

Recrutements difficiles dans l'hôtellerie-restauration

Avec 65 300 salariés dans la région, le secteur de l'hôtellerie-restauration a connu en 2002, une progression de 3 % par rapport à 2001 avec 7 500 emplois nouveaux. Ces créations de postes sont la preuve d'un réel dynamisme de la profession qui a bien du mal à recruter la bonne personne à la bonne place. On compte

pourtant en Rhône-Alpes 4 652 scolaires inscrits en formation, 2 700 apprentis, 400 contrats de qualifications financés par la branche alors que 705 places de stagiaires ont été créées avec le soutien du conseil régional. Inadéquation de l'offre et de la demande, conditions de travail difficiles, salaires peu motivants, considération

pour le personnel... ? Les critiques ne manquent pas pour expliquer un malaise qui persiste. De leur côté, les professionnels souhaitent renforcer la formation sous contrat de travail pour éviter la formation sur le tas et développer l'alternance sous statut salarié par le biais des différents contrats qui existent.

Mode d'emploi

MA PETITE ENTREPRISE...

■ Selon les chiffres fournis par l'Insee, le secteur des cafés-hôtels-restaurants-discothèques est le cinquième employeur en France après le commerce, le BTP et les transports avec près de 854 000 actifs. Au cours de ces dix dernières années, 110 000 emplois ont été créés et il existe plus de 197 000 entreprises dont 92,8 % ont moins de dix salariés. Sur tout le territoire, on dénombre près de 106 000 restaurants, plus de 55 500 cafés, 3 700 discothèques et plus de 32 000 hôtels. Ensemble, ils réalisent un chiffre d'affaires de près de 45 milliards d'euros.

LYON, VILLE GASTRONOMIQUE

■ A Lyon, on compte 1 400 restaurants traditionnels, 60 hôtels avec restaurants, 70 hôtels sans restaurant, 20 cafés faisant tabac, 525 cafés-bars-pubs, 220 restaurants de type rapide, 5 résidences hôtelières. Ensemble, ils emploient 14 000 personnes en permanence, ce qui pour une agglomération de 600 000 habitants est important. A Marseille par exemple, il n'y a que 75 % de ce que nous avons à Lyon dans les neuf arrondissements. Dans la région Rhône-Alpes (sauf l'Ain), on dénombre 12 000 restaurants, 4 200 bars, 3 600 hôtels-restaurants et 600 hôtels sans restaurant.

35 HEURES A LA TRAPPE

■ L'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie, l'UMIH, a obtenu en décembre dernier, la suspension des 35 heures, mettant un terme à l'accord signé le 15 juin 2001, signé par deux fédérations minoritaires dans la profession qui ont fusionné depuis dans le Synhorcat. Syndicat des hôtels-restaurants-café-traiteurs. L'accord de branche qui concerne 650 000 salariés a été suspendu pour deux ans, le temps qui faudra, selon l'UMIH pour harmoniser les horaires de la profession où l'on trouve actuellement des salariés qui travaillent 41 heures, 39 heures, 37 heures et pour une infinité d'entre eux, 35 heures.

ENCADREMENT MASCULIN

■ Les femmes représentent près de la moitié des effectifs dans l'hôtellerie mais le partage des tâches est encore très marqué. Si elles occupent la presque totalité des postes de gouvernantes, les hommes restent majoritaires à la réception des palaces, passage obligé pour obtenir plus tard un poste de direction. A Paris et dans la région parisienne, plus de 90 % des directeurs d'étoiles sont des hommes ce qui laisse bien peu de place aux femmes. Heureusement, côté salaires, les chaînes hôtelières tiennent surtout compte de l'âge, de la formation et de l'ancienneté.

A. H.

Cherche « petites mains » désespérément

A Lyon, les employeurs de l'hôtellerie-restauration doivent faire face à une pénurie de main-d'œuvre que même les agences de recrutement ont peine à trouver. Guy Bardel parle en expert.

