



OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI  
Service d'insertion professionnelle  
Logistique des mesures de marché du travail

# Le marché du travail dans l'hôtellerie et la restauration à Genève

Octobre 2000



République et  
canton de Genève



Département de l'économie,  
de l'emploi et des affaires  
extérieures



## Table des matières

<b>1. Avant-propos</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Mission et démarche</b> .....	<b>5</b>
2.1. La situation .....	5
2.2. Les objectifs et le mandat .....	5
2.3. Aperçu de la démarche.....	6
2.4. L'équipe de projet.....	7
2.5. Remarques et remerciements .....	7
<b>3. Le contexte général</b> .....	<b>9</b>
3.1. L'importance économique de l'hôtellerie et de la restauration .....	9
3.1.1. L'importance économique du tourisme en Suisse.....	9
3.1.2. Les caractéristiques genevoises de l'économie touristique .....	9
3.2. La description du secteur de la restauration à Genève.....	10
3.2.1. La structure socio-économique des restaurants.....	10
3.3. La description du secteur de l'hôtellerie à Genève.....	11
3.3.1. La structure socio-économique des hôtels.....	11
3.4. La problématique de l'emploi dans le secteur à Genève .....	12
3.4.1. Le point de vue du placement public.....	12
3.4.2. Le point de vue des partenaires sociaux.....	13
3.4.3. Le point de vue des exploitants.....	16
3.4.3.1. Les restaurateurs .....	16
3.4.3.2. Les hôteliers.....	17
<b>4. Le marché du travail à Genève</b> .....	<b>19</b>
4.1. L'offre de travail dans l'hôtellerie - restauration .....	19
4.1.1. Le cadre légal (CCNT98).....	19
4.1.2. Les salaires réels.....	20
4.1.3. Les actifs occupés.....	21
4.1.4. Les demandeurs d'emploi inscrits à l'OCE.....	21
4.1.4.1. Les effectifs et la structure du chômage.....	21
4.1.4.2. L'évolution des effectifs de 1994 à 1999 .....	23
4.1.4.3. Les flux.....	24
4.1.4.4. Les demandeurs d'emploi ayant épuisé leurs indemnités de chômage ..	25

<b>4.2. La demande de travail dans l'hôtellerie - restauration.....</b>	<b>26</b>
4.2.1. <i>Les emplois selon l'enquête auprès des exploitants.....</i>	26
4.2.1.1. La structure du personnel dans les restaurants.....	27
4.2.1.2. Les licenciements dans les restaurants.....	28
4.2.1.3. La recherche de personnel dans les restaurants.....	28
4.2.1.4. L'engagement de personnel dans les restaurants.....	29
4.2.1.5. La structure du personnel dans les hôtels.....	29
4.2.1.6. Les licenciements dans les hôtels.....	31
4.2.1.7. La recherche de personnel dans les hôtels.....	31
4.2.1.8. L'engagement de personnel dans les hôtels.....	32
4.2.2. <i>Les places vacantes recensées dans PLASTA.....</i>	32
4.2.3. <i>Les profils professionnels recherchés en main-d'oeuvre étrangère.....</i>	34
4.2.4. <i>Les compétences recherchées par les employeurs.....</i>	37
4.2.4.1. Les compétences recherchées dans la restauration.....	38
4.2.4.2. Les compétences recherchées dans l'hôtellerie.....	39
4.2.5. <i>Les constats.....</i>	40
<b>5. Synthèse -----</b>	<b>43</b>
5.1. La relation entre l'offre et la demande de travail dans l'hôtellerie - restauration.....	43
5.2. Les axes de réflexion pour réduire le chômage sectoriel.....	45
5.2.1. <i>Les acteurs concernés.....</i>	45
5.2.2. <i>L'amélioration du placement.....</i>	46
5.2.3. <i>La valorisation du travail de l'ORP.....</i>	47
5.2.4. <i>L'amélioration de la réinsertion.....</i>	48
5.2.4.1. Valorisation des formations et validation des acquis.....	48
5.2.4.2. Une stratégie d'information à l'attention des demandeurs d'emploi.....	49
5.2.5. <i>La main-d'oeuvre étrangère.....</i>	49
5.2.6. <i>Remarques finales.....</i>	50
<b>6. Glossaire -----</b>	<b>51</b>

## 1. Avant-propos

Le présent rapport final est un document de synthèse qui offre un panorama aussi complet et concret que possible sur la problématique de l'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration à Genève. Mais ce rapport final est également un instrument d'aide à la décision; il propose des outils pour faciliter le travail de l'ORP et pose les bases qui permettront d'élaborer une stratégie de lutte contre le chômage mieux adaptée aux particularités du secteur. Concrètement, ce rapport fournit :

### *Des outils pour l'ORP*

- ⇒ une typologie des établissements
- ⇒ une grille des professions utilisées selon le type d'établissement
- ⇒ une analyse des compétences recherchées par les employeurs
- ⇒ une analyse des profils professionnels demandés par les employeurs

### *La situation en chiffres*

- ⇒ le contexte économique du secteur
- ⇒ l'analyse statistique des demandeurs d'emploi inscrits à l'ORP,
- ⇒ l'analyse statistique des places vacantes offertes sur le marché
- ⇒ l'analyse statistique des demandes de permis de travail à la MOE

### *Des constats*

- ⇒ les enjeux liés à l'emploi
- ⇒ les causes de l'inadéquation entre l'offre et la demande de travail
- ⇒ le fonctionnement du marché du travail

### *Des axes de réflexions*

- ⇒ pour améliorer l'employabilité des demandeurs d'emploi
- ⇒ pour améliorer le placement des demandeurs d'emploi
- ⇒ pour améliorer l'image de marque de l'ORP en tant que service de placement professionnel
- ⇒ pour contribuer à une meilleure régulation du marché du travail

Cette enquête sectorielle a été réalisée par le Bureau d'Etude du Marché du Travail (BEMT) de la Logistique des Mesures de Marché du Travail (LMMT). Menée dans le cadre de l'application de la LACI, cette tâche relève de la mission générale confiée à ce service.



## **2. Mission et démarche**

### **2.1. La situation**

Le secteur économique de l'hôtellerie et de la restauration à Genève est confronté depuis le début des années 90 à un chômage supérieur à la moyenne cantonale à caractère endémique. Le nombre de demandeurs d'emploi a dépassé 2'500 personnes en début 97 et la situation ne s'est plus guère améliorée depuis. L'Office cantonal de l'emploi (OCE) a donc décidé de mener une analyse approfondie du secteur.

### **2.2. Les objectifs et le mandat**

Concrètement, l'objectif de cette étude approfondie est d'analyser l'état de l'offre et de la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration afin de répondre aux questions relatives à la réinsertion et au placement des demandeurs d'emploi. Le mandat comprend les exigences suivantes:

1. l'enquête sectorielle doit rassembler les données genevoises sur :
  - l'importance économique du secteur et les contraintes financières pesant sur la gestion des ressources humaines des entreprises,
  - les demandeurs d'emploi inscrits à l'ORP,
  - la réalité qualitative et quantitative des emplois offerts,
  - le point de vue des acteurs sur la relation entre l'offre et la demande d'emploi,
  - la problématique de la relation entre offre et demande d'emploi dans le secteur.
2. le produit de l'enquête doit être un rapport final destiné :
  - aux directions de l'OCE,
  - à la commission Perfecto
3. le rapport final doit être un outil d'aide à la décision qui devra :
  - identifier et caractériser les problèmes relatifs à l'emploi, sur des bases aussi objectives et irréfutables que possible,
  - permettre de proposer, dans le cadre de sa mission et en connaissance de cause, de nouvelles stratégies/approches pour la formation dans ce secteur.

### 2.3. Aperçu de la démarche

L'étude a été réalisée en quatre phases.

Dans le cadre de la **première phase**, le projet d'enquête a été préparé et formulé par le Bureau d'Etude du Marché du travail (BEMT) de la Logistique des Mesures de Marché du Travail (LMMT). Par décision de la direction de l'OCE, le "Dossier de présentation" a été validé par le groupe de travail pour la formation dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration le 19.09.98. Ce groupe de travail, aussi appelé "commission Perfecto" réunit les partenaires sociaux concernés.

La **seconde phase** a été consacrée à la mise en oeuvre des outils et au recueil des informations qualitatives et quantitatives. Le recueil des données bibliographiques et par questionnaires auprès des exploitants a été achevée à fin juin 1999. La récolte des données sur les demandes de permis a été achevée en décembre 1999. En parallèle, l'acquisition du matériel et la formation sur le logiciel pour l'extraction des données statistiques PLASTA ont eu lieu à fin juillet 1999. Cette partie concerne les fichiers des demandeurs d'emploi et les places vacantes.

L'analyse des données ont été conduites durant la **troisième phase**. Grâce à ces analyses, la relation entre l'offre et la demande d'emploi a été éclaircie et les problèmes liés à l'emploi dans le secteur ont été identifiés et caractérisés. Ce travail a donné lieu à six rapports intermédiaires :

#### HOTELLERIE - RESTAURATION OFFRE ET DEMANDE D'EMPLOI

*Les demandeurs d'emploi de l'ORP (Novembre 1999)*  
*Questionnaire auprès des associations (Janvier 2000)*  
*Questionnaire auprès des exploitants (Février 2000)*  
*La demande de main-d'oeuvre étrangère (Février 2000)*  
*Les places vacantes de l'ORP (Avril 2000)*  
*Reflets du tourisme en Suisse et à Genève (Avril 2000)*

La **quatrième phase** a été consacrée à la rédaction du présent *rapport final*. Ce rapport repose sur les résultats des rapports intermédiaires cités ci-dessus ainsi que sur les résultats des enquêtes auprès des conseillers en personnel de l'ORP sur les besoins en mesures de formation ("Interface 2", rapport BEMT/LMMT - Octobre 1999) et sur les demandeurs d'emploi non qualifiés (rapport LMMT interne, Olivier ZUMBRUNNEN et Marc SALZMANN - Mars 2000).

## 2.4. L'équipe de projet

Cette étude est le produit du travail collectif des trois collaborateurs du Bureau d'Etude du Marché du Travail (BEMT) de la Logistique des Mesures de Marché du Travail (LMMT). Il se résume de la façon suivante :

- les **deux premières phases** de l'étude ont été réalisées et coordonnées par Messieurs Alexandre MEYER et François VILLARS.
- chacun des **six axes d'analyse traités durant la troisième phase** de l'étude a été pris en charge par un des membres de l'équipe de projet comme suit :

<i>Les demandeurs d'emploi de l'ORP :</i>	François VILLARS
<i>Questionnaire auprès des associations :</i>	Alexandre MEYER
<i>Questionnaire auprès des exploitants :</i>	José BARRANCO
<i>La demande de main-d'oeuvre étrangère :</i>	François VILLARS
<i>Les places vacantes de l'ORP :</i>	José BARRANCO
<i>Reflets du tourisme en Suisse et à Genève :</i>	Alexandre MEYER

Notons que chaque membre de l'équipe a bénéficié, pour sa partie et à un moment ou à un autre, du soutien actif de ses collègues.

