



**Analyse quantitative
sur le secteur « hôtellerie, café, restauration »**

Les thèmes abordés :



Dans le cadre cette démarche en lien avec la filière touristique, l'état des lieux suivant propose d'analyser la communauté d'agglomérations de Dijon et la communauté de communes de Gevrey-Chambertin à travers les thèmes suivants :

- ***La situation et la dynamique des établissements ;***
- ***Les caractéristiques des salariés ;***
- ***Le marché du travail ;***
- ***La formation professionnelle.***

(Cet état des lieux s'intéresse principalement à l'hébergement et la restauration mais des éléments concernant la culture, le patrimoine et le tourisme sont développés dans les annexes).

Dans un souci de lisibilité des tableaux, lorsque des sous-secteurs représentent un faible nombre d'établissements et d'emplois, nous avons supprimé les données les concernant. Ce qui peut expliquer que l'addition des données par sous-secteur ne corresponde pas au montant total affiché



Situation et dynamique des établissements de l'hébergement/restauration

- *Le poids et l'évolution des secteurs en terme d'établissements ;*
- *Le poids et l'évolution des secteurs en terme d'emploi salarié ;*
- *Comparaison avec la région (poids et évolution des secteurs) ;*
- *Focus sur Dijon, Marsannay et la CC de Gevrey-Chambertin.*

Source : il s'agit des données URSSAF (Uniquement le secteur concurrentiel : pour plus de détails voir en annexe).

Un secteur en développement sur le territoire du projet



Nombre d'établissements privés du secteur (Source : URSSAF 2009 à 2014)

	CA Grand Dijon et CC Gevrey-Chambertin			région
	Etablissements en 2014	Evolution 2009-2014	Evolution 2009-2014 (%)	Evolution 2009-2014 (%)
Restauration traditionnelle	345	33	11%	3%
Restauration de type rapide	144	29	25%	39%
Hôtels et hébergement similaire	76	6	9%	-11%
Débits de boissons	65	7	12%	5%
autres hébergements*	13	3	30%	7%
Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée	10	4	67%	-1%
Services des traiteurs	9	3	50%	19%
Cafétérias et autres libres-services	8	1	14%	5%
Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs	1	-1	-50%	-14%
Total	671	85	15%	4,7%

*Cette sous-classe comprend la mise à disposition de lieux d'hébergement temporaire ou à long terme dans des chambres individuelles ou pour plusieurs personnes, des résidences pour étudiants, des foyers pour travailleurs migrants (saisonniers), etc. (Source: définition INSEE)

- **La restauration : 73% des établissements**
- **L'hébergement : 14 %**
- **Une croissance des établissements bien supérieure à ce que l'on observe au niveau régional (+15 % contre +4,7%)**

Un secteur dynamique en matière d'emplois



Nombre d'emplois salariés des établissements privés du secteur (Source : URSSAF 2009 à 2014)

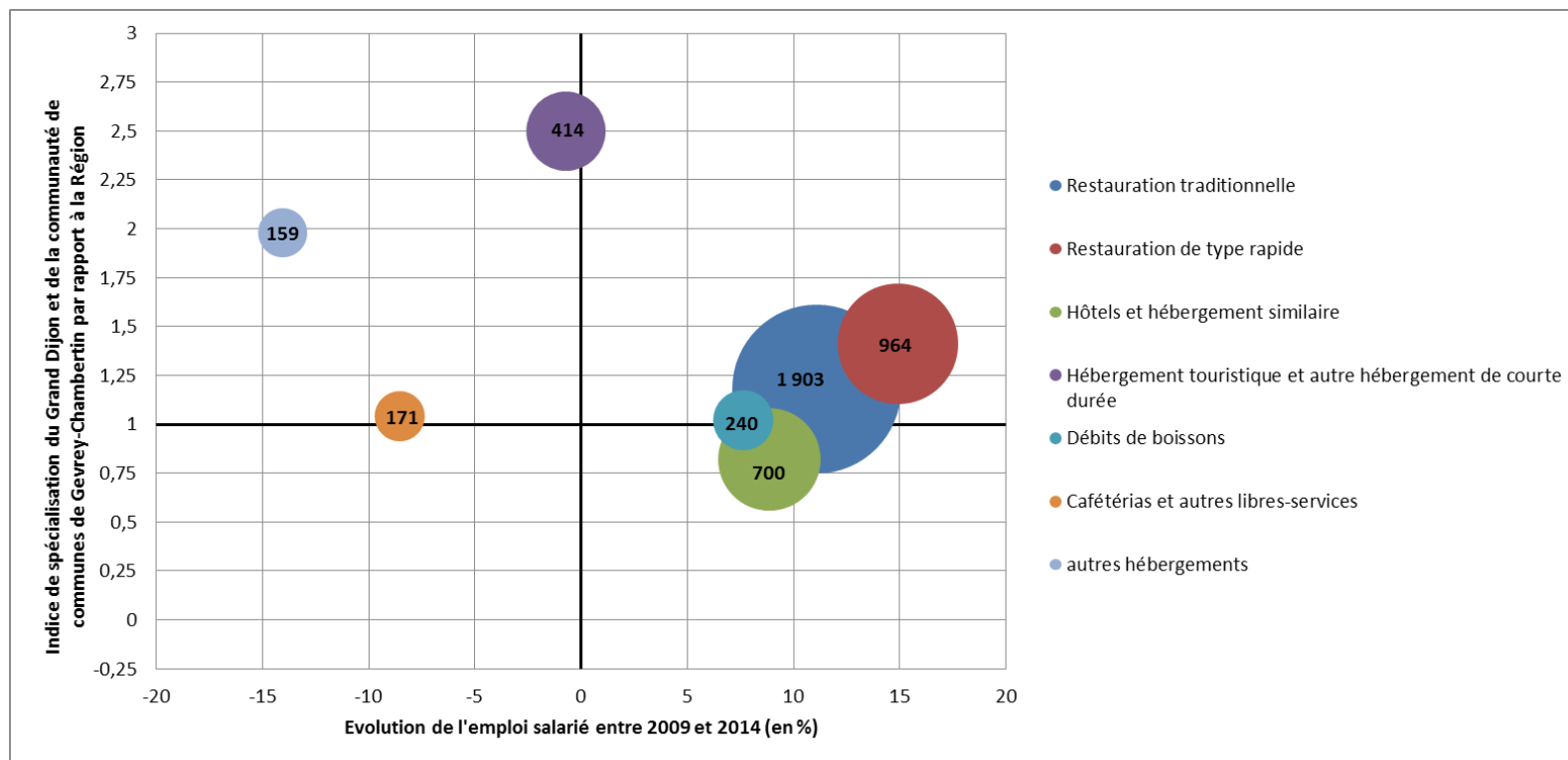
	CA Grand Dijon et CC Gevrey-Chambertin			région
	Effectifs salariés en 2014	Evolution 2009-2014	Evolution 2009-2014 (%)	Evolution 2009-2014 (%)
Restauration traditionnelle	1 903	190	11%	7%
Restauration de type rapide	964	125	15%	22%
Hôtels et hébergement similaire	700	57	9%	-9%
Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée	414	-3	-1%	-2%
Débits de boissons	240	17	8%	6%
Caféterias et autres libres-services	171	-16	-9%	-14%
autres hébergements	159	-26	-14%	-6%
Services des traiteurs	65	30	86%	31%
Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs	1	-5	-83%	-38%
Total	4 617	369	9%	3%

