

CERESQ

Brief

BULLETIN DE RECHERCHE

MARS 1992

SUR L'EMPLOI ET LA FORMATION

74

L'EMPLOI ET LA FORMATION DANS L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION

Longtemps dominées par des établissements de nature artisanale et familiale, l'hôtellerie et la restauration se caractérisent par le poids croissant de logiques d'organisation, de management et de produits qui évoquent plutôt la grande industrie : les chaînes hôtelières et la restauration rapide en sont les archétypes. Remarquable par la croissance de l'emploi qu'il a connue au cours des années 80, ce secteur se distingue par un profond renouvellement des formations initiales qui y préparent et une main-d'oeuvre plus diplômée, particulièrement au niveau V. Cet effort explique notamment que l'insertion professionnelle à l'issue des spécialités de CAP et BEP d'hôtellerie et de restauration soit restée favorable, à l'exception notable des jeunes filles destinées à travailler dans les collectivités.

INDÉPENDANTS ET CHAÎNES INTÉGRÉES

Comme dans la distribution (Bertrand, 1990), co-existent et se concurrencent un tissu de petits établissements indépendants et un nombre croissant d'entreprises de plus grande taille offrant des produits plus standardisés.

■ Les chaînes hôtelières

Dès les années 60, les chaînes hôtelières intégrées s'implantent dans le haut de gamme (4 et 3 étoiles). Au cours des années 80, elles commencent à intervenir dans l'hôtellerie économique pour représenter 22,4 % de la capacité hôtelière en 1990. Parallèlement, le développement d'autres formes d'hébergement (camping-carava-

nage, gîtes, maisons familiales) contribue à modifier la structure économique du secteur. L'hôtellerie indépendante et en particulier les hôtels non homologués (dits "de préfecture") déclinent progressivement (52 % des chambres en 1990 contre 57 % deux ans auparavant). Parmi les établissements indépendants, seuls ceux qui se sont constitués en chaînes volontaires résistent (un quart des capacités hôtelières en 1990).

■ La néo-restauration

La croissance du nombre de repas servis hors foyer - qui sont passés de 3,9 milliards en 1970 à 4,9 milliards en 1987 - bénéficie plus à la restauration commerciale que collective, celle-ci recourant de plus en plus à des sociétés sous-traitantes : la première représentait 39 % du marché en 1987 contre 28 % en 1970.

Cette évolution bénéficie avant tout à la néo-restauration dite "structurée" (*fast food*, cafétérias, grills, restaurants, buffets, croissanteries...). Plus généralement, les restaurants se spécialisent par thème, type de clientèle et prix, et également selon le temps dont dispose le consommateur. Un même individu pourra passer de l'une à l'autre formule selon les moments de la semaine et de l'année.

TOUJOURS DU MÉTIER, PLUS DE TECHNIQUE ET DE POLYVALENCE

Le champ professionnel reste structuré par grande fonction : production alimentaire, service des mets et boissons, accueil, entretien-nettoyage et gestion d'établissement.

Des évolutions récentes ressortent, comme dans l'industrie (Campinos, 1991), plusieurs profils d'emploi : professionnel, marqué par la tradition, technique, porté par les nouveaux outils et processus (chaîne du froid) et polyfonctionnel issu du regroupement de fonctions auparavant réparties sur plusieurs emplois.

L'organisation du travail est aussi diverse que le sont les catégories d'établissements. Ainsi, en restauration haut de gamme la spécialisation très pointue des commis ou des chefs de partie maintient la prédominance d'une logique de métier qui distinguera le rôtière, l'entremetier, le poissonnier, le saucier... Elle reste attachée à des filières professionnelles qui pourront conduire le commis à devenir chef de cuisine.

Au contraire, dans les cuisines centrales de la restauration collective, le suivi des fiches techniques servant à l'élaboration des produits rend les commis et aides de cuisine polyvalents et non spécialisés.

Aucune catégorie d'établissements n'échappe à la nécessité d'une approche plus active du marché et de sa clientèle. Les différentes catégories d'hôtels, y compris familiaux, ne doivent pas seulement vendre une chambre mais un service aligné sur des normes de qualité. En outre, il leur faut de plus en plus souvent mêler les clientèles de tourisme et d'affaires tout en diversifiant les prestations. En restauration, le serveur doit de plus en plus conseiller le client. Chez les traiteurs, le vendeur guidera le client dans la composition du repas et les modes de réchauffage des plats.

