

# Bref

CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

## Des États-Unis à la France

### REGARD PROSPECTIF SUR LES EMPLOIS DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION

*Les emplois de l'hôtellerie-restauration offrent un débouché non négligeable à une main-d'œuvre jeune et peu expérimentée, qui appuie souvent ses espoirs de carrière sur le suivi d'un enseignement spécialisé. Or ces emplois, si attractifs pour la jeune génération, se situent souvent dans des structures moins prestigieuses que celles qui font spontanément rêver, comme les palaces ou les restaurants gastronomiques. Par ailleurs, ils n'offrent des débouchés professionnels de plus long terme, dans le cadre d'un véritable emploi ou d'un métier, qu'à une frange minime de ces jeunes. De ce point de vue, les États-Unis, où l'on distingue dans l'hôtellerie-restauration « jobs » ponctuels, emplois et métiers, permettent de porter un regard prospectif sur la profession en France.*

Depuis les années 1970, la France et les États-Unis ont opéré un véritable transfert de compétences en matière d'hôtellerie et de restauration. La France a exporté son savoir-faire gastronomique et accueilli en contrepartie, non sans velléités de résistance, des chaînes hôtelières et de restauration dont elle a appris de nouvelles méthodes de gestion et une nouvelle approche du service de masse. Aujourd'hui, les chaînes développent leur position dans les deux pays. La principale croissance attendue en France est celle des fast-foods, au moment même où leur développement ralentit aux États-Unis au profit des restaurants offrant un service à table, à prix modéré.

La France, encore largement dominée par une tradition d'artisanat indépendant, devrait vraisemblablement connaître une augmentation de la part des emplois salariés, en particulier dans les fonctions d'encadrement, de gestion et de commercialisation. De ce point de vue, l'avance américaine permet un regard prospectif sur l'emploi, tout en reconnaissant à notre pays son antériorité en matière de construction des métiers et de l'enseignement hôtelier.

#### LES RESTAURANTS, PRINCIPAL EMPLOYEUR DU SECTEUR

En France, le nombre des emplois de l'hôtellerie-restauration est généralement sous-estimé compte tenu de l'importance particulière qu'occupent les cantines, gérées par des opérateurs privés et surtout publics. Ce

secteur, dit de la « restauration collective » et où la France est en première position européenne avec 40 % du chiffre d'affaires de la restauration prise hors foyer, est peu visible dans les dispositifs statistiques. Il est généralement comptabilisé comme relevant non pas de l'hôtellerie-restauration mais du secteur hospitalier, des écoles, des prisons, de l'armée, etc.

Si l'on réintègre la restauration collective dans l'hôtellerie-restauration, la profession représente près d'un million d'emplois. Plus d'un tiers se situe dans les restaurants, dont les trois quarts dans les restaurants « de type traditionnel » et un quart dans la « restauration rapide ». Près d'un tiers des emplois s'exerce dans les cantines, et seul un cinquième sur un lieu d'hébergement (cf. graphique page 2).

Aux États-Unis, la même opération permet d'estimer à près de dix millions le nombre d'emplois de l'hôtellerie-restauration. Les trois quarts se situent dans les restaurants, où le service à table est moins répandu qu'en France puisque ces emplois se répartissent à part égale entre les restaurants avec service (« *full service restaurants* ») et les restaurants à faible service (« *limited service eating places* »). Par ailleurs, les cantines ne représentent qu'une faible part des emplois (cf. graphique page 2) et 13 % du chiffre d'affaires de la restauration prise hors foyer. En effet, seul un dixième des entreprises employant plus de 100 salariés à temps plein proposent un service de restauration à leur personnel et les cantines

n'offrent souvent qu'une prestation élémentaire à une population démunie, notamment les personnes âgées et les écoliers déclarés comme souffrant de carences alimentaires. Quant à l'hôtellerie, elle représente un débouché plus mineur encore qu'en France tant elle est peu développée par rapport aux établissements de restauration : ramené à une population identique, les États-Unis ont 2,6 fois moins d'hôtels et 1,5 fois plus de restaurants que la France. À l'inverse, la fréquentation des restaurants est plus banalisée puisque les Américains consomment en moyenne un repas sur cinq hors de leur domicile, soit près du double des français.

