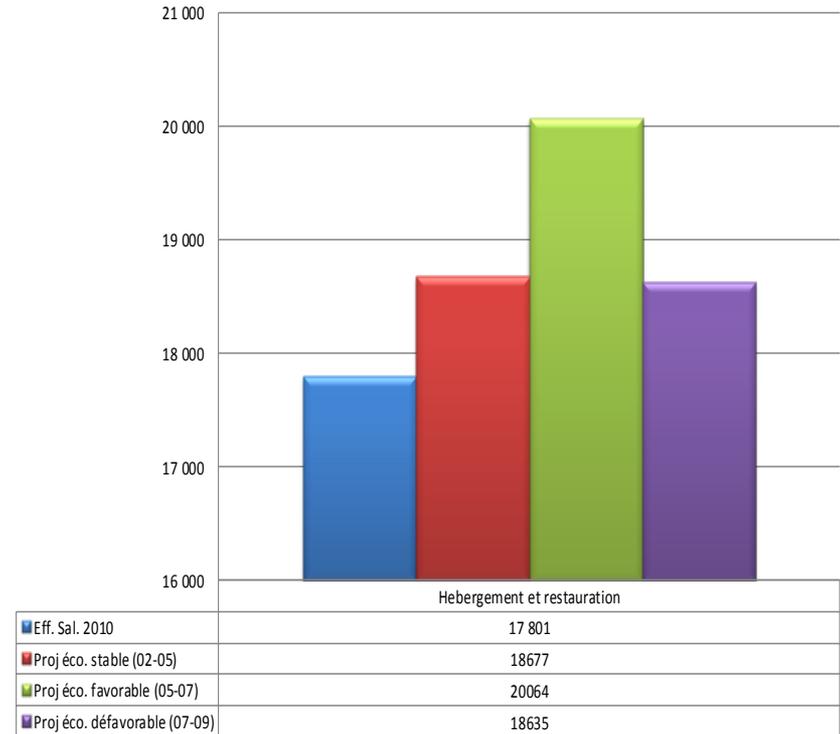
Activités et Emploi

Métiers de l'Hôtellerie-Restoration

Projections sectorielles tendancielles des effectifs salariés 2019*



Projections sectorielles des effectifs salariés 2019**



* Selon le taux de croissance annuel moyen des effectifs salariés du secteur entre 2002 et 2010

Source : Pôle Emploi, effectifs salariés déclarés 2002-2010 - Traitements Crefor 2014

** Selon le taux de croissance annuel moyen des effectifs salariés de l'économie régionale, à partir de trois hypothèses

Une forte baisse des offres d'emploi déposées entre 2011 et 2012. Des tensions apparentes sur les métiers de la Cuisine

	OEE (a)	DEE (b)	% offres durables (c)	Evolution 2011-2012 OEE	Taux de tension (d)
Accueil	693	1 861	21,5%	-4,9%	2,7
Cuisine	3 362	5 756	50,4%	-9,2%	1,7
Services hôteliers, restauration	1 829	4 764	60,4%	-17,4%	2,6
Tourisme, loisirs	146	385	27,4%	31,5%	2,6
Tous GFE	82 934	172 849	40,4%	-7,8%	1,9

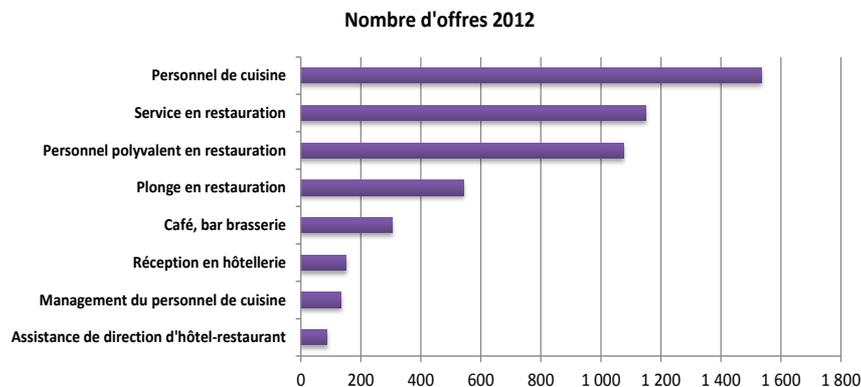
(a) - OEE : Volume d'offres d'emploi enregistrées à Pôle Emploi sur une année

(b) - DEE : Volume de demandes d'emploi enregistrées à Pôle Emploi sur une année (catégorie A)

