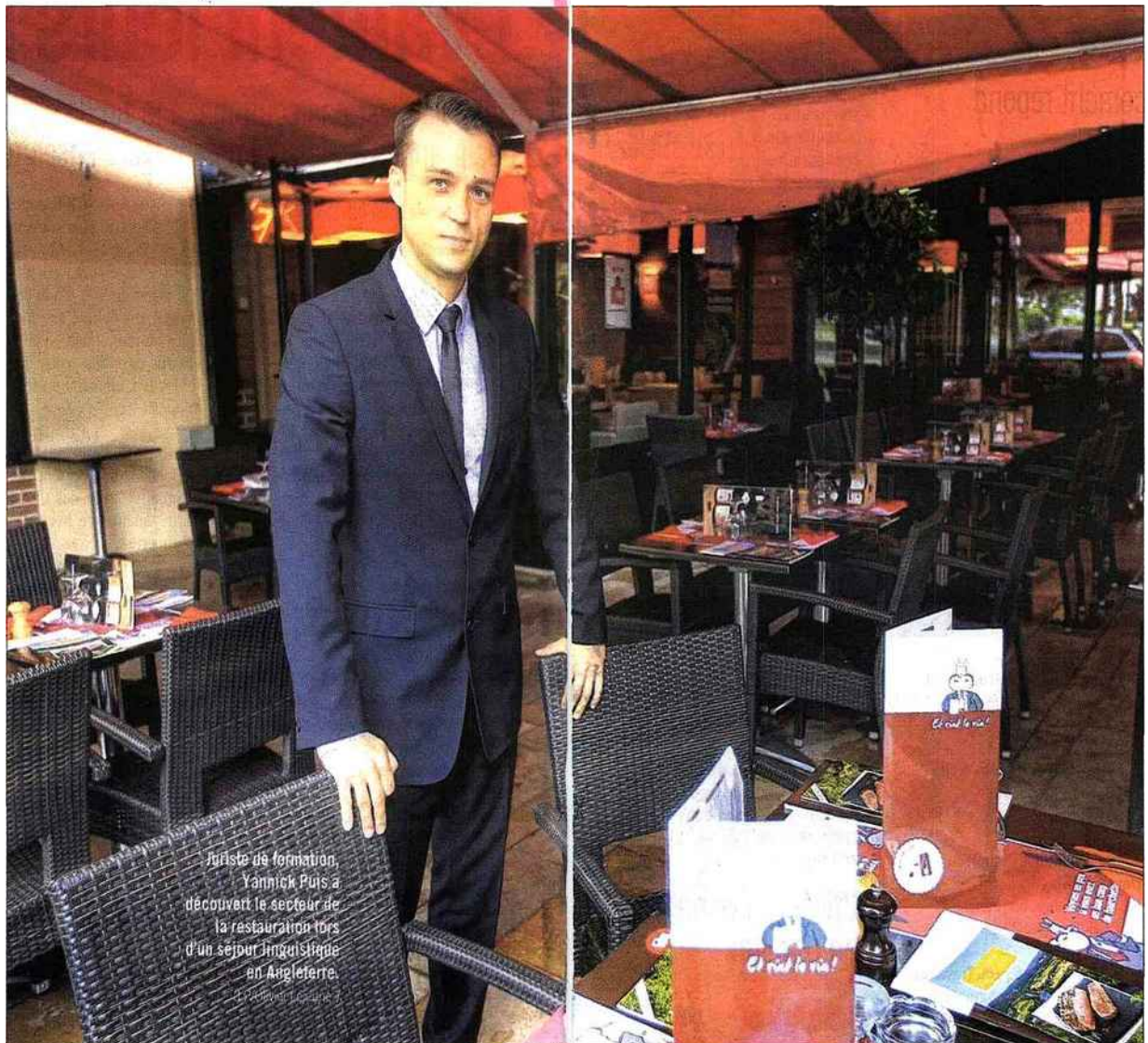




DOSSIER EMPLOI

L'hôtellerie-restauration offre encore des opportunités

Malgré un ralentissement de l'activité du secteur au deuxième trimestre, de nombreux postes restent à pourvoir, surtout en région parisienne. Les professionnels recherchent tous types de candidats, même des non-diplômés.