La qualité de l'accueil, la capacité à conseiller renforcent **la dimension commerciale du travail**, non seulement pour les postes directement concernés mais aussi pour l'ensemble des emplois.

L'unité du service rendu au client incite à **décloisonner les fonctions** (même si elles restent des entités dis-

tinctes) entre l'accueil et les services des étages des hôtels, entre la cuisine et le service en salle (Barrat et Descolonges, 1992).

La **technicisation croissante des processus** pousse en ce sens tout en impliquant de nouvelles tâches et compétences. En restauration, l'utilisation de produits élaborés sous-vide demande que soient maîtrisées la gestion des flux de produits et la chaîne du froid. En reportant sur l'industrie agroalimentaire tout ou partie de la production des plats, le "sous-vide" facilite la réarticulation des tâches de préparation ("cuisine d'assemblage") et de distribution des plats. Des modalités différentes de **polyvalence** coexistent. L'une, traditionnelle dans les établissements à caractère familial, consiste pour chacun à faire face au coup de feu, à l'imprévu. Plus nouvelle est la polyfonctionnalité fondée sur une standardisation préalable du travail qui conduit en restauration à passer de la préparation des plats à l'accueil-conseil du client et à la distribution des mets.

PLUS D'EMPLOIS MAIS QUI OFFRENT DES CONDITIONS PEU FAVORABLES

De 1983 à 1989, les effectifs totaux ont augmenté de plus de 8,2 % contre 0,8 % pour l'ensemble de la population active occupée, pour atteindre 650 000 emplois (apprentis exclus) en 1989. Si le nombre d'emplois salariés a crû de 2,5 % l'an, celui des patrons a légèrement reculé pour ne représenter que 31 % de l'ensemble contre 36,5 % six ans auparavant. Cette évolution tient au recul des petits indépendants occupant de zéro à deux salariés, en particulier les patrons des cafés-tabacs. Les créations nettes d'établissements et d'emplois sont nombreuses dans les activités de restauration, d'hôtellerie et de préparation de plats cuisinés (traiteurs).

Évolution du nombre d'établissements et des effectifs salariés par type d'activité économique (entre 1983 et 1989)

	Établissements		Effectifs totaux	
	1983	1989	1983	1989
-Restaurants et cafés-restaurants	32 152	43 095	153 144	219 289
-Cantines	8 668	9 482	63 576	72 851
-Traiteurs	665	1 211	4 144	9 040
-Cafés - tabacs - débits de boissons	21 900	19 093	57 249	52 136
-Hôtels et hôtels-restaurants	22 263	23 008	127 867	149 823
-Wagons-lits et wagons-restaurants	46	57	1 180	2 792
-Installations d'hébergement	4 224	4 664	40 523	39 245
-Foyers	1 015	996	9 937	9 326

Source : UNEDIC

Contrairement à l'ensemble de la population active occupée, la structure des effectifs salariés des professions de l'hôtellerie et de la restauration évolue peu : les cadres et la maîtrise en représentent 13,6 % en 1989 comme en 1983. D'après l'enquête Emploi, l'essentiel de la croissance tient aux "serveurs, commis de restaurant-café" (+ 35 000 emplois), aux cuisiniers qualifiés (+ 20 000), et à un moindre degré aux employés de l'hôtellerie (+ 12 000).

■ Un développement sensible de la main-d'oeuvre de niveau V

Plus que tout autre secteur d'activité, les hôtels-café-restaurants (HCR) se caractérisent par une croissance forte des effectifs de diplômés détenteurs d'un CAP ou d'un BEP (+ 25,2 % de 1983 à 1989 contre + 16,7 % pour l'ensemble des services) qui représentaient 38,9 % de la main-d'oeuvre à la fin de la décennie (Bonneau, 1991). Cette activité économique reste marquée par le poids de non-diplômés malgré leur recul sensible. Il tient au rôle traditionnel de l'apprentissage sur le tas et à la persistance de conditions de travail peu favorables.