- **La restauration : 62% des effectifs**
- **L'hébergement : 28 % (pour 14 % des établissements)**
- **Une croissance de l'emploi bien supérieure à ce que l'on observe au niveau régional (+ 9 % contre + 3%)**

Situation et dynamique des établissements de l'hébergement/restauration :



Poids, évolution et spécialisation des secteurs sur les deux communautés de communes.



Axe des abscisses : évolution de l'emploi salarié sur les deux communautés de communes entre 2009 et 2014 (en %).

Axe des ordonnées : indice de spécialisation par rapport à la région. L'indice de spécialisation permet de comparer le poids d'un secteur sur la zone étudiée par rapport à l'ensemble du territoire. Si l'indice est supérieur à 1 alors le secteur a un poids plus important sur la zone étudiée que sur l'ensemble du territoire.

La taille des bulles correspond au poids du secteur par rapport à l'emploi total sur les deux communautés de communes (les effectifs en emploi salarié au sein du secteur sont inscrits à l'intérieur de chaque bulle).

Dijon : 74% des établissements et 69% de l'emploi salarié.



Répartition et évolution du nombre d'établissements des principaux secteurs sur Dijon (Source : URSSAF 2009 à 2014) :

	Nombre d'établissements en 2014	Evolution 2009-2014	Part de Dijon sur l'ensemble des deux communautés de communes
Restauration traditionnelle	260	19	75%
Restauration de type rapide	103	16	72%
Débits de boissons	62	7	95%
Hôtels et hébergement similaire	44	5	58%
autres hébergements	13	3	100%
Total	500	54	74%

- Forte concentration de la restauration traditionnelle sur la ville de Dijon
- L'hébergement est quant à lui, plus dispersé sur l'ensemble de la zone du projet

Répartition et évolution de l'emploi salarié des principaux secteurs sur Dijon (Source : URSSAF 2009 à 2014) :

	Effectifs salariés en 2014	Evolution 2009-2014	Part de Dijon sur l'ensemble des deux communautés de communes
Restauration traditionnelle	1 328	107	70%
Restauration de type rapide	573	81	59%
Hôtels et hébergement similaire	425	37	61%
Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée	408	-4	99%
Débits de boissons	236	18	98%
autres hébergements	159	-26	100%
Caféterias et autres libres-services	55	-13	32%
Total	3 213	202	69%

CC Gevrey-Chambertin : 4% des établissements et 3% de l'emploi salarié.



Répartition et évolution du nombre d'établissements des principaux secteurs sur la communauté de communes de Gevrey-Chambertin (Source : URSSAF 2009 à 2014) :

	nombre d'établissements en 2014	évolution 2009-2014	Part sur l'ensemble des deux communautés de communes
Restauration traditionnelle	17	3	5%
Hôtels et hébergement similaire	6	-1	8%
Total	27	4	4%

Répartition et évolution du nombre d'emplois salariés des principaux secteurs sur la communauté de communes Gevrey-Chambertin (Source : URSSAF 2009 à 2014) :

	effectifs salariés en 2014	évolution 2009-2014	Part sur l'ensemble des deux communautés de communes
Restauration traditionnelle	88	5	5%
Hôtels et hébergement similaire	40	2	6%
Cafétérias et autres libres-services	19	1	11%
Total	149	9	3%

Un emploi salarié concentré dans les établissements de moins de 20 salariés



- *Néanmoins, on observe une situation différenciée entre l'hébergement et la restauration, ce second secteur marqué par un poids plus important des moins de 10 et une concentration plus forte de l'emploi dans ces établissements.*

Répartition des entreprises par taille et par secteur (A88) (Source : INSEE DADS 2012) (Département de la Côte d'Or) :

Secteur de l'hébergement :

Tranche d'effectifs par établissement	nombre de postes	Poids des postes
Moins de 10 salariés	694	33%
De 10 à 19 salariés	502	24%
De 20 à 49 salariés	694	33%
De 50 à 99 salariés*		
De 100 à 499 salariés*		
Ensemble	2126	100%

Secteur de la restauration :

Tranche d'effectifs par établissement	nombre de postes	Poids des postes
Moins de 10 salariés	2431	45%
De 10 à 19 salariés	1141	21%
De 20 à 49 salariés	1013	19%
De 50 à 99 salariés*		
De 100 à 499 salariés*		
Ensemble	5385	100%

(* En vertu des règles du secret statistique il n'est pas possible de connaître le nombre de postes des établissements de 50 salariés et plus).

« Dans les statistiques produites par les DADS et le système d'information « Connaissance locale de l'appareil productif » (Clap), un poste correspond à un salarié dans un établissement. Un salarié qui travaille dans deux établissements correspond à deux postes. Ce salarié est donc comptabilisé deux fois.