Le travail de synthèse de la **quatrième phase** a été réalisé par Messieurs François VILLARS et José BARRANCO. La rédaction du rapport final a été assurée par Monsieur François VILLARS en collaboration étroite avec toute l'équipe de projet.

## 2.5. Remarques et remerciements

Afin de ne pas alourdir la lecture, la forme masculine a été utilisée de manière générique dans le texte ci-après; il va de soi qu'elle implique également la forme féminine. Par ailleurs, nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes que nous avons contactées et qui ont gracieusement mis à disposition une partie de leur temps précieux. Nos remerciements vont également à toutes celles et ceux qui, de près ou de loin, nous ont aidé dans la réalisation de cette enquête sectorielle.

*"Ne rien affirmer audacieusement,  
ne rien mener à la légère".*

*MONTAIGNE*



### **3. Le contexte général**

#### **3.1. L'importance économique de l'hôtellerie et de la restauration**

##### **3.1.1. L'importance économique du tourisme en Suisse**

Le tourisme exerce un rôle important dans l'économie suisse. En effet, en 1998, les recettes provenant du tourisme s'élevaient à 20,4 milliards de francs ce qui représente 5.3% du produit intérieur brut.

La part du tourisme en provenance de l'étranger est la plus élevée, avec 56%, soit 11,4 milliards, des recettes totales, et constitue la troisième plus importante branche de l'industrie d'exportation suisse. Cependant, le développement du tourisme international en Suisse est en perte de vitesse puisque le solde positif de la balance touristique a diminué de 41% de 1996 à 1998.

L'hôtellerie et la restauration en Suisse ont connu durant les deux premiers tiers de la décennie une baisse du chiffre d'affaire. On observe une amélioration conjoncturelle depuis 1997 mais celle-ci se répercute différemment dans la branche. En effet, elle profite principalement à l'hôtellerie tandis que la restauration reste sous pression.

##### **3.1.2. Les caractéristiques genevoises de l'économie touristique**

Le tourisme concerne des secteurs économiques caractérisés par une productivité inférieure à la moyenne cantonale. Cela est particulièrement vrai pour l'hôtellerie et la restauration qui représente près de 6% des emplois du canton mais qui contribue pour moins de 4% au produit cantonal total.

L'évolution du parc hôtelier entre 1978 et 1998 est à la baisse puisque le nombre d'hôtels a diminué de 23% et celui des lits de 8%. Cependant, le canton de Genève possède en 1998, une infrastructure d'importance, très nettement supérieure à la moyenne suisse, puisqu'une chambre sur quinze en Suisse se trouve à Genève. Le parc hôtelier genevois propose principalement un service de luxe dans la mesure où les 36 établissements classés quatre et cinq étoiles (28% de tous les hôtels genevois) offrent 62% du total des chambres disponibles à Genève.

La statistique du mouvement hôtelier à Genève depuis 1970 montre que la majorité des hôtes provient de l'étranger. Cependant, le tourisme international semble connaître un certain déclin dû à la diminution du nombre d'experts et de délégués qui viennent suivre des conférences organisées par les organisations internationales et par les organisations non gouvernementales.

En regard de l'évolution des vingt dernières années, le nombre de nuitées enregistré dans le canton de Genève au cours de la fin des années nonante est bas. Les causes de la baisse de fréquentation des établissements genevois sont diverses. D'une part, les établissements genevois sont fortement dépendants de la conjoncture (revenu des ménages, niveau de vie des pays d'origine, taux de change) notamment parce que les prestations de l'hôtellerie et la restauration sont considérées comme un service de luxe. Ils échappent dès lors au pouvoir des responsables du secteur. D'autre part, une partie des causes relèvent des professionnels. D'abord la hausse des tarifs des hôteliers et restaurateurs genevois a été plus élevée que celle du coût général de la vie. Ensuite, ces professionnels éprouvent des difficultés à faire revenir les hôtes étrangers.

## 3.2. La description du secteur de la restauration à Genève

### 3.2.1. La structure socio-économique des restaurants

Sur la base de notre enquête par questionnaire auprès des exploitants du secteur, nous proposons la classification suivante, regroupant 6 profils d'établissement distincts :

1. Les **cafés-restaurants, avec 1 à 4 employés**, représentent 46% des établissements,
2. Les **cafés-restaurants, avec 5 employés et plus**, représentent 27% des établissements,
3. Les **restaurants gastronomiques, avec 1 à 4 employés**, représentent 4% des établissements,
4. Les **restaurants gastronomiques, avec 5 employés et plus**, représentent 7% des établissements,
5. Les **bars ou Tea-rooms**, représentent 14% des établissements,
6. Les **Autres établissements** (cantines/traiteurs/cabarets/dancings) représentent 2%.

Les petits établissements sont les plus nombreux (1 à 9 employés), quel que soit le type d'activité. La proportion des établissements diminue lorsque le nombre d'employés augmente. La grande majorité des établissements (62%) ont un nombre réduit d'employés (d'une à quatre personnes). Ils ne sont plus que 24% employant entre 5 et 9 personnes, 10% avec 10 à 19 employés et 4% avec 20 employés ou plus. Le type d'activité et le nombre d'employés ne sont pas liés. Quel que soit le type d'établissement, leur proportion diminue au fur et à mesure que le nombre d'employés augmente.

### **3.3. La description du secteur de l'hôtellerie à Genève**

#### **3.3.1. La structure socio-économique des hôtels**

Sur la base de notre enquête, nous avons élaboré une classification des établissements hôteliers tenant compte du type d'activité et de la taille des établissements (nombre d'employés) :

1. Les **hôtels sans restaurant**, avec 1 à 19 employés, représentent 42% des établissements,
2. Les **hôtels avec restaurant**, avec 1 à 19 employés, représentent 23% des établissements,
3. Les **hôtels avec ou sans restaurant**, avec 20 employés ou plus, représentent 35% des établissements.

Une moitié des établissements offre un service de restauration. Une moitié également est de petite taille (entre 1 et 9 employés). On trouve à Genève des hôtels de toute catégorie, avec une prédominance d'hôtels de deux étoiles. La taille et la catégorie des établissements sont d'ailleurs liées. Plus un hôtel a d'étoiles et plus il emploie de personnel.

Les charges en personnel ont subi une hausse entre 1989 et 1995 en passant de 41% à 46%. En chiffres absolus, les charges sont en repli, cette augmentation des pourcentages résulte de la diminution des recettes.

### **3.4. La problématique de l'emploi dans le secteur à Genève**

Après avoir dressé un rapide tableau du contexte économique, nous allons aborder la problématique centrale de cette enquête qui est l'emploi dans l'hôtellerie et la restauration à Genève. Nous abordons cette problématique à partir des différents points de vue et des différentes analyses des acteurs concernés. Les éclairages ainsi apportés permettent d'appréhender la complexité des enjeux liés à l'emploi dans ce secteur.

#### **3.4.1. Le point de vue du placement public**

La problématique du secteur de l'hôtellerie - restauration est complexe et ne se limite pas à des problèmes de compétences professionnelles. Les problèmes ne peuvent être traités uniquement sous l'angle de la formation, mais doivent être abordés d'une manière globale. Pour preuve, les conseillers en personnel de l'agence des Gares posent les constats suivants :

- environ 80% des demandeurs d'emploi (ci-après DE) ont d'abord travaillé au noir dans l'hôtellerie - restauration. Ils ont ensuite obtenu un permis annuel pour la même branche. Après un certain nombre d'années, ils obtiennent un permis C qui leur permet de travailler dans un autre domaine.
- La majorité des DE ne sont pas qualifiés. Certains ne sont pas aptes à suivre un cours. D'autres ne s'adaptent pas à la réalité Suisse ou ne sont pas motivés à travailler dans la branche de l'hôtellerie - restauration.
- Les DE ne veulent plus travailler avec des horaires coupés, travailler le week-end et être mal rémunérés. A ces diverses contraintes s'ajoutent pour les femmes la problématique de la garde des enfants.
- Les DE veulent changer de domaine. Ils trouvent du travail dans la vente, le jardinage, le pressing, dans le nettoyage ou en tant que concierge. Ils apprennent sur le tas et restent des personnes non qualifiées avec un risque accru de se retrouver à nouveau au chômage.
- De plus, lorsqu'ils sont en fin de droit, certains DE de l'hôtellerie - restauration travaillent durant un an en emploi temporaire cantonal dans d'autres domaines (coursier,...) où les exigences de travail, les horaires et les conditions salariales sont plus avantageuses que dans l'hôtellerie - restauration. Lorsqu'ils se réinscrivent à la fin de l'emploi cantonal temporaire, ils ne veulent plus travailler dans l'hôtellerie - restauration bien que l'on considère qu'ils appartiennent toujours à ce groupe professionnel.

---

A la question de savoir quels sont les problèmes qui empêchent plus spécifiquement les **demandeurs d'emploi non qualifiés** de trouver du travail, le personnel concerné à l'agence des Gares a répondu que leur réinsertion professionnelle est :

1. rendue difficile par l'absence de projet professionnel,
  - l'absence de projet professionnel s'explique par l'absence d'expérience de travail, de formation et d'orientation et par un sentiment d'exclusion. Notons encore que le placement public relève encore la faible motivation générale des demandeurs d'emploi, environ 80% d'entre eux ne seraient pas motivés;
2. et renforcée par l'inadéquation entre leur profil et les exigences du marché de l'emploi,
  - il s'agit d'une part d'exigences trop élevées des employeurs émises lors de recrutement à l'ORP, les employeurs profitant de la situation pour instaurer un climat de pression sur les conditions de travail,
  - d'autre part le handicap de la langue et de l'âge sont très importants,
  - et finalement, la non reconnaissance de l'expérience professionnelle des étrangers par les employeurs (acquise dans un contexte culturel différent), induit un processus de dévalorisation personnel;

Cet état de fait affecte négativement l'image du placement public à Genève (OCE et Agence des Gares).

### 3.4.2. Le point de vue des partenaires sociaux

Trois questions ont été posées aux partenaires sociaux du secteur (SCHRIG, SHG, SMPHG, Action UNIA, Union Helvetia, SIT, CSF) à l'occasion d'une enquête par questionnaire :

- A. Dans la première question nous avons demandé aux associations de faire une **analyse de la situation** du secteur de l'hôtellerie - restauration.
- B. Dans la deuxième question, nous avons souhaité connaître **les problèmes les plus courants** qu'elles rencontraient et qu'elles devaient résoudre.
- C. Enfin, dans la troisième question, nous avons cherché à savoir quels étaient selon elles les grands groupes qui composent **la population des non-qualifiés** (plus des 2/3 des DE) et quels genres de mesures de réinsertion il faut mettre en place pour chacun d'eux.

### *A. L'analyse de la situation du secteur*

Dans le tableau qui suit, nous avons regroupé les principaux résultats selon l'argumentaire développé.