DOSSIER RÉALISÉ PAR FLORENCE PUYBAREAU

Longtemps préservé de la crise économique, le secteur de l'hôtellerie-restauration commence à ressentir les effets de la conjoncture. Si plus de 1 000 postes ont pu encore être créés lors des trois premiers mois de l'année, selon l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (Umih), le deuxième trimestre devait enregistrer une stagnation voire un léger recul des créations nettes, notamment dans la restauration. « Toute la partie événementielle est touchée. Les entreprises ont réduit leurs budgets dans ce domaine », explique Charles Yamini, directeur d'Adaptel, une société spécialisée dans le travail temporaire pour l'hôtellerie-restauration et qui recrute à travers ses quatre agences hexagonales — trois à Paris et une à Lyon (Rhône) — plus de 400 intérimaires par jour.

Autre constat : une différence qui se

creuse entre Paris et le reste de la France. « Globalement, la demande reste forte en région parisienne car la clientèle étrangère est importante et la clientèle vient tant pour le tourisme que pour les affaires. En revanche, la situation est devenue difficile en province qui est souvent dépendante d'une clientèle plus francophone et qui attire soit les touristes, soit les professionnels mais rarement les deux », précise Charles Yamini.

La crise se fait également ressentir dans des branches jusqu'alors peu touchées comme celle de la restauration thématique (Léon de Bruxelles, Pizza Pino, Buffalo Grill...). Ainsi, selon une enquête réalisée en mai dernier par le Syndicat national de la restauration thématique et commerciale (SNRTC) auprès de ses adhérents, les effectifs ont baissé de plus de 9 % en deux ans à périmètre comparable. Il

n'empêche : malgré le climat morose et en attendant des jours meilleurs, le secteur de l'hôtellerie-restauration reste un gros pourvoyeur d'emplois. Serveurs, cuisiniers mais aussi femmes de ménage, gouvernantes d'hôtel, réceptionnistes... la

60 000 postes à pourvoir chaque année dans toute la France

liste est longue des profils recherchés sur les sites d'annonces. Au total, ce sont près de 60 000 postes qui sont chaque année à pourvoir dans toute la France. Un chiffre qui s'explique par un très important turnover (jusqu'à 60 % dans la restauration rapide qui embauche beaucoup d'étudiants), la saisonnalité de certaines activités et par un déficit d'image toujours difficile à combler. Malgré les multiples accords passés pour encadrer et améliorer les conditions de travail, la diversité des métiers et la possibilité de faire carrière même sans diplôme, la profession peine à séduire.

« Ce sont des métiers exigeants qui demandent de la discipline, beaucoup de courage et de la réactivité », rappelle Charles Yamini. « Il faut accepter de travailler le week-end, le midi et le soir, c'est-à-dire quand les autres ne travaillent pas », renchérit Dominique Bénézet, délégué général du Syndicat national de l'alimentation et de la restauration rapide (Snarr), qui estime que cette branche devrait créer cette année 3 000 emplois net, sur un total de 100 000 salariés.

Un secteur d'activité très disparate

Qatrième employeur privé de l'économie française, le secteur de l'hôtellerie-restauration regroupe 200 000 établissements et plus de 900 000 actifs pour un chiffre d'affaires annuel de 57 milliards d'euros (selon les chiffres Fafih, l'organisme de formation des professionnels du secteur). Le marché est très disparate et comporte quatre grandes branches : la restauration qui représente 60 % de l'activité globale du secteur tant en nombre d'établissements que d'emplois ; l'hôtellerie qui concerne plus de 200 000 salariés au sein de 28 000 établissements répartis entre hôtellerie de chaîne et hôtellerie indépendante ; le divertissement (casino, bar...) et la détente (centres de thalassothérapie...). Au total, ce sont 35 métiers que regroupent ces quatre activités, dont beaucoup ouverts aux débutants. Les postes d'encadrement et de direction ne représentant que 6 % des emplois.

La restauration offre aujourd'hui le plus d'opportunités mais, là encore, le secteur présente une grande diversité. Restauration indépendante, thématique, rapide ou collective..., le choix est large pour les candidats et ces différents domaines n'offrent pas les mêmes débouchés. D'autant plus avec la crise économique, qui a un impact fort sur les résultats des entreprises et donc sur leur capacité d'embauches. Déjà en 2010, une

étude réalisée par le cabinet Xerfi montrait que les chaînes de restauration à thème avaient vu leur chiffre d'affaires croître de 1,5 à 2 fois plus que les indépendants. En 2013, seule la restauration rapide devrait connaître une légère croissance, a contrario des autres secteurs, qui annoncent déjà un recul de leur chiffre d'affaires.