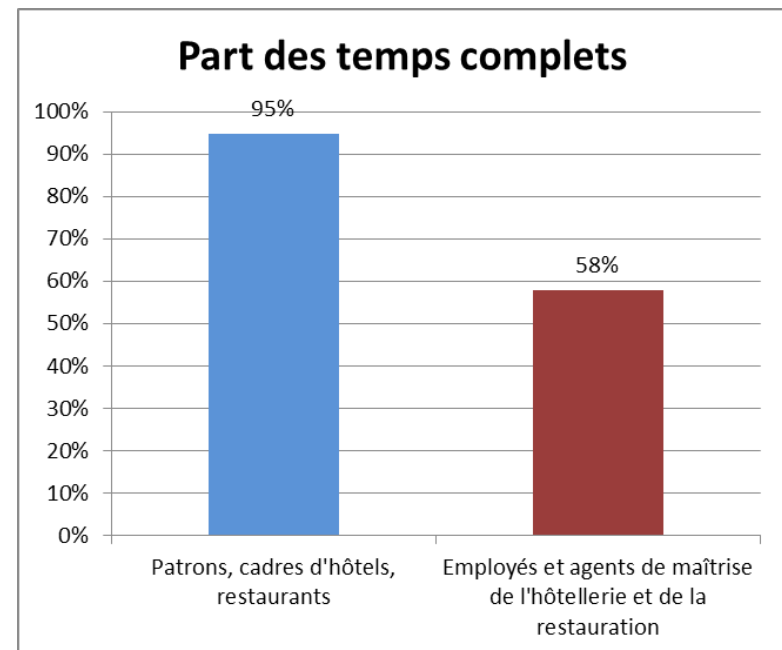
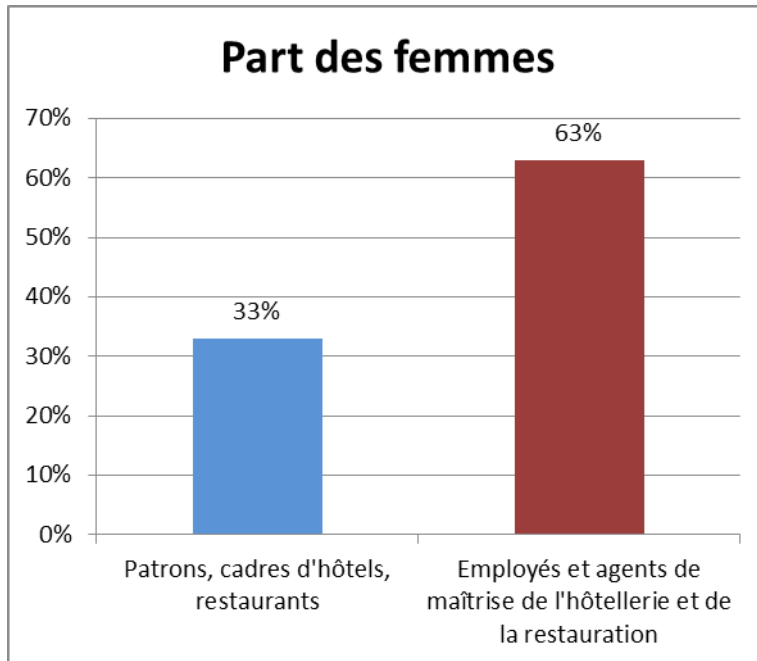
Caractéristiques des salariés

- *Le choix de la nomenclature métier ;*
- *Les conditions d'emploi (temps de travail, type de contrat) ;*
- *La part des femmes ;*
- *L'âge du salarié ;*
- *La rémunération ;*
- *La taille des établissements.*

Profil-type des salariés et patrons



- **79% des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration sont en CDI**
- **36% ont moins de 25 ans.**
- **71% des patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants sont des indépendants.**



(Source : INSEE Recensement 2009)



Un salaire horaire net moyen légèrement supérieur dans l'hébergement par rapport à la restauration (Côte d'Or).

Rémunération nette (Source : INSEE DADS 2012) (Département de la Côte d'Or) :

Secteur de l'hébergement :

Catégorie Socioprofessionnelle	Salaire Horaire Net Moyen	
	Côte d'or	Bourgogne
Chefs d'entreprises et Cadres	18,0	17,8
Professions intermédiaires	11,0	11,4
Ouvriers qualifiés	10,0	9,7
Employés	8,5	8,3
Ouvriers non qualifiés	7,1	7,4
Ensemble	9,6	9,4

Secteur de la restauration :

Catégorie Socioprofessionnelle	Salaire Horaire Net Moyen	
	Côte d'or	Bourgogne
Chefs d'entreprises et Cadres	17,4	16,1
Professions intermédiaires	11,7	11,5
Ouvriers qualifiés	9,5	9,3
Employés	8,4	8,3
Ouvriers non qualifiés	8,1	7,6
Ensemble	9,2	9,0



Marché du travail

- *Les caractéristiques des demandeurs d'emploi inscrits à la fin du mois de mars 2015 ;*
- *Rapport offre sur demande d'emploi ;*
- *Les inscriptions de demandeurs d'emploi en 2015 ;*
- *Les offres déposées en 2015 ;*
- *Les projets de recrutement ;*
- *Les embauches.*

Fin mars 2015 : 233 demandeurs d'emploi sont inscrits sur le métier de serveur en restauration.



Les demandeurs d'emploi inscrits fin mars à Pôle emploi sur le territoire du Grand Dijon et de la communauté de communes de Gevrey-Chambertin (Source : Pôle emploi DEFM mars 2015) :

Libellé métier (ROME)	nb de defm mars 2015
Serveur en restauration	233
Café, bar brasserie*	136
Réceptionniste en hôtellerie	87
Directeur d'hôtel-restaurant	42
Assistant à la direction d'hôtel-restaurant	31
Maître d'hôtel	24

Précautions : les chiffres concernant les Rome (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) indiqués en rouge sont à prendre avec précaution. En effet, du fait des règles du secret statistique, les effectifs en question sont minimisés de 4 personnes maximum.

**Personne travaillant dans un café, un bar ou une brasserie. Elle peut effectuer le service ou assurer l'exploitation du lieu par exemple.*

42% des demandeurs d'emploi inscrits sur le ROME
« Serveur en restauration » ont moins de 26 ans.