*Tableau 1 : Analyse de la situation*

	Argumentaire
SCHRG	la pénurie de main d'oeuvre qualifiée nécessite un apport de travailleurs frontaliers.
SHG	Le secteur hôtelier est confronté à la fois à la concurrence que lui livrent les grandes capitales européennes, entraînant les prix à la baisse, et à une clientèle de plus en plus exigeante sur la qualité. D'où la nécessité d'avoir un personnel qualifié.
SMPHG	- - -
Action UNIA	La formation est insuffisante et explique la mauvaise situation du secteur.
Union Helvetia	La libéralisation du secteur (abandon de la clause du besoin) et un nombre important d'employeurs et d'employés sans formation expliquent la précarisation du secteur.
SIT	Les difficultés économiques d'ordre structurel entraînent tout le secteur dans un processus de déqualification qui touche employeurs et employés.
CSF	Les causes du chômage s'expliquent principalement par une politique de la formation peu structurée

### *B. Les problèmes les plus courants rencontrés par les associations*

Les commentaires des associations sur les problèmes qu'elles rencontrent dans leurs activités se regroupent dans trois types d'argumentaires :

1. le premier type d'argumentaire concerne **l'activité de formation** destinée à la réinsertion des DE dans le secteur :
  - les problèmes spécifiques soulevés par le CSF concernent les modalités de recrutement des demandeurs d'emploi pour les cours d'une part,

- les difficultés d'organisation dans l'élaboration et la présentation des cours compte tenu de la diversité du public, d'autre part.
2. Le deuxième type d'argumentaire tourne autour du **manque de main-d'oeuvre qualifiée**, il rassemble les associations patronales (SHG; SCRHG; SMPHG) :
- La population des demandeurs d'emploi et les formations existantes à leur intention ne permettent pas de répondre à la demande des employeurs en personnel qualifié.
  - C'est pourquoi ces associations insistent sur la possibilité de recourir à une main-d'oeuvre étrangère qualifiée.
  - Elles estiment que le nombre de permis accordés est insuffisant et que les délais de la procédure pour obtenir les autorisations sont trop longs.
3. Le troisième type d'argumentaire regroupe les problèmes liés à la **détérioration des conditions de travail** et au **manque d'investissement en matière de formation**. Il rassemble les associations syndicales pour qui ces deux arguments expliquent en partie la baisse de la qualité des prestations offertes dans le secteur.

### *C. La population des demandeurs d'emploi non qualifiés*

Concernant la population des demandeurs d'emploi non qualifiés, différentes associations (SIT, SHG, CSF) développent l'argumentaire selon lequel :

- la statistique ne fait pas la distinction entre les professionnels du secteur, qui sont au bénéfice de plusieurs années d'expérience et les personnes qui ont, pour des raisons alimentaires, exercé une profession de l'hôtellerie - restauration pendant quelques mois seulement.

Toutefois, que les demandeurs d'emploi appartiennent à l'une ou l'autre de ces catégories, il n'en demeure pas moins que ces personnes ont toutes travaillé au moins six mois dans le secteur. Elles ont répondu, pour un temps et à un moment donné, à la demande en personnel des établissements. En ce sens, il s'agit bien d'un chômage produit par le secteur de l'hôtellerie - restauration. Or, ce point n'est ni mentionné ni développé par les acteurs interrogés.

---

Concernant les mesures d'insertion à mettre en place pour les personnes non qualifiées de l'hôtellerie - restauration, nous distinguons trois types de réponses :

- le premier type qui regroupe les réponses du SIT et du CSF insiste sur la nécessité de renforcer les mesures de formation et propose un plan d'action détaillé afin de faciliter la réinsertion des demandeurs d'emploi non qualifiés, pour autant qu'ils appartiennent à la catégorie des professionnels décrite à la page précédente.
- Le deuxième type qui regroupe les réponses d'Action-Unia, de l'Union Helvetia et de la SCRHG insiste aussi sur la nécessité d'intensifier la formation et propose une ou plusieurs actions concrètes.
- Le troisième type qui regroupe les réponses de la SHG et la Société des maîtres de pension et hôteliers de Genève estime que l'offre de cours actuelle est suffisante et qu'il ne s'agit pas d'un problème de formation mais d'un problème lié au manque de motivation et de mobilité des demandeurs d'emploi.

Enfin, la plupart des associations s'accordent pour souligner que toute nouvelle formation visant la réinsertion des demandeurs d'emploi doit être préalablement étudiée conjointement avec les partenaires sociaux. Les associations patronales rappellent de plus que la reconnaissance de ces formations par les professionnels est incontournable.

### **3.4.3. Le point de vue des exploitants**

#### *3.4.3.1. Les restaurateurs*

Les exploitants de la restauration expriment de nombreuses critiques par rapport au marché de l'emploi :

- Ils sont d'avis que l'ORP devrait se pencher sur l'amélioration de l'adéquation entre les chômeurs envoyés pour un poste et les profils définis demandés par les restaurateurs pour ce poste.
- Il faudrait augmenter le contrôle des chômeurs qui ne cherchent pas vraiment à reprendre le travail.
- Autre désir exprimé, il faudrait cesser la politique restrictive dans l'attribution de permis de travail pour étrangers (comme la SHG, la SCRHG et la SMPHG).
- Les restaurateurs pensent que les chômeurs ne sont pas motivés, pas assez qualifiés ou qu'ils manquent de flexibilité (comme la SHG et la SMPHG).

- Un certain nombre d'exploitants mettent le doigt sur l'existence du travail au noir. Son importance n'est pas négligeable dans le secteur, puisqu'une grande partie des DE le pratiquerait (et donc un certain nombre d'employeurs). D'autre part, il influence négativement le niveau des salaires des employés (salaires trop bas, employés qualifiés compris).
- Enfin, certains employeurs mettent en relation le manque de personnel qualifié, notamment en cuisine, avec le manque d'apprentis formés (comme les associations syndicales).

#### 3.4.3.2. *Les hôteliers*

Les exploitants de l'hôtellerie expriment également de nombreuses critiques par rapport au marché de l'emploi :

- L'absence d'adéquation entre les DE envoyés par l'ORP et le profil des postes proposés est à nouveau reprochée aux conseillers en personnel.
- Les hôteliers font également part de griefs relatifs aux chômeurs qui sont similaires à ceux de leurs confrères restaurateurs. Ils regrettent le manque de motivation et l'absence de qualification (comme la SHG et la SMPHG).
- Enfin, certains d'entre eux déplorent que depuis trente ans les apprentissages aient été négligés (comme les associations syndicales).



## 4. Le marché du travail à Genève

### 4.1. L'offre de travail dans l'hôtellerie - restauration

#### 4.1.1. Le cadre légal (CCNT98)

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1998, une nouvelle convention collective nationale pour les hôtels, restaurants et cafés est entrée en vigueur (CCNT 98). L'avenant genevois a été signé en janvier 1999 par les partenaires sociaux. La comparaison des salaires minimum garantis par la CCNT 98 et par l'avenant genevois montre que l'expérience professionnelle du personnel diplômé est plus valorisée à Genève que sur le plan national. Cependant, à Genève comme sur le plan national, l'expérience professionnelle du personnel non diplômé n'est pas du tout valorisée.

Outre les salaires et les conditions de travail, la convention collective définit la notion de "travail qualifié" qui correspond grosso modo à tout travail non occasionnel. Ce qualificatif, en s'appliquant au travail, diffère fondamentalement de la notion de qualification usuelle qui concerne les diplômes du personnel (Cf. Rapport intermédiaire *Reflét sur le tourisme en Suisse et à Genève*).

*Avenant genevois à la CCNT98, Art. 10 : Salaires minimums des collaborateurs à plein temps*

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| Ia) sans apprentissage ni formation élémentaire   | <b>Fr. 2'980.-</b>            |
| Ib) sans apprentissage professionnel ou avec formation élémentaire, qui exercent une activité professionnelle qualifiée   | <b>Fr. 3'140.-</b>            |
| IIa) avec apprentissage ou formation équivalente  | <b>Fr. 3'300.-</b>            |
| IIb) avec apprentissage professionnel ou formation équivalente et qui possèdent 5 ans d'expérience professionnelle dans la fonction en question (temps de formation inclus) :   |                               |
|   | <b>a) cuisine Fr. 3'625.-</b> |
|   | <b>b) service Fr. 3'590.-</b> |
| III) Cadres avec formation supérieure ou responsabilité particulière :<br>Cadre avec certificat de capacité résultant d'un examen professionnel en vertu de la LFP, art. 51 ss ou formation équivalente.<br>Cadres, ayant régulièrement sous leurs ordres au moins un collaborateur (y compris un apprenti ou un collaborateur à temps partiel) | <b>Fr. 4'105.-</b>            |
| IV) Cadres ayant régulièrement sous leurs ordres des collaborateurs selon lit. c) ou titulaires d'un examen professionnel supérieur en vertu des art. 51 ss LFP (diplôme fédéral) :   |                               |
| a) - ayant régulièrement sous leurs ordres des collaborateurs selon lit. c)<br>- fonction de cadre équivalentes   | <b>Fr. 4'550.-</b>            |

- 
- b) - diplôme fédéral conformément aux art. 51 ss LFP  
- ayant régulièrement sous leurs ordres des collaborateurs selon lit.
  - c) pendant au moins 5 ans  
- fonction de cadre ou formation équivalentes **Fr. 5'450.-**
  - c) nombre de subordonnés dans les catégories IV a) et b)
    - Cuisine 4
    - Service 6
    - Hall / réception 3
    - Economie domestique 6
    - Autres domaines 3
  - d) En l'absence d'accord écrit de l'employeur et du collaborateur fixant des montants supérieurs, les salaires des catégories IV a) et b) ci-dessus sont un minimum obligatoire pour les catégories concernées.

#### 4.1.2. Les salaires réels

En l'absence de données genevoises concernant les salaires réellement pratiqués, nous reprenons les données suisses établies par l'OFS d'après l'enquête sur la structure des salaires de 1998.

D'après cette enquête, le salaire mensuel médian de l'hôtellerie - restauration est le troisième plus bas, avec **3'382 francs** sur 50 branches économiques répertoriées. Le salaire médian calculé sur l'ensemble de l'économie est de 5'040 francs, soit 1'658 francs de plus :

- Les hommes de l'hôtellerie - restauration sont de loin les plus mal payés, avec près de 664 francs de différences avec la branche suivante : **3'611 francs** dans l'hôtellerie - restauration et 5'417 francs en médiane nationale.
- Le salaire médian des femmes est le troisième plus bas avec **3'231 francs** (4'253 francs en médiane nationale).

Le salaire médian dans l'hôtellerie - restauration est le plus faible, tous secteurs confondus, pour les postes de travail **les plus qualifiés** :

- **4'850 francs** pour "les travaux les plus exigeants et les tâches les plus difficiles ainsi que le travail indépendant et très qualifié" (7'018 francs de médiane nationale)

Le salaire médian dans l'hôtellerie - restauration est le deuxième plus bas pour les postes qui requièrent des **qualifications intermédiaires** :

- **3'660 francs** pour les postes exigeant des "connaissances professionnelles spécialisées" (4'968 francs de médiane nationale).

Le salaire médian dans l'hôtellerie - restauration est le troisième plus bas pour les postes de travail **les moins qualifiés**, après les services personnels et l'industrie de l'habillement et de la fourrure :

- **2'985 francs** pour "les activités simples et répétitives" (3'921 francs de médiane nationale)

#### **4.1.3. Les actifs occupés**

Avec 18'657 emplois, le tourisme occupe une place prépondérante dans l'économie genevoise avec 7.6% des emplois du canton (RFE 1995).