Répartition en 1989 par niveau de diplôme de la population active occupée (hors apprentis) et évolution (1983-1989)

(en %)

Niv. de dipl.	Secteur			
	Services marchands	Hôtels-café-rest.	Services	Ensemble
Non-diplômé				
Structure	30,5	48,4	31,3	37,0
Évolution	- 5,9	- 14,0	- 13,0	- 22,1
Niveau V				
Structure	33,3	38,9	34,5	35,9
Évolution	19,4	25,2	16,7	13,0
Niveau IV				
Structure	11,5	8,4	13,3	11,3
Évolution	19,8	20,0	13,8	12,3
Niveau III				
Structure	13,0	2,5	10,3	7,9
Évolution	25,5	46,2	18,5	20,0
Niveaux II et I				
Structure	11,8	1,9	10,6	7,9
Évolution	30,2	29,4	19,4	17,0
1989				
Effectifs (en milliers)	4 577	650	13 512	21 566
Évolution 1983/1989				
	13,8	6,4	7,5	0,8

Source : INSEE, enquête Emploi, traitements CEREOQ

■ Des emplois souvent saisonniers

Au regard du temps de travail, des salaires, du type de contrat, la main-d'oeuvre des HCR est sensiblement décalée par rapport aux normes habituelles, notamment en raison du caractère saisonnier de l'activité qui pousse nombre d'établissements à privilégier des ajustements

de court terme sur une main-d'oeuvre fortement féminine (plus de 50 % et jusqu'à 86 % pour les employés de l'hôtellerie). La politique de formation continue est d'ailleurs fort modeste (1,76 % de la masse salariale en 1989) et en retrait par rapport aux moyennes nationales pour toutes les classes de taille ; les écarts ne se sont d'ailleurs pas réduits depuis dix ans.

Conditions d'emploi des professions des HCR relativement à celles de leur catégorie sociale d'appartenance (en 1988)

(en %)

	Proportion d'actifs travaillant 50 heures et plus par semaine	Proportion de salariés ayant un salaire mensuel < 5 000 F	Proportion de CDD et intérim
- Patrons HCR	67,0	—	—
- Ensemble commerçants	48,5	—	—
- Maîtrise HCR	29,1	19,0	7,0
- Ensemble maîtrise	18,7	10,0	3,8
- Serveurs	16,5	65,7	9,3
- Employés hôtellerie	13,5	76,3	12,3
- Ensemble employés	4,4	47,3	6,1
- Cuisiniers qualifiés	12,8	41,1	4,7
- Ensemble OQ de type artisanal	3,9	34,8	4,7

Source : INSEE, enquête Emploi, traitements CEREOQ

Ces caractéristiques défavorables expliquent qu'une fraction des jeunes qui s'y insèrent quitte les petits employeurs indépendants de ce secteur (Bruand, 1991).

DES SECTEURS OUVERTS AUX JEUNES

Quelle que soit la filière (lycée professionnel ou apprentissage (Colliot et Pouch, 1991)), l'insertion des garçons issus des spécialités de l'hôtellerie et, à un moindre degré, celle des jeunes filles se distinguent par le maintien, au long des années 80, de forts débouchés sur l'emploi, en particulier à durée indéterminée (Grelet et Viney, 1991). Néanmoins, le changement d'employeur est la règle. Dans l'hôtellerie, les trajectoires se caractérisent par une succession de contrats à durée indéterminée (CDI) de courte durée. Mais la durée totale du chômage au cours des trois premières années de vie active n'est que de cinq mois - contre sept pour l'ensemble des jeunes issus des spécialités industrielles - et les jeunes demeurent dans des emplois correspondant à la formation acquise (Grelet, Pottier et Viney, 1991). La rénovation des diplômes a contribué au maintien d'une forte articulation formation-emploi.

Par contre, les jeunes filles formées aux professions de l'hôtellerie et des services aux collectivités sont plus fréquemment touchées par le chômage qui, durant la décennie écoulée, n'a été limité que par des TUC aux lendemains très incertains. A noter que ces spécialités représentaient 13,3 % des sortantes de CAP-BEP à la fin des années 80 contre 9,1 % en 1979 et 5,1 % en 1975.