Age des demandeurs d'emploi inscrits sur les principaux ROME de l'étude (Source : Pôle emploi DEFM mars 2015) :

	nombre de defm (mars 2015) sur le territoire de la GPECT	% moins de 26 ans	% 50 ans et plus
Serveur en restauration	233	42%	9%
Café, bar brasserie	136	26%	14%
Réceptionniste en hôtellerie	87	15%	18%

Etant donné le faible nombre de demandeurs d'emploi inscrits sur le ROME « Directeur d'hôtel-restaurant », il n'est pas possible d'avoir des données sur leur âge.



Une majorité de demandeurs d'emploi de niveau V

Répartition des niveaux de formation des demandeurs d'emploi sur les deux intercommunalités (Source : Pôle emploi DEFM mars 2015) :

	bac +2	Classe de terminale (avec ou sans bac)	CAP/BEP
Directeur d'hôtel-restaurant	29%	19%	40%

	Supérieur à bac+2	bac +2	Classe de terminale (avec ou sans bac)	CAP/BEP	Abandon en cours de CAP/BEP (avant année terminale)
Réceptionniste en hôtellerie	21%	21%	36%	15%	6%

	Supérieur à bac+2	bac +2	Classe de terminale (avec ou sans bac)	CAP/BEP	Abandon en cours de CAP/BEP (avant année terminale)
Café, bar brasserie	4%	10%	24%	50%	10%

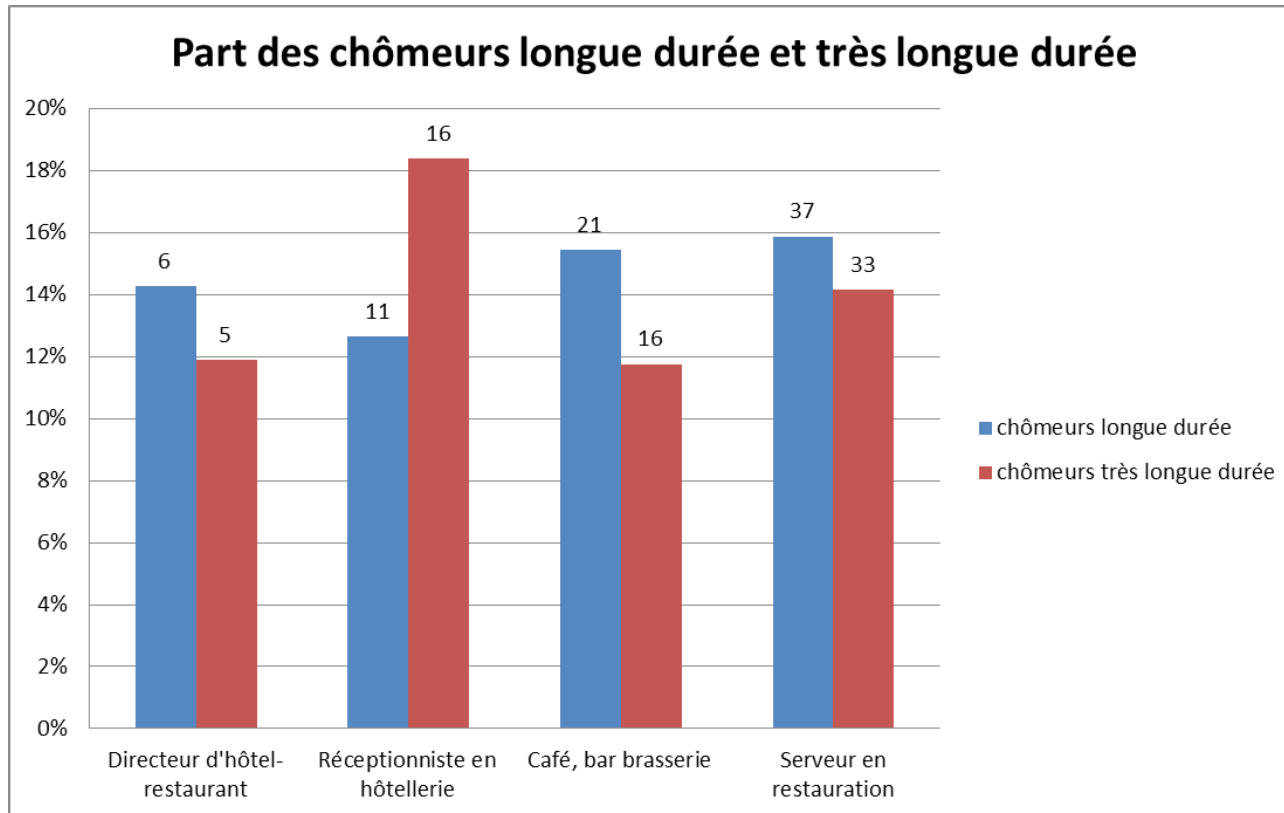
	Supérieur à bac+2	bac +2	Classe de terminale (avec ou sans bac)	CAP/BEP	Abandon en cours de CAP/BEP (avant année terminale)	Sortie en cours de 1er cycle de l'enseignement secondaire (de la 6ème à la 3ème)
Serveur en restauration	3%	6%	19%	54%	8%	9%

Seuls les niveaux de formation pour lesquels les effectifs sont suffisants sont détaillés dans les tableaux ci-dessus.

Une demande d'emploi moins marquée par le chômage de longue durée (43 % sur le bassin de Dijon)



- *A titre d'exemple, les chômeurs de longue durée représentent environ 31 % dans le total des demandeurs d'emploi inscrits sur le métier de réceptionniste.*



Source: Pôle emploi DEFM mars 2015

NB : les données sur les CLD et CTLD sont à cumuler pour obtenir la part totale de chômeurs longue durée

En 2015, en moyenne, 1 offre pour 3 demandeurs d'emploi

NB : ces commentaires reposent sur les offres enregistrées par Pôle emploi



- **Une situation à mettre en perspective avec les difficultés de recrutement du secteur...**
- **Sur les 1092 demandeurs d'emploi, une minorité est enregistrée sur le territoire de Gevrey-Chambertin (quelques dizaines)**
 - *Ex : 6/524 demandeurs d'emploi sont inscrits sur le métier de service en restauration*

Rapport offre sur demande d'emploi enregistrées en 2015 (lieu de travail sur le Grand Dijon ou sur la communauté de communes de Gevrey-Chambertin) (Source : Pôle emploi DEE et OEE 2015) :

	Demande d'emploi enregistrée	Offre d'emploi enregistrée	Rapport offre sur demande
Service en restauration	524	174	0,3
Café, bar brasserie	252	54	0,2
Réception en hôtellerie	150	72	0,5
Assistance de direction d'hôtel-restaurant	62	25	0,4
Management d'hôtel-restaurant	56	1	0,0
Management du service en restauration	32	5	0,2
Sommellerie	16	1	0,1
Personnel du hall	2	4	2,0
Total	1094	336	0,3

Précautions : Attention, il s'agit uniquement des offres d'emploi prises en compte par Pôle emploi.