Tout comme en 1995, le secteur de l'hôtellerie et la restauration emploie en 1998 un peu plus d'hommes que de femmes (41.3%) et une large majorité d'étrangers (~70%), même si leur nombre a légèrement diminué (-3%) entre 1995 et 1998 (69.3% et 72.3% respectivement). Entre 1995 et 1998, le secteur de l'hôtellerie et la restauration a perdu proportionnellement trois fois plus d'emplois que ceux qui ont été perdus par l'ensemble de l'économie genevoise. En chiffres absolus, il s'agit de 912 emplois perdus par le secteur.

#### **4.1.4. Les demandeurs d'emploi inscrits à l'OCE**

Dans le but de mieux répondre aux besoins du secteur, nous avons dressé un bilan chiffré sur les demandeurs d'emploi inscrits à l'OCE. L'objectif est de caractériser le plus finement possible les profils professionnels des demandeurs d'emploi.

##### *4.1.4.1. Les effectifs et la structure du chômage*

Selon la base de données PLASTA de la Confédération (seco), Genève comptait à fin août 1999 2'101 demandeurs d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie - restauration. 63% d'entre eux étaient des chômeurs. Rappelons que tous ces DE ont travaillé au minimum six mois dans un établissement du secteur.

- Les DE de l'hôtellerie - restauration représentent 13% de l'ensemble des DE du canton. Fin août 1999, le taux de chômage "sectoriel" s'élevait à 11.1%. Ce taux est particulièrement élevé par rapport au taux de chômage cantonal qui était à ce moment de 4.9%.

- Les demandeurs d'emploi sont majoritairement jeunes : les moins de 35 ans représentent 43% et les moins de 45 ans 73% (moyenne cantonale : 58%).
- Les demandeurs d'emploi sont majoritairement étrangers : 72% (moyenne cantonale : 46%) ; de plus, le nombre de jeunes est plus important que chez les Suisses. Parmi les étrangers, 59% proviennent de pays européens, 27% d'Afrique, 8% d'Asie et 6% du continent américain. D'autre part, 10% sont des réfugiés et 10% des requérants d'asile.
- Les femmes sont plus nombreuses (52%), mais se répartissent inégalement selon l'origine : elles forment 46% des étrangers, mais 65% des Suisses.
- Le degré de qualification général est particulièrement faible : seuls 26% des demandeurs d'emploi sont qualifiés (CFC ou équivalent) (moyenne cantonale : 60%). Les qualifiés représentent 17% chez les étrangers, 47% chez les Suisses.
- De plus, les femmes sont proportionnellement légèrement moins qualifiées que les hommes (48% contre 52%); cette disproportion s'aggrave avec l'origine. Pour les Suisses, 40% des femmes et 63% des hommes sont qualifiés; chez les étrangers 14% des femmes et 20% des hommes le sont.
- Le niveau de qualification varie également avec l'âge : 82% des qualifiés ont plus de 35 ans.

Les DE se répartissent au niveau des professions selon les six domaines d'activité du secteur, que sont la cuisine (39% des DE), le service (32% des DE), l'intendance (11% des DE), la direction (9%), la réception (7%) et la conciergerie (2%).

Il s'agit dans le détail de 46 professions (registre des professions individuelles PLASTA, professions à 5 chiffres). Néanmoins, 5 professions réunissent plus de 100 DE qui représentent 70% du total des DE dans le secteur. Il s'agit des **auxiliaires de gastronomie** (490), des **aides de cuisine** (144), des **sommeliers - serveurs** (506), des **portiers d'étage** (209) et des **téléphonistes - réceptionnistes** (118).

La répartition par sexe entre certaines professions est très marquée. Pour prendre les extrêmes, les métiers de l'intendance comportent 99% de femmes, ceux de la réception 87%. Alors que les postes de la conciergerie sont exclusivement masculins (100% d'hommes), ceux de la cuisine comportent 68% d'hommes.

Chaque domaine d'activité se distingue par une population de DE spécifique :

- **La cuisine** (39% des DE) est constituée par une population principalement d'étrangers peu qualifiés, par les jeunes et par les hommes. Parmi les femmes étrangères, les 30 à 35 ans sont les plus nombreuses.
- **Le service** (32% des DE) est constitué par un groupe de DE en majorité étranger, peu qualifié et en majorité féminin. Parmi les femmes étrangères, les 30 à 35 ans sont à nouveau les plus nombreuses. Chez les DE de nationalité suisse, les femmes sont trois fois plus nombreuses que les hommes.
- **La direction** (9% des DE) est atypique car les effectifs augmentent avec l'âge quels que soient l'origine et le sexe. De plus, le niveau de qualification est très supérieur au reste des DE de l'hôtellerie-restauration.
- **L'intendance** (11% des DE) est largement dominée par les femmes étrangères, jeunes et peu qualifiées. Ces dernières, âgées de moins de 35 ans, constituent 43% de l'effectif total.
- **La réception** (7% des DE) se distingue, par le fait que les femmes sont majoritaires (87%) et d'autre part que les suissesses dominent à hauteur de 65%. Elles sont plus qualifiées que la moyenne (58% de "qualifiées" suissesses et 47% étrangères). Elles sont aussi relativement âgées, avec 46% de plus de 35 ans.
- **La conciergerie** (2% des DE) est une population de DE exclusivement masculine d'une part et peu qualifiée d'autre part. De surcroît, cette population est exclusivement étrangère à l'exception des 3 DE suisses recensés.

#### 4.1.4.2. L'évolution des effectifs de 1994 à 1999

Après avoir progressé rapidement entre janvier 94 (~ 1'400 DE) et février 97 (~ 2'600 DE) l'effectif des DE a diminué depuis mars 1997 jusqu'à fin août 1999 (2'101). De manière générale, la diminution du chômage dans l'hôtellerie - restauration est moins prononcée que la baisse du chômage dans l'ensemble de l'économie genevoise. De plus, la décrue depuis mars 1997 reste lente par rapport à l'augmentation des années précédentes : augmentation de 86% entre janvier 1994 et mars 1997, baisse de 20% entre février 1997 et août 1999 :

- l'effectif des femmes était inférieur à celui des hommes, il a augmenté parallèlement à celui des hommes de janvier 1994 à janvier 1997. Depuis février 1997 jusqu'à août 1999, le nombre d'hommes a décliné régulièrement, celui des femmes a continué à croître mais sur un rythme légèrement moins soutenu. Le nombre de femmes est devenu supérieur à celui des hommes dès avril 1998,
- le nombre de demandeurs d'emploi "qualifiés", "semi-qualifiés" et "non qualifiés" a augmenté de façon absolument similaire et parallèle sur la période de 5 ans analysées (1994 et 1999).

#### 4.1.4.3. Les flux

La **durée moyenne de recherche d'emploi** est supérieure à la moyenne cantonale :

- Cette durée augmente avec l'âge, passant de 241 jours pour les moins de 20 ans à 602 jours pour les 50 à 59 ans. Elle bondit à 880 jours pour les plus de 60 ans. C'est un phénomène qui s'amplifie depuis 1994.
- La durée de recherche d'emploi des femmes est 17% plus longue que celle des hommes (408 jours contre 349 jours).
- L'origine n'influence pas la durée de recherche d'emploi, et ceci aussi bien globalement que pour les six domaines d'activité pris séparément.
- La qualification n'influence pas non plus la durée de recherche d'emploi, ni globalement ni pour les six domaines d'activité.

La **durée moyenne de recherche d'emploi** a évolué de janvier 1994 à décembre 1997 :

- De façon identique pour les Suisses et les étrangers : accroissement régulier jusqu'en novembre 1997, puis faible diminution jusqu'à août 99.
- Cette durée a enregistré une diminution des différences entre les "qualifiés", les "semi-qualifiés" et les "non qualifiés".
- De façon très similaire pour la cuisine, le service et l'intendance (82% des DE de l'hôtellerie - restauration) et sans différence spécifique selon le niveau de qualification.

Les inscriptions cumulées de janvier 1994 à août 1999 (68 mois) s'élèvent à 11'653 personnes. Les annulations atteignent 11'499 personnes.

Le nombre mensuel :

- Des **inscriptions** a progressé entre janvier 1994 à l'été 1996, passant de ~140 à ~200.
- Des **inscriptions** a décliné ensuite jusqu'à août 99 pour reprendre son niveau de janvier 94 (~140).
- Des **annulations** est resté stable sur la période (~175).

Le **taux de réinscription après quatre mois** est à fin février 2000 :

- Avec environ 19%, est nettement plus élevé dans le secteur de l'hôtellerie - restauration que dans le reste de l'économie genevoise (13% en moyenne cantonale).
- Avec 17% dans le service, il est poché de la moyenne de l'hôtellerie - restauration.
- Avec 33% dans la cuisine, il est très largement supérieur la moyenne de l'hôtellerie - restauration.

Ces chiffres très élevés soulignent **la forte récurrence du chômage dans le secteur**, les périodes de travail alternent plus fréquemment avec les périodes de chômage dans ce secteur que dans le reste de l'économie. Ils indiquent **une forte rotation du personnel** dans l'hôtellerie - restauration, ce phénomène étant encore plus marqué dans la cuisine.

#### 4.1.4.4. *Les demandeurs d'emploi ayant épuisé leurs indemnités de chômage*

Après avoir épuisé leurs indemnités de chômage, deux groupes de personnes sans emploi restent inscrits dans PLASTA : 1) les personnes bénéficiant de mesures cantonales et 2) les personnes bénéficiant du RMCAS, de l'assistance publique ou certaines personnes qui ne sont plus indemnisées.

1) Fin août 1999, 210 personnes sans-emploi issues de l'hôtellerie - restauration sont en mesure cantonale :

- Ils représentent 12.2% de l'ensemble des personnes en mesure cantonale inscrites dans PLASTA à cette date (1'716 DE).
- De février 1997 à août 1999 (31 mois), leur nombre a été multiplié par un facteur dix.
- Les femmes représentent 52% de cette population.
- La proportion issue de chacun des six domaines d'activité est identique à celle observée au sein de la population totale des DE l'hôtellerie - restauration.

- Ce groupe est moins qualifié que la moyenne observée pour l'ensemble des DE du secteur (22% contre 26%) : ceci concerne plus particulièrement la cuisine, le service, la conciergerie et l'intendance, où le taux se situe autour de 10%. A l'opposé, les DE de la direction et la réception sont plus qualifiés (80% et 53% respectivement).
- 2) Fin août 1999, 136 personnes issues de l'hôtellerie - restauration sont au bénéfice du RMCAS, à l'assistance, ou ne sont plus indemnisées :
- Ils constituent 10.1% du total des DE inscrits dans PLASTA (1'350 DE).
  - Depuis janvier 1994, où l'on ne dénombrait qu'une quinzaine de personnes, jusqu'à août 1999 (68 mois) les effectifs ont été multipliés par un facteur neuf.
  - Les femmes sont moins nombreuses que les hommes et ne constituent que 46% des effectifs.
  - Ce groupe de DE est en moyenne surqualifié, le taux de "qualifié" atteint 35% (26% de taux moyen). Ceci concerne spécifiquement la direction, la réception et la conciergerie (79%, 41% et 40% respectivement). Pour la cuisine, le service et l'intendance le taux est proche du taux moyen (29%, 18% et 25% respectivement).

