



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés de recrutement dans le secteur de l'hôtellerie-restauration

Question écrite n° 11334

Texte de la question

M. Julien Aubert appelle l'attention de Mme la ministre du travail sur les difficultés rencontrées par les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration qui font face à une pénurie de main-d'œuvre alors que la saison estivale bat son plein et qu'ils ont un besoin accru de candidats. Serveurs, barmans, commis de cuisine, les offres d'emploi sont nombreuses mais ne trouvent pas preneurs. Paradoxalement, les chiffres du chômage sont toujours élevés, même si nous observons une légère tendance à la baisse due à la conjoncture actuelle. Les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration, dont le savoir-faire est internationalement reconnu, se sentent désemparés. La situation n'est certes pas nouvelle, mais elle ne cesse de s'accroître ces dernières années. Il souhaite donc connaître les solutions envisagées par le Gouvernement afin de mettre fin à cette anomalie.

Texte de la réponse

La question du recrutement constitue un enjeu majeur pour le secteur du tourisme qui offre de nombreuses opportunités d'emploi et d'insertion des jeunes et de personnes en recherche d'emploi mais qui peine à attirer et à fidéliser des salariés. En effet, les professionnels du secteur déplorent un total d'environ 100 000 offres d'emploi non pourvus chaque année alors que Pôle emploi identifie plus de 280 000 besoins annuels en recrutements. La filière souffre d'une image dégradée notamment auprès des jeunes et des actifs. La difficulté de concilier vie professionnelle et vie privée, les conditions de travail, les questions relatives à la saisonnalité et le déficit d'attractivité de certains métiers expliquent en partie les difficultés du secteur. Par ailleurs, le secteur doit faire face à une double évolution : - l'évolution des attentes de la clientèle nationale et internationale de plus en plus exigeante en matière de qualité d'accueil ; - l'apparition et l'impact des technologies numériques sur les emplois et les compétences des salariés qu'il convient de préparer à ces changements. Afin de répondre à ces difficultés, plusieurs niveaux de réponse ont été mis en place. Tout d'abord, une instance de discussion et de concertation avec les professionnels du secteur a été mise en place dès juillet 2017 par le Gouvernement : le comité interministériel du tourisme (CIT). Présidé par le Premier ministre, l'instance rassemble des représentants des principales fédérations professionnelles liées au tourisme dont l'hôtellerie-restauration, des dirigeants de grandes entreprises du secteur et les ministères concernés (ministère des affaires étrangères, ministère du travail, ministère de l'économie et des finances, ministère de l'intérieur...). Le CIT permet de discuter des pistes de travail et des moyens destinés à maintenir la France à la hauteur de son rang de première destination mondiale et à soutenir les entreprises du secteur. Le dernier CIT qui s'est réuni le 17 mai 2019, portait justement sur les questions relatives à la formation et à l'emploi pour développer l'attractivité de la filière et son potentiel d'emploi. Par ailleurs, le Gouvernement a confié le 26 octobre 2018, une mission à Mme Frédérique Lardet, députée en lien avec M. Bruno de Monte, directeur de l'école « Ferrandi » et Mme Stéphanie Le Quellec, cheffe du restaurant « La Scène » afin d'objectiver ce constat et d'étudier des pistes d'actions concrètes possibles en lien avec les professionnels du secteur. Plusieurs des préconisations de la mission qui a rendu ses observations le 14 mars 2019 ont été retenues. Il s'agit par exemple, d'encourager le développement de l'emploi partagé par la création de groupements d'employeurs (GE) spécifiques au tourisme,

afin de sécuriser l'emploi des salariés et de répondre aux besoins des TPE-PME. Ces groupements pourraient répondre aux besoins de flexibilité des entreprises notamment des plus petites et aussi les aider à leur propre structuration ressource humaine (RH). Un objectif de 60 000 salariés en emploi partagé d'ici à 2020 est affiché. Pour améliorer l'attractivité des métiers de l'hôtellerie restauration, il est proposé la création d'une plateforme des métiers, d'orientation et d'aides aux parcours au sein du tourisme. L'objectif est, à travers cet outil adressé tant au grand public qu'aux salariés et aux entreprises, de valoriser les métiers, de faciliter l'orientation des jeunes et de présenter les perspectives de carrière etc... Enfin, un engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) a été signé fin 2018 par le ministère du travail avec les onze principales branches du secteur tourisme. Les actions déployées sont financées à hauteur de 50% par l'Etat. Elles portent notamment sur plusieurs thèmes identifiés comme prioritaires tels les conditions de travail et la qualité de vie au travail, l'adaptation de l'offre de formation, le travail sur les besoins en compétences, la qualité de l'accueil, la sûreté... Le même type de dispositif existe en région. Il est déployé par les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) avec les professionnels du secteur et les acteurs de l'emploi dont Pôle emploi. Cependant, les solutions ne relèvent pas exclusivement de l'action spécifique du gouvernement mais reposent également sur la mobilisation des branches et des entreprises qui doivent être responsabilisées afin de maintenir et d'améliorer l'employabilité de leurs salariés. Pour répondre au déficit d'attractivité, aux tensions sur certains métiers, aux offres d'emploi non pourvues, réduire le turnover et certaines pratiques de contrats courts, il est essentiel que les professionnels investissent dans l'organisation et la qualité de vie au travail. Pour accompagner les entreprises, un appui conseil RH spécifique aux TPE-PME du secteur pourra être mobilisé (aide à l'élaboration et à la structuration d'un plan d'action RH, appui à la définition des besoins en compétences, appui au recrutement...).

Données clés

Auteur : [M. Julien Aubert](#)

Circonscription : Vaucluse (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11334

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : [Travail](#)

Ministère attributaire : [Travail](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [31 juillet 2018](#), page 6814

Réponse publiée au JO le : [3 septembre 2019](#), page 7952