Une même offre est comptabilisée autant de fois qu'elle a été inscrite à Pôle emploi au cours de l'année (idem pour la demande d'emploi).

2/3 des offres déposées à Pôle emploi en CDI et à 67 % sur le métier de serveur



- **96% des offres concernent le territoire du Grand Dijon**

Répartition des offres d'emploi enregistrées à Pôle emploi en 2015 (lieu de travail sur les deux communautés de communes) (Source : Pôle emploi OEE 2015) :

	Nombre d'offres	type de contrat		durée du contrat (hors CDI)			
		part des CDI	part des CDD	moins d'un mois	de 1 à 6 mois	de 6 mois à 1 an	plus d'un an
Serveur en restauration	174	71%	24%		64%		22%
Réceptionniste en hôtellerie	72	82%	17%		69%		
Café, bar brasserie	54	65%	35%		42%		37%
Assistant à la direction d'hôtel-restaurant	25	68%	32%		50%		50%
Maître d'hôtel	5	100%					
Employé du hall	4						
Directeur d'hôtel-restaurant							
Sommelier							
Total	336	73%	24%	9%	58%	9%	24%

Les cellules grisées concernent soit des effectifs nuls soit des effectifs trop faibles pour être diffusables.

Précautions : Attention, il s'agit uniquement des offres d'emploi prises en compte par Pôle Emploi. De plus, une même offre est comptabilisée autant de fois qu'elle a été inscrite à Pôle emploi au cours de l'année.

75% pour des contrats signés de moins d'un mois



- **48 960 embauches dans l'hébergement et la restauration, dont 75% de CDD de moins d'un mois (déclarations d'embauche courtes)**
 - NB : ces données portent sur le bassin de Dijon, périmètre géographique plus important que celui-ci du Grand Dijon et de la communauté de communes de Gevrey-Chambertin
- **En 2014, les embauches dans l'hébergement et la restauration représentent 18% des embauches tous secteurs confondus sur la zone d'emploi de Dijon (part identique en Bourgogne)**

Répartition des déclarations préalables à l'embauche par secteur sur la zone d'emploi de Dijon en 2014 (Source : URSSAF DPAE 2014):

	CA Grand Dijon et CC Gevrey-Chambertin 2014					
	Déclarations d'embauche	Poids du secteur sur l'ensemble des secteurs	Déclarations d'embauche longues (CDI et CDD de plus d'un mois)	% des déclarations d'embauche longues	Déclarations d'embauche courtes	% des déclarations d'embauche courtes
Hébergement et restauration	48 960	18%	12 024	25%	36 936	75%
Total tous secteurs	277 022		85 232	31%	191 790	69%

	Bourgogne 2014		
	Poids du secteur sur l'ensemble des secteurs	Déclarations d'embauche longues	Déclarations d'embauche courtes
Hébergement et restauration	18%	22%	78%
Total tous secteurs		30%	70%

Des projets de recrutement globalement jugés difficiles pour le deux principaux métiers



- *Cette information invite à relativiser la population de demandeurs d'emploi inscrits sur ces métiers (cf diapo précédente)*

Les projets de recrutement en 2015 sur le bassin de Dijon (Source : Pôle emploi BMO 2015) :

métier	projet de recrutement	difficultés à recruter	emplois saisonniers
Serveurs de cafés restaurants	78	46%	20%
Employés de l'hôtellerie	58	74%	66%
Maîtres d'hôtel	24	28%	0%
Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	4	100%	0%

Les employés de l'hôtellerie sont jugés difficiles à recruter (74% des projets de recrutement). Par ailleurs, il s'agit pour ce métier d'une part importante de projet de recrutement d'emplois saisonniers (66%).

Il s'agit uniquement de déclaration d'entreprises et non de projets de recrutement certains.



La formation professionnelle

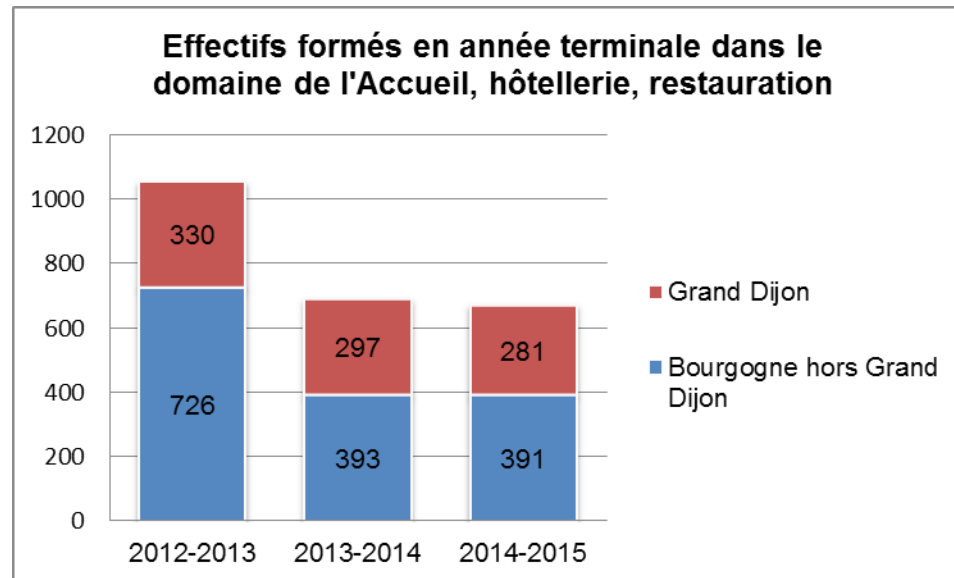


La formation professionnelle initiale

Une baisse des effectifs formés en formation initiale entre 2012 et 2014



- *Sur l'année scolaire 2014-2015, 672 personnes en formation initiale au niveau régional*
- *41 % ont été formées sur le territoire du Grand Dijon*
- *On note une baisse significative des personnes formées entre 2012/2013 et 2013/2014 (-384)*