## 4.2. La demande de travail dans l'hôtellerie - restauration

Après avoir décrit aussi précisément que possible l'offre de travail dans le secteur (constituée par les actifs occupés et les demandeurs d'emploi), il convient de s'intéresser à l'autre facette du marché du travail qui est constituée par la demande de travail. Précisons que la demande de travail est représentée par les emplois (places occupées) d'une part et les places vacantes d'autre part.

### 4.2.1. Les emplois selon l'enquête auprès des exploitants

Nous avons collecté les données genevoises sur les emplois (places occupées) à l'aide d'une enquête par questionnaire auprès des exploitants (Cf. Rapport intermédiaire *Questionnaire auprès des exploitants*).

4.2.1.1. *La structure du personnel dans les restaurants*

Selon notre enquête, 67% du personnel est d'origine étrangère et 64% du personnel est non diplômé (non qualifié). Notons que les restaurants gastronomiques affichent une forte préférence pour le personnel d'origine étrangère et qualifié.

Le tableau ci-après présente la répartition du personnel selon le profil d'établissement. Pour chaque domaine d'activité de la restauration, les professions effectivement employées par les exploitants sont mentionnées.

Tableau 2: *Professions selon le profil de l'établissement*

	Cafés-restaurants	Restaurants gastronomiques	Bars/tea-rooms
moins de 5 employés	<p>DIRECTION --- --- SERVICE --- --- --- serveur non diplômé CUISINE cuisinier diplômé cuisinier non diplômé ---</p> <p>47% des établissements</p>	<p>DIRECTION --- restaurateur diplômé SERVICE serveur diplômé commis de salle --- serveur non diplômé CUISINE chef de cuisine --- --- aide de cuisine</p> <p>4% des établissements</p>	<p>DIRECTION directeur --- SERVICE --- barman serveur non diplômé CUISINE --- --- ---</p> <p>14% des établissements</p>
5 employés ou plus	<p>DIRECTION directeur assistant de direction --- SERVICE chef de service chef de rang serveur diplômé --- serveur non diplômé garçon de buffet employé de nettoyage CUISINE chef de cuisine cuisinier sous chef cuisinier diplômé commis de cuisine cuisinier non diplômé spécialiste aide de cuisine plongeur</p> <p>28% des établissements</p>	<p>DIRECTION directeur assistant de direction restaurateur diplômé SERVICE chef de service chef de rang --- commis de salle serveur non diplômé garçon de buffet employé de nettoyage CUISINE chef de cuisine cuisinier sous chef cuisinier diplômé commis de cuisine cuisinier non diplômé --- --- plongeur</p> <p>7% des établissements</p>	

Les besoins en personnel des établissements s'articulent autour de deux dimensions :

- La première sur l'axe qualifié/non qualifié (diplômes professionnelles)
- La seconde sur l'axe polyvalent/spécialisé (vaste éventail d'activités professionnelles, ou activités pointues et fortement spécialisées).

La classification idéale typique suivante permet de décrire grosso modo le profil de chaque type d'établissement en fonction des professions représentées. Il est évident que l'on pourra toujours trouver des établissements qui ne correspondent pas exactement au profil décrit.

*Tableau 3: La classification des établissements en fonction du type de personnel*

	Cafés-restaurants	Restaurants gastronomiques	Bars/tea-rooms
moins de 5 employés	personnel non qualifié et polyvalent	personnel qualifié et polyvalent	personnel non qualifié et polyvalent
5 employés ou plus	personnel non qualifié et spécialisé	personnel qualifié et spécialisé	

#### 4.2.1.2. Les licenciements dans les restaurants

Le domaine d'activité avec le plus grand nombre de licenciements est celui du **service**, c'est aussi celui qui emploie le plus de monde. Il est suivi par la **cuisine**. Les principaux motifs pour justifier les licenciements sont :

- La fin de contrat (26%)
- L'incompétence des salariés (27%).

#### 4.2.1.3. La recherche de personnel dans les restaurants

La majorité des établissements (64%) éprouvent des difficultés dans la recherche de personnel. Les principaux motifs avancés par les exploitants sont le manque de qualification et l'absence de flexibilité des DE.

- Le premier canal utilisé pour la recherche de personnel est le réseau d'amis et/ou de collègues.

- L'ORP n'arrive qu'en troisième position des canaux derrière les annonces dans les journaux.
- Le réseau d'amis et/ou de collègues est utilisé en moyenne trois fois plus que l'ORP pour l'engagement de personnel.

#### 4.2.1.4. *L'engagement de personnel dans les restaurants*

Si 71% des établissements voulaient engager durant l'année 1998, seuls 65% l'ont fait. Les principales raisons invoquées pour le non engagement sont :

- La situation économique défavorable (50%),
- L'absence de besoin de personnel supplémentaire (29%),
- Le refus des personnes à venir travailler (18%),
- La qualification insuffisante du personnel (12%).

Le personnel engagé avec un statut fixe est largement majoritaire (86%). Mais sur l'ensemble des établissements, seuls 34% ont engagé des chômeurs (la moitié de ceux qui ont engagé). Le refus d'engager des chômeurs est surtout motivé par :

- Le fait qu'ils ne se présentent pas pour les postes à repourvoir (35%),
- Que leur qualification est insuffisante (33%),
- Qu'ils refusent les postes proposés (27%)

#### 4.2.1.5. *La structure du personnel dans les hôtels*

Les résultats de notre enquête auprès des hôtels montre de grandes similitudes avec les restaurants. Ainsi, le personnel est en majorité d'origine étrangère (73%) et sans qualification (65%).

Le tableau ci-après présente la répartition du personnel selon le profil d'établissement. Pour chaque domaine d'activité de l'hôtellerie, les professions effectivement employées par les exploitants sont mentionnées. La palette est plus large que pour les restaurants et peut compter jusqu'à 35 professions différentes pour les plus grands hôtels.

Tableau 4: Professions selon le profil de l'établissement

	Hôtel avec restaurant	Hôtel sans restaurant
1 à 19 employés	<p>DIRECTION ---</p> <p>SERVICE sommelier/serveur diplômé serveur non diplômé</p> <p>CUISINE <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">23% des établissements</span> chef de cuisine cuisinier diplômé commis de cuisine aide de cuisine cuisinier sans diplôme garçon d'office</p> <p>RECEPTION ---</p> <p>CONCIERGERIE ---</p> <p>INTENDANCE femme de chambre</p>	<p>DIRECTION directeur</p> <p style="text-align: right;"><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">42% des établissements</span></p> <p>RECEPTION réceptionniste</p> <p>CONCIERGERIE concierge de nuit</p> <p>INTENDANCE femme de chambre</p>
20 employés et plus	<p>DIRECTION directeur restaurateur diplômé ou non manager food and beverage responsable des achats chef du personnel assistant de direction</p> <p>SERVICE chef de service/maître d'hôtel chef de rang sommelier en vin sommelier/serveur diplômé personnel de bar commis de salle serveur non diplômé garçon de buffet</p> <p>CUISINE <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">35% des établissements</span> chef de cuisine cuisinier, sous chef cuisinier diplômé commis de cuisine aide de cuisine cuisinier sans diplôme garçon d'office</p> <p>RECEPTION chef de réception réceptionniste réceptionniste de nuit standardiste/téléphoniste employé de réservation</p> <p>CONCIERGERIE concierge d'hôtel concierge de nuit portier/chasseur/chauffeur</p> <p>INTENDANCE gouvernante générale gouvernante assistant d'hôtel femme de chambre gouvernante et employé de lingerie portier d'étage</p>	

Les petits hôtels sans restaurant emploient plutôt du personnel polyvalent. Les petits hôtels avec restaurant ont un personnel hôtelier polyvalent alors que leur personnel de restauration est spécialisé. Dans les grands hôtels, l'ensemble du personnel est spécialisé. La qualification n'est pas déterminante dans la classification des hôtels.

*Tableau 5: La classification des établissements en fonction du type de personnel*

	Hôtel avec restaurant	Hôtel sans restaurant
1 à 19 employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• personnel hôtelier polyvalent</li> <li>• personnel de restauration spécialisé (surtout dans la cuisine, moins dans le service)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• personnel hôtelier polyvalent</li> </ul>
20 employés et plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• personnel hôtelier spécialisé</li> <li>• personnel de restauration (service et cuisine) spécialisé</li> </ul>	

#### 4.2.1.6. Les licenciements dans les hôtels

Tous les domaines d'activité, à l'exception de la direction, sont concernés par les licenciements. Parmi les professions usuelles, les plus touchées sont :

- serveur diplômé,
- cuisinier diplômé,
- commis de cuisine diplômé,
- femme de chambre,
- portier d'étage,
- réceptionniste.

Les exploitants font en majorité appel à des causes individuelles, tout comme leurs collègues restaurateurs, pour motiver les licenciements (incompétence et faute grave) et non à des causes conjoncturelles.

#### 4.2.1.7. La recherche de personnel dans les hôtels

Une majorité des établissements a des difficultés à trouver du personnel (83%). Les motifs invoqués pour ces difficultés sont dus principalement au manque de qualification des DE.

- Le réseau d'amis et/ou collègues ainsi que les "autres" canaux (école hôtelière et bureau de placement de l'Université) sont les plus utilisés dans la recherche de personnel.

- L'ORP n'est que le troisième choix sur cinq.

Mais ce classement varie fortement selon le domaine d'activité. Par exemple, l'ORP est le premier canal de recherche dans le service et la cuisine.

L'ordre des préférences des canaux utilisés dans l'engagement concret de personnel change fortement par rapport à celui de la recherche :

- Ainsi, les premiers moyens d'engagement sont le réseau d'amis et/ou de collègues et les annonces dans les journaux.
- L'ORP est le moyen le moins utilisé pour engager, à l'exception des "autres" canaux.

#### 4.2.1.8. *L'engagement de personnel dans les hôtels*

Alors que 90% des établissements voulaient engager du personnel en 1998, 87% ont concrétisé ce désir. Ceux qui n'ont pas engagé ont évoqué les raisons suivantes :

- Situation économique défavorable (40%),
- Pas besoin de personnel (30%),
- Permis de travail refusé (30%)

La majorité du personnel engagé en 1998 l'a été sous un statut fixe.

Parmi ceux qui ont engagé du personnel, ils ne sont que 59% à avoir engagé des chômeurs (57% sur l'ensemble des établissements). Le non engagement de chômeurs est motivé par :

- Le refus des candidats d'accepter le poste (61%),
- Leur qualification insuffisante (50%),
- Qu'aucun chômeur ne s'est présenté (44%)

#### 4.2.2. **Les places vacantes recensées dans PLASTA**

Après avoir décrit aussi précisément que possible les emplois (places occupées) il convient de s'intéresser aux places vacantes.