« Des emplois qui ne sont pas délocalisables »

« Aujourd'hui nous sommes dans un climat de destructions d'entreprises », annonce Jean-Pierre Chedal, le président des restaurateurs au Synhorcat, le Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs. Mais si les conditions ne sont pas réunies pour relancer l'emploi, il estime que le secteur garde ses atouts : « Il reste un facteur d'ascension sociale avec des emplois qui ne sont pas délocalisables et qui sont portés par le développement du tourisme. »

Et de conseiller aux jeunes qui s'intéressent à ces métiers « d'aller dans un CFA (NDLR *centre de formation d'apprentis*) pour recevoir une formation duale, pratique et théorique. Et surtout faire ce métier par choix et par goût et non par obligation ». Un vœu que partagent bien des professionnels qui, pour cela, appellent à des formations plus courtes mais davantage valorisées.

EN SAVOIR PLUS

A CONSULTER

► **Un site réalisé en collaboration avec le ministère de l'Économie et des Finances**, véritable porte d'entrée pour découvrir les métiers de l'hôtellerie-restauration car il permet de connaître à travers 35 fiches techniques les différentes fonctions du secteur : www.metiers-hotel-resto.fr/.

► **L'organisme de formation Fafih** est une source d'information tant pour les débutants que pour les professionnels et permet de connaître les dernières réglementations sur le secteur, de faire le point sur ses compétences ou de trouver une formation pendant les intersaisons : www.fafih.com/.

Y ALLER

► **Salon LHR Emploi**, le Salon des professionnels de l'hôtellerie et de la restauration, jeudi 26 septembre, au 104, situé au 104, rue d'Aubervilliers, Paris (XIX^e). www.lhotellerie-restauration.fr

▷ **Yannick PUIS**, 34 ans, directeur adjoint d'un restaurant Hippopotamus au Chesnay (Yvelines)

« Il est possible d'évoluer rapidement »

Son cursus universitaire le destinait plutôt à devenir juriste en entreprise. Et pourtant Yannick Puis est aujourd'hui directeur adjoint d'un restaurant Hippopotamus au Chesnay (Yvelines) et ne se verrait sûrement pas changer de vie. C'est après une maîtrise de droit des affaires que le jeune homme découvre l'univers de la restauration : « En 2003, je suis parti faire un séjour linguistique en Angleterre où j'ai eu l'occasion de travailler dans ce secteur. Je me suis rendu compte que j'avais la possibilité d'évoluer rapidement et de suivre des formations à chaque fois que je franchissais un échelon. »

D'abord équipier dans une chaîne de restauration rapide, il devient au bout de quelques années, directeur d'un établissement avant de rentrer en France, en 2011, à la faveur d'une opportunité professionnelle.

Il y a quelques mois, il intègre le groupe Flo (auquel appartient la marque Hippopotamus) qui recherche des cadres expérimentés pour certains de ses établissements. Pour Yannick Puis, cette nouvelle expérience est aussi l'occasion de

découvrir d'autres facettes de son métier : « Opérationnellement, c'est différent de la restauration rapide. Il faut placer les gens et nous sommes ouverts plus tard. Par ailleurs, cela donne plus de responsabilités. »

Après dix ans de pratique, il constate que « le secteur reste très accessible, avec beaucoup d'opportunités, que l'on soit avec ou sans diplôme. A condition néanmoins

d'aimer le contact avec la clientèle. »

S'il reconnaît la difficulté parfois de trouver des collaborateurs « peut-être à cause de la mauvaise réputation que traîne encore le métier », il insiste sur l'évolution positive des conditions de travail.

« Contrairement à ce que l'on dit parfois, ce n'est pas de l'esclavage et les

horaires décalés peuvent avoir des avantages. Ma femme exerçant le même métier, nous pouvons avoir une rotation qui ne nuit pas à notre carrière et qui nous permet de nous occuper de nos enfants dans la journée. »

Quant à sa rémunération, elle se situe entre 2 500 € et 3 000 € brut par mois, auxquels s'ajoute une prime de 700 € par trimestre.

« Le secteur reste très accessible, que l'on soit avec ou sans diplôme, à condition néanmoins d'aimer le contact avec la clientèle »

▷ **Quentin VANDEVYVER**, 40 ans, propriétaire de l'hôtel Best Western Montfleuri à Sainte-Maxime (Var)

« De moins en moins d'idées préconçues sur les profils que nous recrutons »

Propriétaire de l'hôtel Best Western Montfleuri à Sainte-Maxime (Var), Quentin Vandevyver a fait toute sa carrière dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Après une formation dans une école suisse spécialisée en gestion hôtelière, le centre international de Glion, le jeune Belge part se former en Thaïlande puis aux Etats-Unis avant d'arriver en France prendre la gestion d'un hôtel que ses parents venaient d'acquérir.