INSTALLÉ au cœur de Lyon, dans un confortable bureau au quatrième étage d'un bel immeuble bourgeois, Guy Bardel est un professionnel assis entre deux chaises. D'un côté, il veut vous persuader qu'il s'agit du plus beau métier du monde ; de l'autre, vous faire comprendre que la profession n'est vraiment plus ce qu'elle était. Une chose est sûre : les employeurs doivent depuis trois ou quatre ans à Lyon, faire face à une pénurie de main-d'œuvre que lui, agent de recrutement dans l'hôtellerie-restauration, a de plus en plus de mal à gérer.

« *Pessimiste ? Et pour cause ! Les jeunes qui sortent d'une école hôtelière semblent de moins en moins s'investir et quittent rapidement le métier. Trop d'heures, trop de contraintes, des jours fériés qui n'en sont pas et des salaires peu motivants* », plaide-t-il pour assister à la charge.

« *Aujourd'hui, les jeunes veulent d'abord avoir une vie privée. Elle passe avant le devoir, regrette-t-il avant de concéder : « oui, il y a eu trop d'abus. Ce métier n'a jamais été vraiment protégé. Il est réglementé mais les conventions collectives ne sont souvent pas respectées, ni appliquées. Mon idée serait de créer une charte employeurs/employés pour que*

chacun prenne enfin ses responsabilités. »

Il y aurait donc péril en la demeure ? Oui et non, encore une fois. « *Oui, parce qu'aujourd'hui un restaurant sur deux a besoin de personnel, estime-t-il. Les « petites mains » (emplois peu qualifiés, ndr) ont fui le métier. « J'ose dire tout haut ce que tout le monde pense tout bas », renchérit Guy Bardel. « Plus personne ne veut entrer dans les grandes maisons. Beaucoup se plaignent de ne pas y être suffisamment bien respectés et viennent me voir pour demander au contraire un établissement où l'ambiance est familiale. Il y a aussi un autre phénomène qui déroute les candidats : la grande restauration apprise dans les écoles se heurte bien souvent aux nouvelles versions « cuisine du monde » dans la haute gastronomie.* »

Un sur dix

Issu du sérail, Guy Bardel a fait ses classes au Casino de Charbonnières et a eu la responsabilité d'un établissement qui a fait les belles heures des nuits lyonnaises dans les années 70. Il connaît, on le voit, le secteur comme sa poche. C'est ce qui lui permet d'affirmer aujourd'hui qu'en Rhône-Alpes, il y a près de 5 000 postes à pourvoir. « *D'ici peu, trois nouveaux concepts*



LAURENT THEVENOT

Aujourd'hui en Rhône-Alpes, il y a près de 5 000 postes à pourvoir, estime Guy Bardel.

vont ouvrir à Lyon. Ils auront besoin d'au moins cent « petites mains ». Ce ne sera pas facile pour les trouver, se lamente-t-il.

A la tête depuis dix ans de France Service Hôtellerie, une société spécialisée dans le recrutement et le placement de personnels professionnels, du cuisinier au serveur, en passant par la femme de chambre jusqu'au réceptionniste, il place en moyenne trois ou quatre personnes par jour. « *Cela veut dire qu'il faut en recevoir à chaque fois dix fois plus. Depuis que j'exerce cette activité, je peux dire que j'ai reçu plus de 100 000 personnes avec lesquelles je me suis entretenu et que j'ai testées. De quoi remplir le Parc des Princes, comme l'a fait Johnny pour ces 50 ans en deux soirs ! J'ai dû placer à peu près 10 000 personnes en dix ans. J'ai reçu près de 500 000 coups de téléphone et en ai donné tout autant.* »