C'est la banque de données des places vacantes PLASTA du seco qui est la plus exhaustive. Cette banque de données nous permet de préciser les profils professionnels recherchés sur le marché ouvert. Cependant, les offres d'emploi contenues peuvent provenir d'origines diverses. Nous distinguons entre quatre origines potentielles :

- Les annonces publiées dans la presse et sur le télétexte,
- Les places vacantes annoncées à l'OCE (ORP) par les employeurs, y compris celles qui sont associées à une demande de permis de travail au service de la main d'oeuvre étrangère (MOE),
- Celles qui proviennent d'agences de placement privées (3% à 4% du total des places)

La part des places vacantes émanant du secteur de l'hôtellerie - restauration est conséquente puisqu'elle représente un cinquième du total en 1998 qui est notre année de référence. Il s'agit de 1'956 places sur 9'147 places vacantes tous secteurs confondus.

- Cette proportion a eu tendance à diminuer entre 1997 et 1999.
- Les places vacantes sont moins nombreuses en automne et en hiver et plus nombreuses au printemps et en été.
- La quasi totalité des places vacantes sont des postes à plein temps (90%) et elles offrent des postes fixes (contrat à durée indéterminée) dans 94% des cas.
- Par rapport aux branches économiques, l'essentiel des places vacantes provient de l'hôtellerie - restauration (1'764). Seul un petit nombre de places correspond à d'autres branches. Il s'agit en premier lieu de 110 places provenant de la branche économique "Banque, Assurances, Affaire immobilière".
- La moitié des places vacantes sont réservées à des hommes. Celles destinées à des femmes représentent un quart du total, et le solde (un autre quart) correspond à des places dont le sexe du candidat importe peu. Il apparaît que l'on recherche en priorité des hommes qualifiés et des femmes semi-qualifiées.
- Dans 60% des cas, la langue maternelle n'est pas un critère de sélection. Mais dans 40% des places vacantes, le français comme langue maternelle est exigé. L'exigence d'une autre langue maternelle ne concerne que 37 places.

Le gros des places vacantes dans l'hôtellerie - restauration se répartit dans deux domaines d'activité qui constituent plus de 80% à eux deux:

- La cuisine (931 places vacantes soit 43%),
- Le service (770 places vacantes soit 39%).

Ces deux domaines d'activité ont des besoins différents, en termes de qualifications et d'expériences professionnelles, lorsque l'on examine les professions recherchées :

- Dans la cuisine, la moitié des places concernent du personnel qualifié (avec ou sans responsabilités) et l'autre moitié du personnel non qualifié.
- Dans le service par contre, les profils professionnels recherchés concernent principalement du personnel sans responsabilités et dont le niveau de qualification est faible (84% des places).

Lorsque nous nous basons uniquement sur le niveau de qualification demandé (et non pas sur la profession), le nombre de places vacantes se répartissent :

- De manière égale entre le niveau "qualifié" (48%) et "semi-qualifié" (47%),
- Les demandes pour le niveau "non qualifié" sont très peu nombreuses (5%).

Malheureusement, il n'est jamais possible de savoir si les places vacantes annoncées sont destinées à du personnel qualifié (en possession d'un diplôme) ou s'il s'agit d'un travail qui est qualifié au sens de la CCNT (~ travail non extraordinaire). Cette ambiguïté constitue une réelle difficulté au niveau du travail de placement que doit fournir l'ORP, puisqu'elle concerne 40% à 60% des places vacantes de la cuisine et du service et près de 60% des places dans la conciergerie et l'intendance.

Finalement, il est difficile d'identifier précisément l'origine d'une place vacante. Il n'est donc pas possible de reconnaître les places annoncées liées à une demande de permis. Il est donc hasardeux de déterminer dans quelle mesure l'ORP est réellement utilisé pour de la recherche de personnel ou s'il n'est que le passage obligé, ou un alibi, nécessaire à l'importation de main-d'oeuvre étrangère. Cependant, on constate que les deux phénomènes se côtoient et qu'une partie des places vacantes annoncées n'est pas réellement destinée à engager des demandeurs d'emploi inscrits à l'OCE (Cf. Chap. 4.2.1.7).

#### **4.2.3. Les profils professionnels recherchés en main-d'oeuvre étrangère**

Dans l'optique de mieux répondre à la demande en profils professionnels des employeurs, nous avons réalisé une analyse statistique détaillée des demandes de permis de travail déposées à la MOE.

Puisque de l'avis même des exploitants, c'est la main-d'oeuvre étrangère qui est la mieux à même de satisfaire leurs besoins, cette analyse fournit les indicateurs pertinents sur les besoins en personnel en termes de qualification et d'expérience professionnelle. Nous nous concentrons sur les domaines de la cuisine, du service et de l'intendance puisqu'ils constituent 86% des demandes de permis (42%, 35% et 9% respectivement).

Dans le domaine de la **cuisine**, les **255 places vacantes** pour lesquelles les exploitants désirent engager de la main-d'oeuvre étrangère se décomposent comme suit :

- le 35% des demandes concerne des places vacantes pour des cuisiniers qualifiés, la moitié (~17%) des postes impliquent des responsabilités,
- le 28% des demandes concerne des places vacantes pour des cuisiniers sans précision (qualification pas explicitement demandée),
- le 2% des demandes concerne des places vacantes pour des cuisiniers non qualifiés,
- le 11% des demandes concerne des places vacantes pour des spécialistes,
- le 24% des demandes concerne des places vacantes pour des aides de cuisine.

Au niveau des **candidats** présentés par les exploitants, nous identifions **trois profils types** lorsque l'on combine la qualification et l'expérience professionnelle :

1. Le **premier profil** concerne environ 43% des candidats. Il s'agit de cuisiniers qualifiés et expérimentés. Parmi eux, 10% sont des spécialistes et 33% sont des cuisiniers stricto sensu. Parmi les cuisiniers stricto sensu, la moitié (~13%) occupaient des fonctions à responsabilités.
2. Le **second profil** concerne environ 33% des candidats. Il regroupe trois catégories de travailleurs dont le dénominateur commun est la non qualification dans la cuisine. Il s'agit d'une part de personnes qui ont travaillé dans un autre domaine que la cuisine dans l'hôtellerie - restauration (~19%), d'autre part des personnes qui ne sont pas issues du secteur de l'hôtellerie - restauration (~9%) et finalement des étudiants en cours de formation dans le secteur (~5%).

---

Parmi les personnes expérimentées dans un domaine différent de l'hôtellerie - restauration, un tiers (~7%) sont qualifiées, dans le service principalement et accessoirement dans les domaines de la direction et de la réception, et deux tiers (~13%) sont non qualifiées.

3. Le **troisième profil** concerne 24% des candidats. Il s'agit de personnes non qualifiées et sans aucune expérience professionnelle.

Dans le domaine du **service**, les **209 places vacantes** pour lesquelles les exploitants désirent engager de la main-d'oeuvre étrangère se décomposent comme suit :

- le 38% des demandes concerne des sommeliers/serveurs qualifiés, la majorité des postes (~28%) implique des responsabilités,
- le 42% des demandes concerne des serveurs sans précision (la qualification n'est pas explicitement demandée),
- le 4% des demandes concerne des serveurs non qualifiés,
- le 8% des demandes concerne des fonctions spécialisées (sommelier en vin/oenologue et personnel de bar),
- le 8% des demandes concerne des aides de service (garçon de buffet).

Au niveau des **candidats** présentés par les exploitants, nous identifions à nouveau **trois profils types** :

1. Le **premier profil** concerne un peu moins d'un tiers (~29%) des candidats. Il correspond à des sommeliers/serveurs qualifiés et expérimentés. Parmi eux, un peu moins de la moitié (~12%) occupaient des fonctions à responsabilités.
2. Le **deuxième profil** concerne un peu moins de la moitié (~43%) des candidats. Il correspond à des travailleurs non qualifiés dans le domaine du service. Il regroupe trois catégories principales; des personnes qualifiées dans un autre domaine d'activité de l'hôtellerie - restauration que le service(~23%), des personnes qualifiées dans un autre secteur (~10%) que l'hôtellerie - restauration et finalement les étudiants (~10%). Parmi les personnes expérimentées dans un domaine différent de l'hôtellerie - restauration, le tiers est des candidats expérimentés dans le service (~7%) mais qualifiés dans un domaine d'activité différent (principalement la cuisine). Les deux tiers restants sont expérimentés dans un domaine d'activité différent de l'hôtellerie - restauration (~16%).
3. Le **troisième profil** concerne un peu plus du quart (28%) des candidats. Il s'agit de personnes non qualifiées et sans aucune expérience professionnelle.

---

Dans le domaine de l'**intendance**, les **54 places vacantes** pour lesquelles les exploitants désirent engager de la main-d'oeuvre étrangère se décomposent comme suit :

- le 13% des demandes concerne du personnel d'encadrement (gouvernantes),
- le 87% des demandes concerne de la main-d'oeuvre non qualifiée (personnel d'étage et de lingerie).

Au niveau des **candidats** proposés par les exploitants, il faut mentionner **qu'aucun d'entre eux n'est qualifié** dans le domaine d'activité spécifique de l'intendance. Nous identifions **deux profils types** :

1. Le premier profil concerne environ 40% des candidats. Il regroupe deux sous ensembles tous deux constitués par du personnel qualifié et expérimenté dans un autre domaine d'activité que l'intendance. Pour le premier il s'agit de personnel qualifié et expérimenté dans un domaine différent de l'hôtellerie - restauration. Il concerne environ 30% des candidats. Pour le second, il s'agit de personnel qualifié et expérimenté issu d'autres secteurs économiques ainsi que des étudiants (~10%).
2. Le deuxième profil concerne du personnel non qualifié ou sans aucune expérience professionnelle (~60%).

#### **4.2.4. Les compétences recherchées par les employeurs**

Toujours dans l'optique de mieux répondre aux besoins du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, nous avons également dressé un bilan des compétences recherchées par les employeurs. L'objectif est de nous pencher sur les compétences déterminantes pour chacun des domaines d'activité afin, d'une part, de fournir un outil d'aide au placement aux conseillers en personnels de l'ORP et, d'autre part, de développer ces compétences dans la formation destinées aux chômeurs.

L'évaluation a été réalisée sur la base du questionnaire aux exploitants selon trois catégories de compétences : les **compétences personnelles**, les **compétences organisationnelles et sociales** et les **compétences professionnelles**.

Tableau 5: *Compétences personnelles, organisationnelles et sociales, professionnelles.*

personnelles	Compétences	
	organisation. et sociales	professionnelles
ponctualité	organiser et planifier	diplôme supérieur
bonne présentation	esprit de synthèse	brevet fédéral
amabilité/disponibilité	capacité à négocier	CFC
mobilité et flexibilité	gérer les problèmes	expérience 0 à 1 an
autonomie dans le travail	pédagogie	expérience 1 à 3 ans
confiance en soi	capacité d'adaptation	expérience > 3 ans
initiative et créativité	compréhension rapide	maîtrise du français
résistance au stress	esprit d'équipe	maîtrise de l'anglais
résistance physique	bonne culture générale	maîtrise autre langue
polyvalence/disponibilité		maîtrise informatique
		rapidité dans le travail

Nous avons mené cette analyse pour chacun des différents domaines d'activité. Nous renvoyons le lecteur intéressé par le détail des résultats au rapport intermédiaire "*Questionnaire auprès des exploitants*".

#### 4.2.4.1. Les compétences recherchées dans la restauration

Notons d'emblée que ce sont les **compétences personnelles** qui sont les plus fortement valorisées par les restaurateurs (jugées "absolument indispensable" à "très important").