(c) - Offres durables : offres en CDI et CDD de plus de 6 mois

(d) - Taux de tension : Nombre de demandes d'emploi enregistrées (DEE) au cours de l'année 2012 sur le nombre d'offres déposées (OEE) au cours de la même période. Lorsque le taux de tension affiche une valeur inférieure à 1,5, cela traduit théoriquement une insuffisance quantitative de demandes d'emploi pour répondre aux offres d'emploi déposées

Principaux métiers recherchés par les employeurs

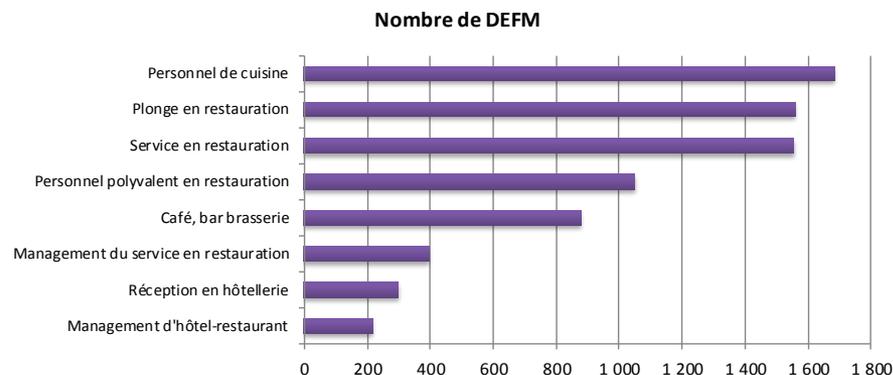


Une part importante de jeunes parmi les demandeurs d'emploi. Forte proportion de demandeurs d'emploi non diplômés en Cuisine

	Nb de DEFM au 31/03/2013 (e)	Femmes (%)	Part des moins de 25 ans (%)	Part des 50 ans et plus (%)	Part des niveaux infra V
Accueil	1 854	91,1	14,2	30,1	14,9
Cuisine	4 083	51,5	21,7	18,9	27,2
Services hôteliers, restauration	3 177	50,5	25,1	13,2	15,7
Tourisme, loisirs	272	59,2	14,3	18,0	5,1
Tous GFE	152 175	50,2	17,3	21,2	20,5

(e) - Demandeurs d'Emploi en Fin de Mois au 31 mars 2013 (catégorie A, B, C)

Principaux métiers d'inscription des demandeurs d'emploi



Taux de tension : Nombre de demandes d'emploi enregistrées (DEE) au cours de l'année sur le nombre d'offres déposées (OEE) au cours de la même période

Evolution des taux de tension entre 2010 et 2013

	2010	2011	2012	2013	Nb d'offres en 2013
Café, bar brasserie	2,02	2,99	4,11	3,73	248
Management du personnel de cuisine	1,20	1,31	1,04	1,46	85
Personnel de cuisine	1,20	1,32	1,55	1,68	1 059
Personnel polyvalent en restauration	0,97	1,02	1,19	1,42	694
Plonge en restauration	2,83	3,14	3,39	3,82	345
Réception en hôtellerie	1,72	2,50	2,85	3,79	81
Service en restauration	1,41	1,67	2,12	2,30	790

Tensions par zone Cprdf en 2013

	Bernay/ Pont- Audemer	Dieppe/ Tréport	Évreux	Le Havre	Rouen	Vernon - Gisors	Haute- Normandie	Nb offres Haute- Normandie 2013
Café, bar brasserie	66,0	5,4	4,5	3,1	3,3	2,8	3,7	248
Management du personnel de cuisine	-	0,9	1,6	2,0	1,1	4,0	1,5	85
Personnel de cuisine	3,6	1,5	1,6	1,6	1,6	2,1	1,7	1 059
Personnel polyvalent en restauration	1,8	1,2	1,7	0,9	1,8	1,5	1,4	694
Plonge en restauration	5,1	2,1	3,3	4,6	4,2	3,1	3,8	345
Réception en hôtellerie	-	4,1	2,7	3,2	3,6	12,5	3,8	81
Service en restauration	4,6	2,1	3,6	2,4	2,2	1,4	2,3	790

Précaution : pour certains métiers aux effectifs faibles, le calcul des taux de tension présente peu de sens
Ils ne sont présentés qu'à **titre indicatif et ne doivent pas faire l'objet d'interprétation**

Formation professionnelle

Initiale et continue des demandeurs d'emploi

Métiers de l'Hôtellerie-Restaurant

Une offre de formation professionnelle initiale orientée davantage vers l'apprentissage en Cuisine (unité : %)