En France, 25 % du personnel des hôtels et restaurants travaille à son compte, contre moins de 5 % aux États-Unis. La restauration reste largement perçue comme un débouché accessible à tout âge, sans capital financier important et sans condition de diplôme. L'ouverture d'un restaurant est libre, comme aux États-Unis d'ailleurs où seule une formation élémentaire en hygiène est exigée dans certains États. En France, le développement des chaînes d'hôtels et de restaurants étend progressivement le salariat et pourrait alors restreindre les opportunités de création d'activité indépendante.

## UNE PROFESSION SEGMENTÉE ENTRE MÉTIER, EMPLOI ET « JOB »

L'hôtellerie-restauration française se caractérise par un turn-over élevé et une main-d'œuvre majoritairement jeune et non qualifiée. En cela, elle tend à s'inspirer du modèle américain où un tiers de la population a un jour travaillé dans la restauration. Elle se compose principa-

lement d'un personnel d'exécution, pouvant être en contact avec la clientèle, essentiellement recruté sur la base d'appréciations comportementales.

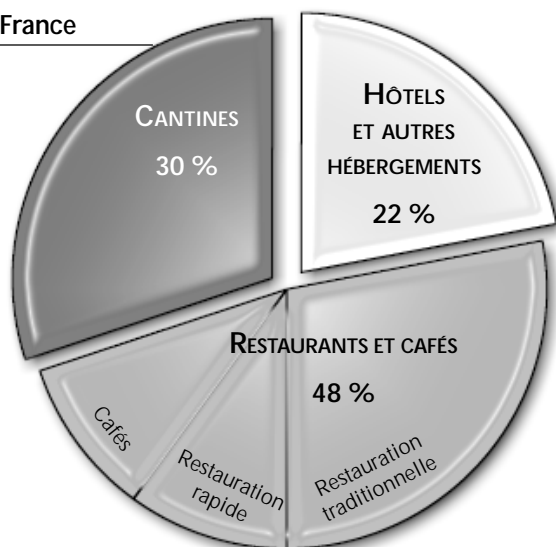
Dans l'hôtellerie, la majorité des emplois sont des emplois de nettoyage, parfois confiés à des sociétés spécialisées, et des emplois de service à la personne, tels hôtesse-réceptionniste, porteur de bagages, portier ou concierge. Il est possible d'accéder aux fonctions d'encadrement et de gestion administrative par la promotion interne, mais les emplois de haut niveau sont de plus en plus souvent réservés aux diplômés spécialisés en commerce, comptabilité, gestion, stratégie d'entreprise... Les perspectives d'évolution du personnel d'exécution sont donc souvent limitées, en particulier dans les fonctions d'accueil où l'hôtellerie apparaît surtout comme un secteur de première insertion avant une réorientation professionnelle.

La restauration est également gérée de manière duale. Mais les cuisiniers, bien qu'exécutants, disposent souvent de réelles possibilités d'évolution. Il est vrai que la cuisine s'adresse encore essentiellement à un personnel qualifié, diplômé ou expérimenté, contrairement au service en salle et aux emplois de base de l'hôtellerie qui concernent un personnel souvent très jeune, de moins de 25 ans, non spécialisé et employé à temps partiel.