- Nous constatons peu de variations entre les différentes compétences ainsi qu'entre les différents domaines d'activité. La compétence la plus importante aux yeux des professionnels, une bonne présentation, est la même pour tous les domaines. Il en va de même pour la ponctualité qui arrive en deuxième position.

Les **compétences organisationnelles et sociales** occupent une position intermédiaire, moins valorisées que les compétences personnelles mais mieux que les compétences professionnelles.

- Il n'y a pas de différence nette entre les différents domaines d'activité. C'est l'esprit d'équipe qui est le plus apprécié.
- A l'opposé, l'aisance dans la transmission des connaissances (pédagogie) et une culture générale approfondie semblent nettement moins importantes pour les employeurs.

Les **compétences professionnelles** sont perçues comme étant les moins importantes.

- L'évaluation des compétences professionnelles ne varie guère d'un domaine d'activité à l'autre, les tendances sont similaires. Mais contrairement aux compétences personnelles, l'évaluation des compétences professionnelles est plus faible. Le niveau moyen d'appréciation est plus bas.

Par ailleurs, nous remarquons de grandes différences d'appréciation entre les compétences professionnelles proposées :

- Les deux compétences professionnelles les plus importantes sont la maîtrise du français et la rapidité dans le travail.
- A l'inverse, la possession de diplômes ne semble pas être une garantie d'embauche puisque l'appréciation moyenne se situe entre "pas très important" et "sans importance".

#### 4.2.4.2. *Les compétences recherchées dans l'hôtellerie*

Les **compétences personnelles** dans leur ensemble sont les plus appréciées par les professionnels de l'hôtellerie.

- Les compétences personnelles sont globalement très recherchées dans toutes les catégories de personnels ("absolument indispensable" à "très important"). L'ordre de préférence ne varie guère selon les domaines d'activité. L'accent est avant tout mis sur une bonne présentation, l'amabilité, la disponibilité et la ponctualité.

Les compétences personnelles les moins valorisées (tout en étant encore très importantes) sont :

- l'esprit d'initiative,
- la confiance en soi,
- la résistance physique.

Les **compétences organisationnelles et sociales** sont valorisées différemment selon les domaines d'activité, elles sont plus importantes pour la direction. Les capacités d'organiser/de planifier et de gérer les problèmes sont particulièrement recherchées pour les professions de la direction (entre "absolument indispensable" et "très important"). Dans les autres domaines, l'esprit d'équipe et une compréhension rapide sont les atouts préférés.

Les **compétences professionnelles** sont évaluées de manière distincte selon les domaines d'activité. Parmi celles qui font l'unanimité nous trouvons la maîtrise du français et la rapidité dans le travail. Par contre, la possession de diplômes n'est que faiblement recherchée par les professionnels. Quant à l'expérience, elle est un peu mieux valorisée dans la direction et la cuisine.

Les compétences professionnelles sont appréciées de manière distincte non seulement entre elles mais également selon les domaines. Les appréciations sont également très contrastées au sein de chaque domaine :

- Si la maîtrise du français est reconnue comme une compétence très importante, tous domaines confondus, la maîtrise de l'anglais importe uniquement pour la direction et la réception/conciergerie.
- La rapidité dans le travail est également valorisée dans l'ensemble des domaines.
- A l'inverse, la possession de diplômes (diplôme supérieur, brevet fédéral ou CFC) est généralement peu appréciée par les hôteliers. Seul le CFC est plutôt apprécié dans les domaines de la direction et de la cuisine et le diplôme supérieur dans la direction uniquement.
- Enfin, l'appréciation de l'expérience professionnelle occupe une position intermédiaire puisque les moyennes se situent pour la plupart entre les réponses "très important" et "pas très important". L'expérience professionnelle est plus particulièrement recherchée dans la direction et la cuisine.

#### **4.2.5. Les constats**

Nous constatons que les compétences sont valorisées de façon très similaire par les exploitants de restaurants et d'hôtels.

Le tableau synoptique ci-après présente de façon synthétique les principales compétences recherchées par les exploitants. Il précise également la(es) compétence(s) spécifique(s) préférée(s) par les employeurs pour chacun des groupes de compétences.

Figure 6 : Tableau synoptique des compétences recherchées

Compétences	Appréciation	Restaurants	Hôtels
personnelles	♥ ♥ ♥	<ul style="list-style-type: none"> <li>bonne présentation</li> <li>ponctualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>bonne présentation</li> <li>amabilité</li> <li>disponibilité</li> <li>ponctualité</li> </ul>
organisationnelles et sociales	♥ ♥	<ul style="list-style-type: none"> <li>esprit d'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>esprit d'équipe</li> <li>compréhension rapide</li> </ul>
professionnelles	♥	<ul style="list-style-type: none"> <li>maîtrise du français</li> <li>rapidité dans le travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>maîtrise du français</li> <li>rapidité dans le travail</li> </ul>

♥ ♥ ♥ = "absolument indispensable" à "important"

♥ ♥ = "important" à "pas très important"

♥ = "pas très important" à "sans importance"

Aussi bien pour les **restaurants** que pour les **hôtels**, on peut s'étonner du faible attrait des diplômés et, dans une moindre mesure de l'expérience professionnelle, facteurs déterminants de la qualification, dans un secteur qui met systématiquement en avant la pénurie de personnel qualifié! Il apparaît paradoxalement que la possession de diplômes, et l'expérience dans une moindre mesure, preuves d'un certain niveau de qualification, ne sont pas recherchées par les exploitants. Dans les faits, le CFC n'est pas valorisé alors qu'il devrait être le garant de l'acquisition d'un savoir faire professionnel. D'autre part, ce constat s'inscrit en opposition avec les arguments des professionnels relatifs au non-engagement de chômeurs et les motifs de licenciements qui déplorent le manque de qualifications et de compétences.

En relation avec le manque de qualification des demandeurs d'emploi, environ trois-quarts des exploitants souhaitent la mise sur pied de formations et de stages pour les chômeurs. Pour la majorité d'entre eux, ces formations devraient avoir lieu de préférence en hiver.



## 5. Synthèse

### 5.1. La relation entre l'offre et la demande de travail dans l'hôtellerie - restauration

Nous avons caractérisé dans le chapitre précédent les différentes composantes de l'offre et de la demande de travail dans l'hôtellerie - restauration. La problématique de l'emploi se déclinant en première analyse en terme d'adéquation entre offre (demandeurs d'emploi) et demande de travail (places vacantes), il convient de mettre en relation ces deux dimensions.

Au niveau quantitatif (places, profession, qualification, etc.), les analyses détaillées permettent de conclure qu'il y a adéquation apparente entre offre et demande de travail pour tous les domaines d'activité du secteur (cuisine, service, direction, réception, conciergerie, intendance). Autrement dit, nous constatons qu'il existe un grand nombre de postes vacants à disposition des demandeurs d'emploi.

- Pour le service, la conciergerie, la réception et l'intendance, l'adéquation est globalement bonne, l'offre répond à la demande des employeurs.
- Dans la cuisine, ce constat est également vrai pour les deux tiers des emplois vacants. Pour le tiers restant, qui concerne les cuisiniers qualifiés (diplômés et expérimentés), les profils des demandeurs d'emploi de l'ORP ne répondent que très partiellement à la demande.

Pourtant, la persistance du chômage et son importance dans le secteur indique clairement que l'offre ne rencontre que très partiellement la demande. Les facteurs explicatifs de cette non-rencontre, satisfaisante et durable, de l'offre et de la demande de travail, ne sont pas uniquement à rechercher au niveau des profils professionnels en relation mais sont aussi à rechercher dans le fonctionnement du marché du travail local. C'est donc la logique d'action des acteurs, demandeurs d'emploi et employeurs, qui devient déterminante pour expliquer cette non-rencontre :

- Dans une logique de maintien des marges bénéficiaires, ou plus radicalement de survie économique, un grand nombre d'exploitants (employeurs) du secteur réduisent, ou tentent de réduire, les coûts. Ils s'attaquent notamment à réduire les charges en personnel qui sont prépondérantes dans le bilan (par exemple, plus de 40% des charges de fonctionnement pour les hôtels).

- 
- Dans une logique d'émigration qui vise fondamentalement l'amélioration des conditions de vie, nombre d'étrangers entrent sur le marché du travail suisse et travaillent dans le secteur de l'hôtellerie - restauration parce que ce dernier constitue un des principaux portails d'accès. A ce stade, cet apport de main-d'oeuvre peu coûteuse, peu ou pas qualifiée et sans expérience reconnue, satisfait pleinement la demande des exploitants en personnel de ce type; les logiques d'action des employeurs et des employés sont en phase.
  - Dans cette même logique d'amélioration de leurs conditions de vie, nombre d'étrangers cherchent à trouver un emploi mieux rémunéré dans le secteur ou dans un autre secteur plus attractif dès lors que leur statut de travail leur garantit plus de droits et plus de protection. A ce niveau du processus, l'offre de travail, peu ou pas qualifiée mais déjà quelque peu expérimentée, ne répond plus à la demande en personnel des employeurs, les logiques d'action deviennent antagonistes et déphasées.
  - De même, nombre de Suisses peu qualifiés, et plus précisément nombre de Suissesses, rejoignent ce processus. En effet, les conditions de travail dans le secteur ne correspondent pas toujours à leurs besoins. Les bas salaires et la flexibilité des horaires (en soirée, le week-end, en extra) principalement incitent ces personnes à sortir du secteur. Par exemple ces conditions de travail ne sont guère conciliables avec une vie de famille (charges financières, garde des enfants, etc.).

Le constat que nous venons de poser n'est pas fondamentalement nouveau et rejoint partiellement celui établie en 1998 dans le canton de Vaud (Cf. *Etat de l'offre et de la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie-restauration dans le canton de Vaud. Janvier 1998, Service de l'emploi, Observatoire du marché du travail*)

De plus, en ce qui concerne la demande en profils qualifiés, pour la cuisine et le service principalement, les employeurs genevois recourent depuis de nombreuses années à de la main-d'oeuvre étrangère frontalière au lieu d'assurer la relève dans la profession en formant de nouveaux apprentis.

Cette dynamique du marché du travail génère un très fort taux de chômage sectoriel ainsi qu'un taux de rotation très élevé, supérieur aux moyennes cantonales. Autre effet de cette dynamique du marché du travail, on trouve une plus forte proportion de DE non qualifiés, peu expérimentés et maîtrisant mal le français dans le secteur que sur l'ensemble des DE.

Ces effets sont autant de contraintes agissant négativement sur la valeur du travail dans le secteur (conditions de travail et salaires).

Le travail illégal ("gris" et "noir"), évoqué à plusieurs reprises aussi bien par les employeurs que par l'ORP pourrait être un facteur aggravant dans ce mécanisme. Malheureusement, son impact réel n'est pas quantifiable puisque cette forme de travail illégale par définition n'est pas, de par sa nature intrinsèque, décrite et documentée de façon consistante.

Cette dynamique de non rencontre décrite précédemment prêterait grandement tout le travail de l'ORP, et plus particulièrement celui de l'agence des Gares qui gère le secteur de l'hôtellerie - restauration. En effet, elle alimente le discours critique des employeurs dont la recherche de personnel n'est pas suffisamment satisfaite par l'ORP.