En 2000, il a l'opportunité avec son épouse d'acheter son propre établissement qui, à l'époque, comptait six salariés. « Très vite, nous avons souhaité nous inscrire dans une chaîne hôtelière. Dans notre métier, c'est devenu extrêmement difficile pour un hôtel sans enseigne car il se retrouve

seul dans les réseaux de distribution et ne peut pas profiter de la mutualisation en termes de marketing et de promotion. » Ce choix va l'aider à développer son activité et très vite le besoin d'embaucher se fait sentir.

Aujourd'hui, l'hôtel compte 18 collaborateurs dont six CDI et 12 saisonniers salariés pour un chiffre d'affaires (2012) de 1,2 million d'euros.

Si parmi ces saisonniers certains lui sont fidèles depuis plusieurs années, Quentin Vandevyver constate que le recrutement reste compliqué : « Plus de 80 % du personnel en hôtellerie n'a pas fait d'études ou des études qui n'ont rien à voir avec le secteur. Il est difficile de trouver des candidats en adéquation avec ce que l'on recherche. » Mais bien que, à l'instar de tous les professionnels, il regrette

cette pénurie de collaborateurs formés, il estime que l'un des avantages du métier est aussi d'offrir sa chance à celui « qui veut travailler et s'engager. Désormais, nous avons de moins en moins d'idées préconçues sur les profils que nous recrutons. J'embauche autant, voire plus, pour le savoir-être que pour le savoir-faire », explique le jeune directeur.

Pour fidéliser ses collaborateurs, il mise beaucoup sur la formation interne : « Nous leur apprenons les bases de nos métiers et à respecter les processus internes. C'est indispensable car tous sont les ambassadeurs de l'hôtel mais aussi de l'enseigne. Dans notre établissement, une femme de chambre a autant d'importance qu'une réceptionniste. » Des propos qui sont encore rares dans un secteur où à peine 20 % des salariées restent plus de dix ans.

« J'embauche
autant, voire plus,
pour le savoir-être
que pour
le savoir-faire »

L'AVIS DE...

▷ **Hervé BÉCAM**,
vice-président de l'Umih*

« Un jeune formé à nos métiers ne connaîtra pas le chômage »



Comment se porte le secteur de l'hôtellerie-restauration en termes d'emploi ?

Il y a beaucoup de disparités. La crise s'est accentuée au

deuxième trimestre et cela se ressent, surtout dans la restauration. Néanmoins, il y a toujours des déficits pour certains postes comme ceux de cuisinier ou de serveur en salle. C'est lié notamment à la mauvaise image dont souffrent ces métiers, malgré les gros efforts fournis par les professionnels en termes de formation et d'intégration. Quant aux conditions de travail, elles se sont alignées sur celles des autres régimes avec des contrats de 39 heures par semaine payées 39 heures.

Ces métiers offrent-ils encore des opportunités pour les jeunes... et les moins jeunes ?

Absolument. Un jeune formé correctement à nos métiers de cuisine et de salle ne connaîtra pas le chômage. D'abord parce que l'offre est structurellement plus forte que la demande. Certes, aujourd'hui,

les jeunes trouvent peut-être plus d'emplois dans les groupes qui, par ailleurs, assurent la formation dans leurs restaurants. Mais il y a aussi des opportunités dans les petites structures, d'autant que les chefs d'entreprise y vivent au quotidien avec leurs salariés et essaient au maximum de préserver les emplois.

Des non-diplômés peuvent-ils faire encore carrière ?

Oui, l'hôtellerie-restauration reste un vrai secteur d'ascension sociale, aujourd'hui peut-être encore plus qu'avant. Néanmoins, dans les deux types de filières, le manque de salariés qualifiés est important. Or, nous avons besoin de jeunes bien formés car les métiers évoluent. Il faut par exemple des personnes compétentes dans les nouvelles technologies qui, pour notre secteur, sont une vraie révolution. Nous devons faire aussi un gros effort sur l'accueil avec des collaborateurs parlant plusieurs langues et capables d'être le premier point de contact avec un client. Nous misons beaucoup sur l'apprentissage qui est la voie privilégiée pour accéder à ces métiers. A condition de faire évoluer les contenus des formations qui ne correspondent plus toujours à nos besoins.

* Union des métiers et des industries de l'hôtellerie.