Les Américains ont quant à eux longtemps comptabilisé l'hôtellerie dans le secteur du nettoyage ou du service à la personne, en tant qu'activité essentiellement non-spécialisée. La restauration ou les « services d'alimentation » étaient rattachés au commerce de détail. Depuis 1997, l'hôtellerie et la restauration sont regroupées dans

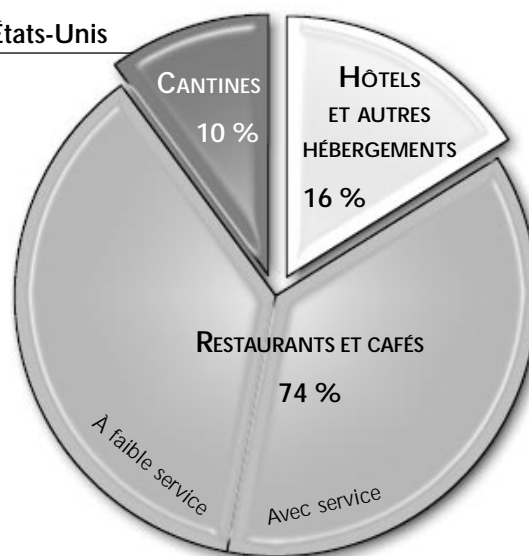
## LES EMPLOIS DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION EN FRANCE ET AUX ÉTATS-UNIS

En France



Sources : enquête annuelle d'entreprise, INSEE, 1998 (pour les hôtels et les restaurants) ; Gira-sic, 1997 (pour les cantines).

Aux États-Unis



Sources : Bureau of National Statistics, 1997 (pour les hôtels et les restaurants) ; National Restaurant Association, 1998 (pour les cantines).

un même secteur d'activité de services, intitulé « *accommodation and food services* ». Cette évolution traduit davantage le souci d'harmoniser les sources statistiques internationales qu'un réel rapprochement entre les deux professions.

Néanmoins, la gestion de la main-d'œuvre dans l'hôtellerie et la restauration est assez proche de celle pratiquée en France : hormis l'encadrement, généralement diplômé et employé à temps plein, seules les compétences en production culinaire sont véritablement reconnues. Les employeurs américains tendent même à opérer une gestion du personnel opérationnel à trois niveaux.

Deux populations distinctes occupent les postes d'exécutants : d'une part une importante population estudiantine, demandeuse de travail pour contribuer au financement d'études toujours coûteuses, généralement employée au contact de la clientèle, sur une base horaire et à temps partiel ; et, d'autre part, une population essentiellement représentée par les minorités ethniques, qui occupe les emplois à temps plein les moins prestigieux tels le nettoyage des chambres ou le gardiennage dans l'hôtellerie, la plonge, la cuisine banalisée, la pâtisserie...

Seule la grande hôtellerie et la restauration à ambition gastronomique recherchent un personnel ayant un bon niveau de formation générale pour les postes de serveurs ou les autres emplois de service, en précisant qu'il s'agit là d'un personnel « *educated but not skilled* », c'est-à-dire formé mais non qualifié par rapport à l'emploi occupé. Elles exigent également de leurs cuisiniers, dont elles reconnaissent le métier, qu'ils possèdent un diplôme spécialisé.

Le métier de cuisinier tend néanmoins à se banaliser aux États-Unis. Les chaînes de restauration en particulier, dont l'offre culinaire s'articule souvent autour d'un seul thème, peuvent s'appuyer sur un travail standardisé qui permet l'apprentissage rapide de techniques limitées. Ainsi, la proportion d'emploi de « cuisinier » réalisant des préparations « minute » ou travaillant en fast-food (« *short order or fast-food* ») augmente fortement, et atteint aujourd'hui celle des cuisiniers traditionnels.

Cette gestion catégorielle de la main-d'œuvre traduit la présence conjointe de différents types d'emplois :

- environ un cinquième d'emplois gérés dans une logique de métier et axés sur la production culinaire ;
- un quart d'emplois à temps plein, parmi lesquels les emplois d'exécution qui concernent essentiellement les minorités ethniques ;
- et une majorité de « jobs » pour étudiants, plus nombreux en restauration qu'en hôtellerie.