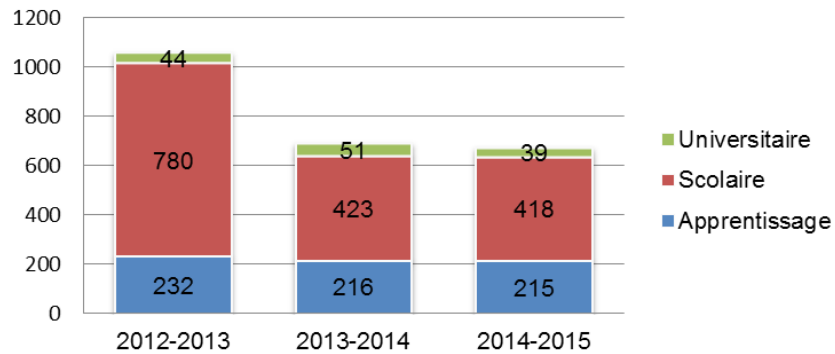


Des effectifs principalement sous statut scolaire.

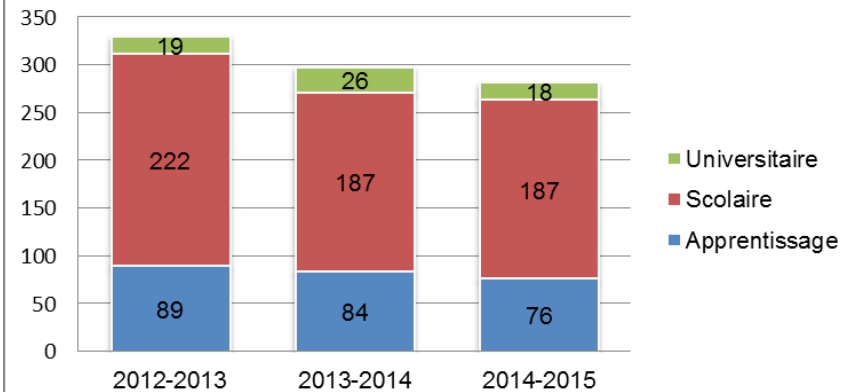


- *La baisse des effectifs formés est nettement moindre sur le territoire du Grand Dijon*
- *27 % d'apprentis sur le Grand Dijon en 2014/2015 (contre 31 % en région)*

Effectifs formés en année terminale par statut (Bourgogne)



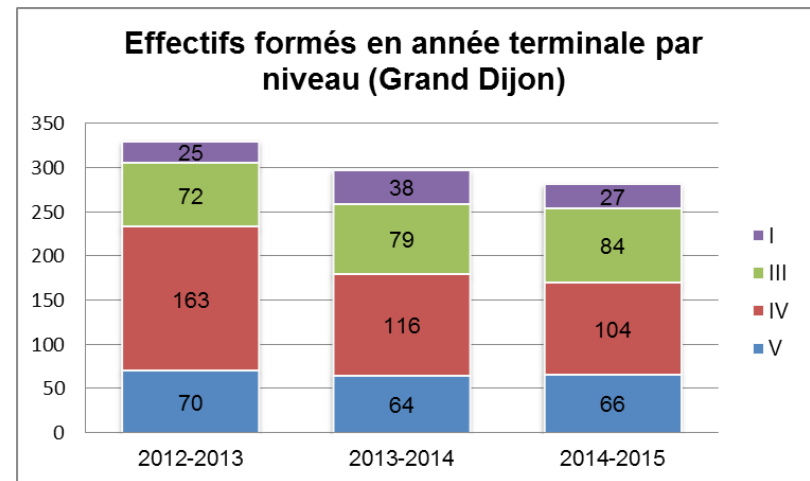
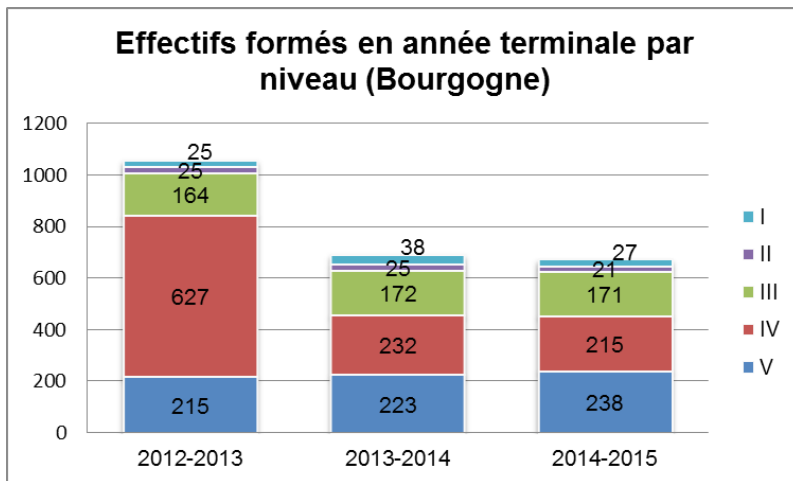
Effectifs formés en année terminale par statut (Grand Dijon)



Des personnes principalement formées sur le niveau IV (niveau Bac).