	Formation initiale		Totaux	
	Statut scolaire (CAP à BTS) (%)	Apprentissage (%)	(%)	Nombre de sortants
Accueil	100,0	0,0	100	133
Cuisine	43,8	56,2	100	434
Services hôteliers, restauration	70,6	29,4	100	586
Tourisme, loisirs	100,0	0,0	100	37
Tous GFE	70	30	100	19 886

	DUT	LIC PRO	Total général
Services hôteliers, restauration	0	22	22
Tous GFE	1 662	893	2 555

Périmètre : élèves inscrits en dernière année d'un cycle de formation professionnelle initiale sous statut scolaire (niveaux V à III) et par apprentissage (niveaux V à I) des Ministères de l'Éducation nationale et de l'Agriculture + étudiants inscrits en dernière année d'un cycle de DUT et en Licence professionnelle (tous statuts confondus) + stagiaires demandeurs d'emploi du programme régional de formation professionnelle (PRFP). Au lieu de l'établissement. Ancienne nomenclature GFE pour le programme régional de formation professionnelle (PRFP).

Formation initiale sous statut scolaire et par apprentissage : Le niveau V prépondérant en Cuisine. Le niveau IV majoritaire dans les spécialités de Services hôteliers, restauration (unité : %)

	CAP (V)	BAC/BT/BP (IV)	BTS/DUT (III)	Licence Pro (II)	Master (I)	Total	Nombre de sortants
Accueil	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100	133
Cuisine	90,8	9,2	0,0	0,0	0,0	100	434
Services hôteliers, restauration	40,4	49,3	10,2	0,0	0,0	100	586
Tourisme, loisirs	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100	37
Tous GFE	26,0	54,2	18,2	1,1	0,6	100	19 886

Programme régional de formation professionnelle (PRFP) : le niveau V prédominant (effectifs)

	CAP (V)(%)	BAC/BT/BP (IV)(%)	BTS/DUT (III)(%)	Licence Pro (II)(%)	Master pro (I) (%)	Nombre de sortants
Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Sports - Animation socioculturelle - Loisirs	259	127	14			400
Tous GFE	5 527	2 099	1 109	155	110	9 000

ANNEXES

Métiers de l'Hôtellerie-Restauration

Evolution des taux de tensions par zone cprdf entre 2010 et 2013

Taux de tension : Nombre de demandes d'emploi enregistrées (DEE) au cours de l'année sur le nombre d'offres déposées (OEE) au cours de la même période

	2010	2011	2012	2013	Nb d'offres en 2013
Tensions enregistrées - Bernay-Pont-Audemer					
Café, bar brasserie	2,57	8,75	20,25	66,00	1
Management du personnel de cuisine	10,00	3,33	2,25	-	0
Personnel de cuisine	1,95	1,98	2,48	3,61	28
Personnel polyvalent en restauration	2,13	2,27	4,25	1,75	16
Plonge en restauration	1,77	3,43	2,75	5,09	11
Réception en hôtellerie	4,60	15,00	11,50	-	0
Service en restauration	2,06	3,12	2,94	4,64	22

	2010	2011	2012	2013	Nb d'offres en 2013
Tensions enregistrées - Dieppe-Le Tréport					
Café, bar brasserie	1,97	2,57	3,39	5,42	19
Management du personnel de cuisine	3,60	1,56	1,18	0,86	14
Personnel de cuisine	1,40	1,52	1,77	1,46	112
Personnel polyvalent en restauration	0,95	0,58	0,71	1,19	57
Plonge en restauration	2,47	2,47	2,36	2,07	58
Réception en hôtellerie	3,13	3,00	3,00	4,14	7
Service en restauration	1,21	1,92	2,39	2,11	99

	2010	2011	2012	2013	Nb d'offres en 2013
Tensions enregistrées - Évreux					
Café, bar brasserie	2,69	3,91	5,79	4,50	22
Management du personnel de cuisine	1,60	1,80	0,47	1,60	5
Personnel de cuisine	1,27	1,26	1,48	1,63	120
Personnel polyvalent en restauration	1,69	2,12	2,11	1,74	53
Plonge en restauration	2,16	2,46	3,87	3,33	30
Réception en hôtellerie	1,68	1,85	1,72	2,70	10
Service en restauration	1,44	2,14	2,78	3,61	56

	2010	2011	2012	2013	Nb d'offres en 2013
Tensions enregistrées - Le Havre					
Café, bar brasserie	1,78	2,11	3,36	3,06	52
Management du personnel de cuisine	0,82	1,19	1,13	2,00	17
Personnel de cuisine	1,53	1,81	1,82	1,57	247
Personnel polyvalent en restauration	0,57	0,48	0,71	0,89	240
Plonge en restauration	3,82	4,27	6,01	4,57	72
Réception en hôtellerie	1,58	2,96	2,69	3,16	25
Service en restauration	1,68	1,58	2,29	2,36	182