Si la multiplication des « jobs » apparaît encore peu probable en France compte tenu de la rareté du statut d'étudiant-travailleur, la banalisation progressive d'une partie des emplois relevant du métier de cuisinier et leur ouverture à une main-d'œuvre non qualifiée est en marche, en particulier chez les employeurs importants et en milieu urbain.

## DEUX SYSTÈMES DE FORMATION POUR UNE MÊME STRUCTURE D'EMPLOI ?

L'enseignement hôtelier français, largement inspiré des palaces, est né d'une multiplicité de spécialités visant essentiellement à satisfaire une hôtellerie-restauration indépendante et prestigieuse. Au cours des trente dernières années, il a opéré un recentrage autour de spécialités de base : la cuisine, le service en salle et la gestion hôtelière. De plus, son niveau s'est récemment élevé pour répondre aux exigences de gestion des chaînes hôtelières et des sociétés de restauration qui offrent une prestation souvent standardisée mais plus diversifiée et donc plus massive. Cependant, dès les premiers niveaux de formation (CAP et BEP), l'enseignement hôtelier reste dominé par un idéal artistique, qui peut expliquer de fréquentes insatisfactions des cuisiniers au moment de leur insertion professionnelle.

La France et les États-Unis comptent aujourd'hui la même proportion de bacheliers (ou *High School Diploma*) : 62 % d'une classe d'âge. Mais le système éducatif américain est davantage basé sur une reconnaissance des diplômes de l'enseignement supérieur. Dans l'hôtellerie-restauration aux États-Unis, il n'existe donc pas de véritable reconnaissance professionnelle pour les spécialités opérationnelles de niveau inférieur, comme le nettoyage, le service ou l'assemblage culinaire qui consiste à effectuer des préparations alimentaires simples à partir de produits semi-élaborés de l'industrie agroalimentaire. Les spécialisations s'opèrent à partir d'un bac + 2 ou d'un bac + 4. Elles sont donc plus restreintes : elles portent uniquement sur l'art culinaire et la gestion hôtelière. Elles sont généralement reconnues en termes de statut d'emploi – avec davantage de temps pleins, des rémunérations plus attractives –, et de meilleures perspectives d'évolution professionnelle. Certaines universités hôtelières proposent ensuite des spécialisations plus pointues en gestion, en distinguant par exemple la gestion hôtelière indépendante de celle des chaînes, ou la gestion des restaurants de celle des cantines, des options qui n'existent pas encore en France.

Ces deux systèmes éducatifs correspondent cependant à une structure d'emploi comparable dans les deux pays. Excepté en matière d'art culinaire gastronomique, l'artisanat traditionnel reste peu demandeur de diplômés de haut niveau et privilégie l'apprentissage sur le tas. Les chaînes hôtelières et de restauration sont par contre très demandeuses de diplômés de l'enseignement supérieur. Elles sont d'ailleurs plus répandues aux États-Unis, où elles représentent 27 % des restaurants et 20 % des hôtels, et emploient la moitié des salariés de la profession. En France, moins de 4 % des restaurants et seulement 7 % des hôtels appartiennent à des chaînes. L'essentiel de l'activité des restaurants est donc encore réalisé dans un contexte artisanal, au sein de PME. Seules les cantines appartiennent généralement à de très grosses structures, qui comptent plusieurs milliers de salariés.

Dans les deux pays, les chaînes et les employeurs importants disposent généralement d'une plus forte

implantation syndicale et offrent souvent les meilleures conditions d'emploi, avec des possibilités d'évolution aux postes d'encadrement et de gestion. En France pourtant, indépendamment de ces atouts, les chaînes qui proposent des prestations de catégorie moyenne ont souvent des difficultés à recruter des cuisiniers de métier tant elles sont perçues comme socialement dévalorisantes ou techniquement déqualifiantes.