- **37 % des personnes formées sur un niveau IV sur le Grand Dijon (31 % en Bourgogne)**
- **29 % sur du niveau III (25 % en Bourgogne)**
- **On observe un décalage entre le niveau de qualification des personnes sorties de formation initiale ces dernières (76 % sur des niveaux supra IV) et le niveau de formation des demandeurs d'emploi (majoritairement V)**
- **A noter que les formations supra IV représentent seulement 64 % des formés au niveau régional**





L'offre de formation professionnelle initiale sur le Grand Dijon

Spécialités suivies par statut et par niveau en 2014-2015

SCOLAIRE	
Niveaux et intitulés de formation	Effectif
BTS	
Hôtellerie, restauration option a : mercatique et gestion hôtelière	12
Hôtellerie, restauration option b : art culinaire, art de la table et du service	15
Tourisme	57
Bac professionnel/Bac technologique	
Commercialisation et services en restauration	40
Hôtellerie	44
Mention complémentaire	
Sommellerie	14
CAP	
Restaurant	5
Total formés en année terminale	187

UNIVERSITAIRE	
Niveaux et intitulés de formation	Effectif
Master	
Management activités touristiques et culturelles	18

APPRENTISSAGE	
Niveaux et intitulés de formation	Effectif
Master	
Management activités touristiques culturelles	9
Bac professionnel	
Accueil réception	9
Commercialisation et services en restauration	11
CAP	
Restaurant	35
Services en café brasserie	12
Total formés en année terminale	76

Formations supplémentaires en Bourgogne

SCOLAIRE	
Auxerre 89	
Niveaux et intitulés de formation	Effectif
CAP	
Services hôteliers	5
Employé barman	12
Total formés en année terminale	17

UNIVERSITAIRE	
Le Creusot 71	
Niveaux et intitulés de formation	Effectif
Licence professionnelle	
Gestion touristique territoriale et internationale	21



La formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi

La formation continue des demandeurs d'emploi : programme.



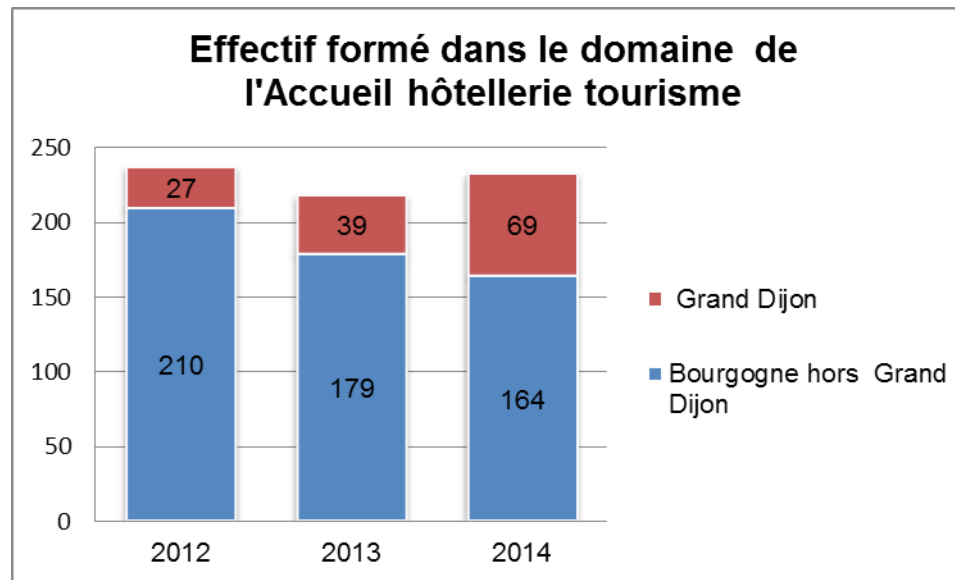
Le programme régional de formation professionnelle continue à destination des demandeurs d'emploi se structure en deux parties :

- ✓ *Une programme pluriannuel structurant (reconduit chaque année pendant 3 ans), composé d'actions qualifiantes (AQ) d'environ 1 200 heures.*
- ✓ *Un programme annuel conjoncturel (élaboré chaque année et non reconductible) composé d'actions qualifiantes, d'actions courtes qualifiantes (ACQ) d'une durée maximum de 315 heures.*

En moyenne, un peu plus de 200 DE étaient formés chaque année aux métiers de l'accueil, hôtellerie, tourisme dans l'ex-région Bourgogne



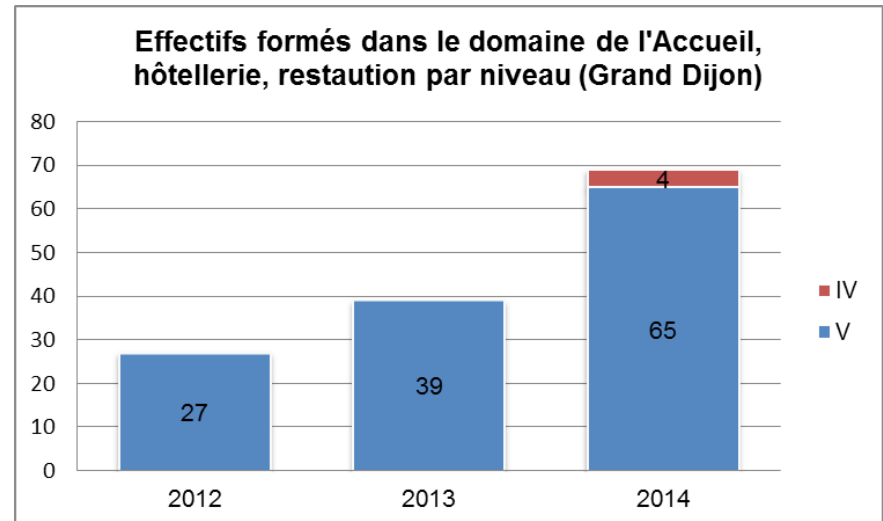
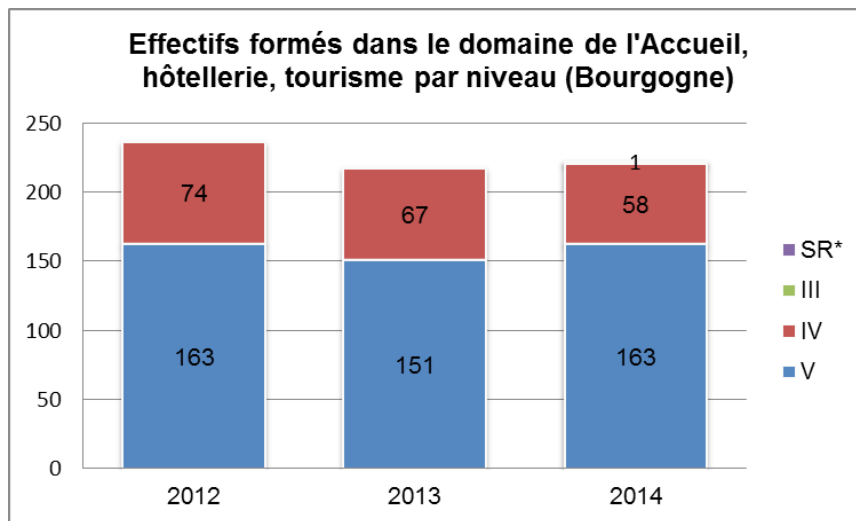
- *Sur la période 2012-2014, les demandeurs d'emploi du Grand Dijon représentent 20 % des effectifs*



Des effectifs formés principalement sur le niveau V.