	2010	2011	2012	2013	Nb d'offres en 2013
Tensions enregistrées - Rouen					
Café, bar brasserie	1,91	2,94	4,07	3,29	137
Management du personnel de cuisine	1,01	1,13	0,97	1,11	47
Personnel de cuisine	1,04	1,16	1,40	1,63	498
Personnel polyvalent en restauration	1,19	1,49	1,80	1,81	285
Plonge en restauration	2,90	3,06	3,09	4,23	153
Réception en hôtellerie	1,49	2,27	3,09	3,62	37
Service en restauration	1,34	1,57	1,95	2,18	352

	2010	2011	2012	2013	Nb d'offres en 2013
Tensions enregistrées - Vernon - Gisors					
Café, bar brasserie	2,87	8,00	3,38	2,82	17
Management du personnel de cuisine	1,17	1,75	2,20	4,00	2
Personnel de cuisine	0,86	0,85	1,26	2,13	54
Personnel polyvalent en restauration	0,72	1,75	0,78	1,51	43
Plonge en restauration	1,74	3,06	2,28	3,14	21
Réception en hôtellerie	1,91	4,50	2,63	12,50	2
Service en restauration	1,00	1,19	1,31	1,37	79

Précaution : pour certains métiers aux effectifs faibles, le calcul des taux de tension présente peu de sens

Ils ne sont présentés qu'à **titre indicatif et ne doivent pas faire l'objet d'interprétation**

ANNEXES

GFE	Libellé GFE	Sous-GFE	Libellé Sous-GFE
A	Agriculture	A1	Culture, polyculture
		A2	Cultures spécialisées
		A3	Travaux paysagers , jardinage
		A4	Elevage, soins aux animaux
		A5	Services à l'agriculture
B	Pêche, Mer	B1	Cultures marines
		B2	Pêche, navigation
C	Bâtiment : gros œuvre, travaux publics	C1	Mines, carrières
		C2	Gros œuvre, travaux publics
		C3	Conduite de travaux
		C4	Dessin, études, diagnostic
D	Bâtiment : second œuvre	D1	Etanchéité, couverture, isolation
		D2	Plomberie, génie thermique et climatique
		D3	Finitions
		D4	Architecture d'intérieur
E	Travail des métaux	E1	Structures métalliques
		E2	Forge, chaudronnerie, carrosserie
		E3	Métallurgie
		E4	Traitement de surface
F	Mécanique	F1	Mécanique
		F2	Maintenance de véhicules et matériels
G	Electromécanique	G1	Electromécanique
H	Electricité, énergie	H1	Electricité électronique
		H2	Energie
I	Appui à la production des industries	I1	Appui à la production des industries
J	Transformation des matériaux, procédés	J1	Fabrication par procédés
		J2	Laboratoires et analyses
		J3	Appui à la production
K	Production alimentaire	K1	Agroalimentaire
		K2	Cuisine
		K3	Métiers de bouche
		K4	Appui à la production
L	Textile, habillement, cuir	L1	Textile, habillement, cuir
		L2	Appui à la production
M	Travail du bois, matériaux de synthèse	M1	Exploitation forestière
		M2	Travail du bois
		M3	Menuiserie, ameublement
		M4	Menuiserie du bâtiment
		M5	Appui à la production

GFE	Libellé GFE	Sous-GFE	Libellé Sous-GFE
N	Techniques graphiques, impression	N1	Imprimerie
		N2	Edition, prépresse
O	Transport, logistique	O1	Conduite, transports de marchandises et de personnes
		O2	Conduite d'engins
		O3	Emballage, manutention, magasinage
		O4	Exploitation des transports
P	Gestion et traitement de l'information	P1	Secrétariat, administration
		P2	Etudes, documentation
		P3	Comptabilité, gestion
		P4	Finance, banque, assurance, immobilier
		P5	Management
		P6	Informatique
Q	Commerce	Q1	Vente
		Q2	Technico-commercial
		Q3	Achats, commerce, marketing
R	Santé, social, soins personnels	R1	Santé, pharmacie, paramédical, imagerie
		R2	Rééducation, appareillage, prothèse
		R3	Carrières, sanitaires et sociales
		R4	Action sociale, aide à domicile
		R5	Coiffure, esthétique, remise en forme
S	Hôtellerie, tourisme, loisirs	S1	Services hôteliers, restauration
		S2	Animation, sports
		S3	Tourisme, loisirs
		S4	Accueil
		S5	Animation des territoires
T	Environnement, nettoyage, sécurité	T1	Surveillance, sécurité
		T2	Nettoyage, propreté
		T3	Environnement, prévention des risques
U	Communication, médias	U1	Image, son, multimédia
		U2	Journalisme
		U3	Publicité, communication
V	Création et production artistique	V1	Artisanat d'art
		V2	Arts plastiques et décoratifs
		V3	Musique, arts du spectacle
		V4	Métiers connexes du spectacle
W	Autres professions, professions d'enseignement et de la magistrature, formations transversales	W1	Général
X	Formation d'insertion	X1	Insertion professionnelle