Globalement, l'hôtellerie et la restauration demeurent des secteurs particulièrement ouverts aux jeunes (Bédoué, 1991) : en 1989, 23,5 % de la main-d'œuvre avaient moins de 25 ans contre 14 % dans l'ensemble du tertiaire.

DES FORMATIONS INITIALES EN PROFONDE TRANSFORMATION

Au début des années 80, les formations professionnelles destinant aux HCR furent critiquées en raison de leur inadaptation : trop grande spécialisation pour l'enseignement de base (CAP, BEP) (Perrin, 1983), absence de filière d'enseignement supérieur (Bonneau, 1984). L'ensemble des diplômés a été revu (Barrat, 1991). Le dispositif a été complété notamment au niveau de l'enseignement supérieur.

La référence à des métiers étroits n'apparaît plus explicitement dans l'intitulé des CAP et ne subsiste que pour quelques mentions complémentaires (sommelier, barman...). Dans les spécialités de la cuisine, plus de 50 % des CAP sont préparés par la voie de l'apprentissage.

Les BEP, qui relèvent majoritairement des lycées professionnels, ont intégré et même anticipé l'évolution du travail : recherche de polyvalence, meilleure aptitude à communiquer. Les effectifs d'élèves ont rapidement crû. La création d'un baccalauréat professionnel accentue cette tendance au détriment des CAP.

A côté des BP et du bac pro qui prolongent les CAP et les BEP, le brevet de technicien hôtelier, transformé en baccalauréat technologique, ouvre - au niveau IV - une filière qui se poursuit par un BTS. Depuis 1985, il peut être complété par une maîtrise des sciences et techniques hôtelières. Un DESS (diplôme d'études supérieures spécialisées), un magistère et des diplômes privés complètent le dispositif (Ministère du Tourisme et Centre Inffo, 1991). Ce développement atteste de la technicisation croissante des professions, de la pénétration de

logiques de gestion et de marketing. Il n'empêche que ces formations sont, sur certains segments comme la restauration rapide, concurrencées par la formation générale, en l'occurrence celle des étudiants recrutés à temps partiel. La standardisation et l'accent mis sur les aptitudes à communiquer risquent de renforcer cette tendance.

S'il y a manifestement un problème de régulation quantitative des flux de jeunes filles sortant des spécialités hôtellerie-collectivités, il ne faudrait pas en conclure que les besoins en CAP et BEP sont destinés à se tarir au profit d'un niveau IV, postulé cohérent avec l'évolution du travail. Ce serait méconnaître la diversité des besoins de ce secteur et prendre le risque de déstabiliser des filières promotionnelles actives. La formation continue diplômante pourrait trouver dans cette activité un terrain d'élection.

Diane Barrat

BIBLIOGRAPHIE

Barrat D. (1991), Les évolutions de la formation en hôtellerie-tourisme in VOTEC, *Le rôle nouveau de l'enseignement technique et de la formation professionnelle*, doc. ronéoté, OCDE.

Barrat D. et Descolonges P.-M. (1992), L'évolution des professions de la restauration et de l'hébergement (à paraître dans la collection des documents de travail du CEREOQ).

Bédoué C. (1991), "Le niveau de diplôme des ouvriers et des employés : la place des jeunes de niveau V", *Formation Emploi n° 33*, La Documentation Française.

Bertrand O. (1990), La grande distribution à prédominance alimentaire, *CEREOQ-BREF n° 52*, mars.

Bonneau Michel (1984), *Les formations dans les domaines de l'hôtellerie-restauration et du tourisme - Bilan actuel et proposition*, Université d'Angers.

Bonneau Monique (1991), "Le niveau de diplôme dans les secteurs d'activité", *Formation Emploi n° 33*. La Documentation Française.

Grelet Y. et Viney X. (1991), "L'insertion professionnelle à l'issue des CAP et des BEP (1980-1988)", *Formation Emploi n° 33*, La Documentation Française.

Grelet Y., Pottier F. et Viney X. (1991), Spécialités de CAP-BEP et formes d'accès à l'emploi, *CEREOQ-BREF n° 68*, septembre.

Ministère du Tourisme (DIT) et Centre INFFO (1991), *Se former à l'hôtellerie-restauration*.

Perrin D. (1983), *L'hôtellerie*, PUF, Que sais-je ?