Une nouvelle donne

Un bilan qui pourrait sonner la retraite ? Avec Guy Bardel, ce serait faire fausse route car

l'homme de terrain a le sentiment de pouvoir apporter beaucoup à la profession où il a, selon lui, plus de mille clients réguliers. Son discours évolue : « *pour réussir demain, il faudra afficher de nouvelles compétences. Moins de hiérarchie, plus de transversalité dans le management, affirme désormais celui qui fut formé à la vieille école où l'employeur était un patron de droit divin. « L'international, la mobilité, l'adaptation, la compétence, l'harmonisation du savoir, le savoir-être sont les nouvelles données, poursuit l'autodidacte, Lyonnais pur sucre qui heureusement sait que la restauration « marchera » toujours. « Les gens ont de moins en moins de temps de rentrer chez eux et trouvent au restaurant un endroit chaleureux et convivial où ils se détendent. Se faire servir est tout de même bien agréable.* » Et si ceux qui servent affaiblissent leur motivation et travaillent dans de bonnes conditions, c'est encore mieux.

AGOSTINA HIVERT

Au nom de la loi

Baisse de la TVA : le forcing des Français

La suspension pour deux ans de l'accord sur les 35 heures signé dans l'hôtellerie-restauration et l'allégement des charges prévu par la loi Fillon dans le cadre de l'harmonisation des Smic d'ici à 2005 ont été de nature à rassurer le président de l'Union des Métiers et des industries hôtelières qui s'est aussitôt dit prêt à engager de nouvelles discussions pour, en substance, « *travailler moins et gagner plus* ». André Daguin a même prévu d'augmenter les salaires de 10 % dans la restauration et de baisser les prix d'au moins 5 % mais compte pour cela sur la baisse de la TVA promise par Jacques Chirac lors de sa campagne électorale. S'il n'en tenait qu'au Président de la République, la TVA ramenée à 5,5 % serait une formalité. Seulement dans cette affaire, il lui faut compter avec l'Union Européenne qui jusqu'ici, n'a pas voulu en entendre parler. Le mémorandum du gouvernement

français transmis le 20 janvier dernier suffisait-il à convaincre les quatorze autres états membres ? De leur accord unanime dépend, en tout cas, la possibilité d'appliquer le taux réduit à partir de janvier 2004.

Côté français, ce ne sont pas les arguments qui manquent. Le secteur où l'emploi reste peu qualifié et les salaires moins attractifs qu'ailleurs gagnerait à s'aligner sur la vente à emporter. La baisse de la TVA aurait un effet positif sur les créations d'emplois qui sont estimées à près de 40 000. Reste la promesse d'une incitation générale à la baisse des prix, de la revalorisation des salaires et d'un effort pour la formation ? Pour l'instant seul le président du Synhorcat, Syndicat des hôteliers-restauteurs-café-traiteurs, qui redoute d'un seul coup, tous les gains de marge obtenus, s'est élevé publiquement contre.

A. H.

Objectif formation

■ **Le CFA des métiers de bouche et de la restauration à Dardilly** (04.78.66.88.94) prépare au CAP de cuisinier, employé de café-brasserie, employé d'hôtel, de restaurant, au BP d'employé de restaurant, au BTS de cadre, agent de maîtrise de l'hôtellerie-restauration et une mention complémentaire (MC) en sommelier.

■ **Lycée public François Rabelais** (04.78.66.88.88) préparation au Bts.

■ **Ecole des arts culinaires et de l'hôtellerie de Lyon** (04.78.43.36.10) admission niveau bac. Coût des études environ 9 000 euros par an (demi-pension incluse). Le président d'honneur de l'EACH est le chef lyonnais Paul Bocuse. Un partenariat avec l'Université de Lyon III permet d'obtenir l'équivalence d'une licence.

■ **Institut Vatel** (04.78.38.21.92) accessible aux titulaires d'un BTS, DUT ou Deug. Sélection sur testes, dossier et entretien. Coût des études 5 000 euros par an, plus les frais de trousseau comme pour la majorité des écoles. Forme les futurs cadres de l'hôtellerie-restauration en France et à l'étranger.