ANNEXES

Métiers de l'Hôtellerie-Restauration

Les Professions et Catégories socioprofessionnelles (PCS) identifiées dans les métiers de l'Hôtellerie-Restauration-Tourisme

Les codes ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) identifiés dans les métiers de l'Hôtellerie-Restauration-Tourisme

GFE	Sous-GFE	Libellé Sous-GFE	Code PCS	Libellé PCS
<u>GFE Production alimentaire</u>				
K	K2	Cuisine	488a	Maîtrise de restauration : cuisine/production
K	K2		561d	Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration
K	K2		636d	Cuisiniers et commis de cuisine
<u>GFE Hôtellerie, tourisme, loisirs</u>				
S	S1	Services hôteliers, restauration	224a	Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés
S	S1		224b	Exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, de 0 à 2 salariés
S	S1		224c	Exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant, de 0 à 2 salariés
S	S1		224d	Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés
S	S1		377a	Cadres de l'hôtellerie et de la restauration
S	S1		468a	Maîtrise de restauration : salle et service
S	S1		468b	Maîtrise de l'hébergement : hall et étages
S	S1		561a	Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)
S	S1		561e	Employés de l'hôtellerie : réception et hall
S	S1		488b	Maîtrise de restauration : gestion d'établissement
S	S3	Tourisme, loisirs	466a	Responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme (non cadres)
S	S3		546b	Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme
S	S4	Accueil	541a	Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)
S	S4		226b	Agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants, de 0 à 9 salariés
S	S4		541d	Standardistes, téléphonistes
S	S4		546d	Hôtesses de l'air et stewards
S	S4		546e	Autres agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme)
S	S4		564b	Employés des services divers

GFE	Sous-GFE	Libellé Sous-GFE	Code ROME	Libellé ROME	
<u>GFE Production alimentaire</u>					
K	K2	Cuisine	G1601	Management du personnel de cuisine	
K	K2		G1602	Personnel de cuisine	
K	K2		G1603	Personnel polyvalent en restauration	
K	K2		G1604	Fabrication de crêpes ou pizzas	
K	K2		G1605	Plonge en restauration	
<u>GFE Hôtellerie, tourisme, loisirs</u>					
S	S1	Services hôteliers, restauration	G1502	Personnel polyvalent d'hôtellerie	
S	S1		G1503	Management du personnel d'étage	
S	S1		G1701	Conciergerie en hôtellerie	
S	S1		G1702	Personnel du hall	
S	S1		G1703	Réception en hôtellerie	
S	S1		G1801	Café, bar brasserie	
S	S1		G1802	Management du service en restauration	
S	S1		G1803	Service en restauration	
S	S1		G1804	Sommellerie	
S	S1		G1401	Assistance de direction d'hôtel-restaurant	
S	S1		G1402	Management d'hôtel-restaurant	
S	S1		G1404	Management d'établissement de restauration collective	
S	S3		Tourisme, loisirs	G1102	Promotion du tourisme local
S	S3			G1205	Personnel d'attractions ou de structures de loisirs
S	S3	G1206		Personnel technique des jeux	
S	S3	G1301		Conception de produits touristiques	
S	S3	G1302		Optimisation de produits touristiques	
S	S3	G1303		Vente de voyages	
S	S3	N4402		Exploitation et manœuvre des remontées mécaniques	
S	S3	G1403	Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique		
S	S4	Accueil	G1101	Accueil touristique	
S	S4		M1601	Accueil et renseignements	
S	S4		N2101	Navigation commerciale aérienne	
S	S4		N2201	Personnel d'escale aéroportuaire	

Directeur de publication
Luc CHEVALIER
Conception/Réalisation
Malika MANSOURI
E-mail : malika.mansouri@crefor-hn.fr

Centre de Ressources Emploi Formation
Tél : 02 35 73 77 82 – Fax : 02 35 73 07 60
Mail : crefor@crefor-hn.fr
Pôle régional des Savoirs
115, boulevard de l'Europe – BP 1152
76 176 ROUEN Cedex 1

Janvier 2015