Attachés à l'image de la gastronomie, les professionnels français sont moins sensibles aux conditions objectives d'emploi qu'au caractère socialement prestigieux des prestations. Dans une profession qui valorise avant tout ses caractéristiques artisanales et l'implication personnelle des individus, l'orientation vers les cantines ou les chaînes d'hôtellerie et de restauration peut être perçue comme une solution « de confort » et comme un choix irréversible. Outre-Atlantique, elle est davantage vécue comme une simple opportunité temporaire, face à une obligation permanente de mobilité professionnelle.

Aux États-Unis, la reprise économique s'est traduite par un taux moyen de chômage de l'ordre de 4 %, contre 9,6 % en France en août dernier. Parfois confrontés à une pénurie de main-d'œuvre, les employeurs américains revoient à la baisse leurs exigences en matière de qualifications. Ils ont recours à des retraités, demandeurs de

travail pour pallier une insuffisance de revenus. Ils emploient également beaucoup de mineurs, ce qui explique qu'un quart des salariés de l'hôtellerie-restauration américaine a moins de 20 ans. Ce phénomène est peu répandu en France où seuls 10 % des 15-19 ans travaillent, contre 50 % aux États-Unis. Il n'est donc pas certain que l'hôtellerie-restauration française connaîtra une évolution en tout point comparable à celle des États-Unis qui offre à la fois des « jobs » aux étudiants, des emplois peu qualifiés à une main-d'œuvre nécessiteuse, et quelques métiers présentant de réelles perspectives d'évolution professionnelle.

Néanmoins, en France aussi la profession tend à rencontrer des difficultés pour recruter un personnel jeune et peu qualifié, auquel elle offre souvent des conditions d'emploi médiocres et peu de possibilités d'évolution professionnelle. Face à une main-d'œuvre moins « élastique » qu'aux États-Unis, elle devra donc progressivement s'efforcer de devenir plus attractive mais aussi, et surtout, de retenir ses salariés. Pour ce faire, elle devra probablement mieux informer les jeunes sur le contenu et les perspectives qu'offrent à moyen terme les emplois de l'hôtellerie-restauration, adopter des horaires de travail moins dérogatoires, mieux reconnaître l'ancienneté professionnelle et l'implication des salariés dans le travail. Dès le système éducatif, ce secteur devra être de moins en moins décrit comme une activité artisanale et artistique prestigieuse, et de plus en plus comme une activité de service grand public mais performante.

Sylvie-Anne Mériot (Céreq).

## HÔTELLERIE-RESTAURATION, UNE COMPARAISON INTERNATIONALE

Ce *Bref* s'appuie sur une première étude réalisée par le Céreq en 1997 et 1998, dans le cadre d'une rénovation de diplômes de l'enseignement hôtelier.

Les données sur les États-Unis ont été obtenues grâce à une recherche complémentaire menée pour le secrétariat d'État au Tourisme, sous la direction scientifique du professeur Jean Gadrey de l'université de Lille 1 (Clerse-CNRS). Il s'agit d'une analyse des déterminants et des perspectives de l'emploi dans le secteur des hôtels, restaurants et cafés en France, incluant une comparaison internationale avec les États-Unis et le Japon. Elle donnera lieu à la parution d'un rapport collectif courant novembre 2000, puis à la publication d'un ouvrage.

## À LIRE ÉGALEMENT

- *Hôtellerie, restauration, cafés : analyse et enjeux en matière d'emploi et de formation professionnelle*, Geste et Obea, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, La Documentation française, septembre 1997.
- « Niveau et qualité des emplois dans l'hôtellerie et la restauration américaines : comparaison avec la France », Florence Jany-Catrice, *Formation-Emploi*, n° 71, Céreq, juillet-septembre 2000.
- *La restauration collective. Analyse des besoins de formation pour une rénovation des diplômes*, Sylvie-Anne Mériot, Document n° 129, série « Évaluation », Céreq, janvier 1998.