- **On note une singularité des formations auxquelles accèdent les demandeurs d'emploi du Grand Dijon par rapport à la situation régionale : niveau V...**
- **Et le décalage avec les orientations de la formation initiale (niveaux IV et supra) :**
 - Cette élévation du niveau de qualification intervient-elle en réponse aux besoins des entreprises ?
 - Les formations de niveau V sont-elles jugées satisfaisantes par elles ?



*SR: sans référence de niveau



La formation continue des DE, formations suivies en Bourgogne en 2014 :

Programme régional pluriannuel.

	Effectif
Côte-d'Or	
AFPA Bourgogne	
AQ service de salle - serveur en restauration	27
CFPPA BEAUNE	
BP sommelier	12
INFA NIEVRE	
AQ employé d'étage dijon	15
Nièvre	
GRETA 58	
CAP agent polyvalent de restauration	13
Saône-et-Loire	
AFPA Bourgogne	
AQ agent de restauration	28
GRETA 71	
CAP agent polyvalent restauration	14
PROM'HOTE/IRFOTEL BOURGOGNE	
AQ gouvernant (e) en hôtellerie	15
AQ agent de restauration	14
AQ métiers des étages	5
AQ métiers du service en restauration	16
AQ réceptionniste en hôtellerie	13
Yonne	
GRETA 89	
CAP agent polyvalent de restauration	10
Total formés	182

Programme régional annuel

	Effectif
Côte-d'Or	
CFPPA BEAUNE	
CS responsable technico commercial en vins orientation produit	10
AFPA BOURGOGNE	
AQ Employé polyvalent de restauration	15
ACQ Réceptionniste	12
Nièvre	
CFPPA DU MORVAN	
AQ Tourisme vert, accueil et animation en milieu rural	14
INFA NIEVRE	
AQ agent(e) d'hôtellerie	20
Saône-et-Loire	
GRETA 71	
ACQ Employé polyvalent d'hôtellerie	12
Yonne	
AFPA BOURGOGNE	
ACQ Employé d'étage	13
GRETA 89	
AQ employé polyvalent de restauration	16
ACQ Employé polyvalent d'hôtellerie	12
CAP restaurant	4
Total formés	128



La formation professionnelle des salariés.

La formation continue des salariés :



- **En 2015, 547 salariés des adhérents du Fafih ont bénéficié d'une action de formation**
- **Durée moyenne : 72 heures avec un large éventail**
 - *jusqu'au plus de 1000 heures en moyenne pour des BTS*
- **Les principales formations (sur les deux territoires intercommunaux) :**
 - *la relation client (158 stagiaires, soit 29 %),*
 - *les permis de former (64 stagiaires),*
 - *les langues (55 stagiaires),*
 - *la sécurité (51 stagiaires)*
 - *l'informatique (50 stagiaires).*

Le slide suivant ne prend pas en compte les stagiaires en Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP) et les stagiaires en Promotion Professionnelle et Sociale (PPS), en voici donc le détail :

- parmi les 36 stagiaires en CSP sur le territoire de l'étude en 2015, 16 ont suivi un stage en informatique, 6 autres un stage en langues ;

- parmi les 29 stagiaires en PPS, 11 ont suivi un stage de "cuisine végétarienne", 11 un permis de "former-exercer le rôle de tuteur", 7 un perfectionnement aux métiers des étages.

La formation continue des salariés (source : Fafih 2015)



Domaine de formation	Formation	Nombre de formés	Durée moyenne des formations (en heures)
Relation client (dont gestion des conflits)	Formation Personnel / Audit de suivi diagnostic image et communication savoir être	76	8
	Diagnostic image et savoir être / Entretiens individuels / Formation	56	3
	Gestion des plaintes et des conflits	17	7
total relation client (dont gestion des conflits)		158	13
Permis de former	Permis de former	64	10
Langues	Anglais	53	31
	Total langues	55	32
Sécurité	Sauveteur securaliste du travail	27	14
	Formation feux réels avec bac à feu + mise en place exercice d'évacuation	11	4
	Identifier et maîtriser les risques professionnels	11	7
total sécurité		51	11
Informatique (logiciel spécialisé, bureautique, web)	Analyse et pratique du module de gestion des stocks VEGA	12	7
	Deploiement PMS OPERA	12	88
total informatique (logiciel spécialisé, bureautique, web)		50	36
Hygiène	Hygiène alimentaire	31	14
Transversal	BTS Hôtellerie-restauration option A mercatique et gestion hôtelière (HR)	12	1 006
	BTS Hôtellerie-restauration option B art culinaire, art de la table et du service (HR)	11	1 105
total transversal		23	1058
Commerce, vente	Améliorer la commercialisation de vos chambres	7	7
	Prospection téléphonique et démarchage terrain	4	16
	Licence professionnelle Commerce des vins et Oenotourisme	3	455
	E-réputation	3	14
total commerce, vente		23	85
Gestion, management	Les outils du Pack RM	5	14
	Formation DSN	4	7
	Améliorer son management	3	16
Total gestion, management		19	124
Communication	BTS Communication	1	1 141
	Licence professionnelle activités et techniques de communication	1	455
Total communication		2	798
Autre	Réunion avec la Direction / Formation Responsables	18	4
	Connaître les richesses de son territoire	5	21
	stage de préparation à l'installation	2	35
Total autre		71	23
Total		547	72