Cette situation influence également négativement l'effort de perfectionnement professionnel entrepris dans le cadre de l'assurance chômage (cours et autres mesures de marché du travail) car :

- Dans la logique de compression des charges salariales, certains employeurs ne peuvent, et/ou ne veulent pas engager du personnel qualifié (ou ayant suivi une formation pour chômeurs) car ils devraient être mieux rémunérés.
- Certains demandeurs d'emploi ne désirent pas se former dans un métier qu'ils espèrent quitter au plus vite, de surcroît si ces formations ne génèrent pas de plus values significatives au niveau des conditions de travail (salaires, horaires, etc.).
- Les associations professionnelles de la branche refusant de reconnaître formellement les formations pour chômeurs, elles interdisent toute reconnaissance économique à ces formations. La plus value de ces formations est, dans son fondement, remise en question par celles-là même qui participent à leur mise sur pied et qui devraient en être les premières bénéficiaires.

## **5.2. Les axes de réflexion pour réduire le chômage sectoriel**

### **5.2.1. Les acteurs concernés**

Bien que le chômage sectoriel soit fortement dépendant du fonctionnement du marché du travail, et principalement de la logique d'action antagoniste des employés et des employeurs, il convient d'explorer toutes les pistes afin d'améliorer l'efficacité du placement public.

Bien évidemment, cette démarche ne peut pas être entreprise uniquement à l'échelle de l'OCE, mais elle doit s'inscrire dans une réflexion qui implique tous les acteurs concernés.

A cet égard, trois catégories d'acteurs sont impliqués, elles correspondent à trois cercles d'action et à trois niveaux de décisions distincts :

- Le premier cercle d'action concerne le "terrain" (Agence des Gares de l'ORP, prestataires de formations).
- Le second cercle d'action implique la direction stratégique qui pilote la mise en application de la LACI (directions de l'OCE).
- Le troisième cercle d'action concerne les acteurs politiques impliqués aussi bien dans la surveillance du marché de l'emploi que dans la formation professionnelle (partenaires sociaux, OOF, etc.).

Si chaque acteur a la compétence de certains éléments du dispositif, le succès d'une telle démarche ne peut être assuré que si les acteurs poursuivent le même objectif de diminution du chômage sectoriel à Genève.

### **5.2.2. L'amélioration du placement**

L'amélioration significative du placement professionnel à Genève passe en premier lieu par la mise en oeuvre d'un référentiel des professions englobant les dimensions "profession / qualification / expérience". En l'absence d'un tel référentiel PLASTA, le placement se heurte à plusieurs difficultés majeures :

- Certaines dénominations professionnelles ne correspondent pas aux dénominations officielles en vigueur pour les formations professionnelles.
- D'autres dénominations professionnelles sont équivoques et imprécises,
- Certaines professions manquent,
- Certaines dénominations professionnelles ne correspondent pas aux usages locaux.

De plus, la notion de qualification est galvaudée. Elle est utilisée de façon confuse, voire contradictoire, par les mêmes acteurs selon qu'ils s'adressent à l'ORP ou à la MOE pour leurs recherches de personnel.

- Ce référentiel doit être appliqué de façon systématique, car la situation actuelle ouvre le flanc à toutes sortes de critiques et de double langage. De plus, cette confusion est utilisée pour faire pression sur la politique d'attribution des permis de travail.

Cette nomenclature des professions ne doit pas être figée. Elle est appelée à évoluer pour suivre les réalités professionnelles du secteur. Cependant, dans son évolution, il faut veiller à garantir l'uniformité du référentiel. Pour ce faire, la démarche qualité (avec une certification à la clef) nous semble la plus appropriée. Cette démarche devrait être étendue à toutes les opérations PLASTA.

S'il est fondamental que l'ORP puisse s'appuyer sur des outils techniques efficaces pour la gestion, le placement et la réinsertion des demandeurs d'emploi, il est plus important encore que le conseiller en personnel puisse travailler avec toute la palette de mesures d'encouragement et de sanctions mise à sa disposition dans le cadre de la LACI.

Finalement, une démarche de formation et de professionnalisation des conseillers en personnel devrait accompagner tout le processus d'amélioration du placement public évoqué. Des modules de formation spécifiques, vitaux pour la mise en oeuvre d'une nouvelle nomenclature professionnelle PLASTA, s'avèrent également souhaitables pour les autres aspects importants de leur travail. Outre les problèmes d'application de la LACI, les champs à couvrir comprennent le marché du travail dans le secteur, la formation de base et la formation continue dans le secteur, les notions relatives au droit du travail (CCNT), les permis de travail, etc.

### **5.2.3. La valorisation du travail de l'ORP**

Les améliorations techniques envisagées ci-dessus doivent être accompagnées par un effort important pour valoriser les prestations actuelles de l'agence des Gares. Cette démarche de communication permettrait d'améliorer l'image de l'agence des Gares, et celle de l'OCE en général, aussi bien auprès des employeurs que du grand public. Différents moyens devraient être engagés dans ce processus :

- Les médias (TV, journaux, Internet, etc.).
- Les canaux associatifs susceptibles de toucher les demandeurs d'emploi et les employeurs.

Les enjeux de cette démarche sont suffisamment importants, en terme de crédibilité de l'ORP dans le tissu des entreprises du secteur, pour qu'elle soit menée par des professionnels de la communication disposant des moyens appropriés.

#### 5.2.4. L'amélioration de la réinsertion

L'expérience du terrain nous a montré, à travers les différentes analyses conduites dans le cadre de cette enquête, que la réinsertion des demandeurs d'emploi du secteur est très difficile, tout particulièrement celle des demandeurs d'emploi non qualifiés.

- D'une part, l'efficacité des mesures de formation et de perfectionnement (p. ex. cours Perfecto) pour la réinsertion des demandeurs d'emploi est encore insuffisante (Cf. Rapport d'activité Perfecto, 20 décembre 1999).
- Mais il est plus inquiétant encore de constater le très faible nombre de participants à ces formations. De même, rappelons les difficultés que rencontrent les conseillers en personnel de l'OCE pour la sélection des candidats.

##### 5.2.4.1. Valorisation des formations et validation des acquis

La problématique de la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi dans le secteur ne trouvera de véritable amélioration qu'à la seule condition d'une valorisation effective des formations pour chômeurs. La valorisation des formations est elle-même subordonnée à la validation des acquis :

- L'obtention du CFC par la voie de l'article 41 doit être plus énergiquement promue et encouragée auprès des publics concernés et des employeurs.
- Les formations pour chômeurs (par ex. "Perfecto") doivent impérativement être reconnues, soit dans le cadre d'une formation modulaire conduisant au CFC, soit comme une formation professionnelle de "niveau intermédiaire".
- Des aspects complémentaires doivent être intégrés aux formations pour chômeurs (technique de recherche d'emploi, connaissances en français et notions élémentaires d'hygiène).
- Les cours "Perfecto" doivent intégrer les différents critères de compétences recherchés et valorisés par les employeurs (Cf. Rapport intermédiaire *Questionnaire auprès des exploitants*, Février 2000).
- Finalement, le suivi et l'évaluation de l'efficacité des mesures de formation pour chômeurs doivent être menés de façon plus systématique et plus rigoureuse.

Cette problématique est centrale et déborde du strict cadre de l'assurance chômage. En effet, comme nous l'avons mis en évidence à travers l'analyse des compétences recherchées par les employeurs, c'est toute la formation professionnelle dans le secteur, et plus particulièrement les CFC, qui sont en perte de reconnaissance et d'attractivité.

#### 5.2.4.2. *Une stratégie d'information à l'attention des demandeurs d'emploi*

L'OCE doit promouvoir plus activement la formation et la qualification auprès des demandeurs d'emploi non qualifiés de l'hôtellerie - restauration. Il n'est plus à démontrer que la qualification, pour autant qu'elle soit reconnue, est le meilleur garant pour une amélioration des conditions de travail (salaires, horaires, mobilité).

C'est pourquoi il serait nécessaire de mettre sur pied une stratégie d'information spécialement conçue et adaptée :

- Dans son contenu, elle devrait valoriser les possibilités réelles de perfectionnement. Elle devrait également démontrer l'importance des qualifications sur le marché du travail suisse pour une amélioration durable des conditions de travail.
- Dans sa forme, elle doit respecter les caractéristiques socioculturelles et linguistiques des demandeurs d'emploi concernés.
- Elle devrait utiliser les agences concernées de l'OCE comme lieu d'information. Les agences sont en effet des lieux de passage obligé pour les DE. Des supports graphiques et didactiques (posters) pourraient compléter les panneaux qui présentent les offres d'emploi.
- Les canaux associatifs devraient être impliqués dans ce plan de communication.

#### **5.2.5. La main-d'oeuvre étrangère**

Afin de ne pas diminuer les chances de placement et de réinsertion des demandeurs d'emploi de l'OCE, il convient de s'assurer que les permis de travail sont accordés à de la main-d'oeuvre que l'on ne trouve réellement pas à l'ORP. Pour ce faire, il est nécessaire de couper court à toute ambiguïté et à tout double langage possible, comme c'est actuellement le cas pour certains dossiers présentés. Une description précise et univoque des profils recherchés, commune à l'OCE et à la MOE, est à cet égard indispensable :

- 
- Le premier axe de la coordination entre la MOE et l'ORP à améliorer concerne l'utilisation systématique du référentiel PLASTA "profession / qualification / expérience" précédemment évoqué.
  - Ce référentiel devrait être utilisé dans la formulation de la demande de permis aussi bien pour décrire le profil professionnel recherché par l'employeur (à la MOE et à l'ORP) que pour décrire le profil du candidat proposé par l'employeur à la MOE.
  - Les places vacantes liées à une demande de permis devraient pouvoir être identifiées comme telles dans la base de données PLASTA.

D'autre part, la lutte contre le travail illégal devrait être également poursuivie :

- En multipliant les mesures entreprises sur le terrain.
- En entreprenant des analyses quantitatives et qualitatives qui permettraient de mieux appréhender le phénomène et d'évaluer ses impacts réels sur le marché de l'emploi.

Finalement, l'entrée en vigueur des accords bilatéraux avec l'Union européenne entraînera progressivement la libre circulation des personnes. Une vigilance accrue sera nécessaire afin d'éviter une recrudescence du travail illégal dans un secteur avide de main-d'oeuvre bon marché. Il faudra également se montrer vigilant afin d'éviter toute tentative de dumping salarial dans le secteur, en utilisant, le cas échéant, les instruments de surveillance prévus dans les mesures d'accompagnement des accords bilatéraux.

#### **5.2.6. Remarques finales**

Afin de lutter contre le chômage dans l'hôtellerie - restauration, tous les acteurs concernés devront résolument s'impliquer. Dans cette démarche, ils devront prendre en compte la réalité complexe du secteur. Après en avoir décrit les grands traits dans ce rapport final, nous avons posé les axes de réflexions principaux qui permettront d'une part d'élaborer une stratégie de lutte contre le chômage sectoriel; d'autre part de fixer à la LMMT et à l'ORP des objectifs clairs et réalistes, afin de développer l'employabilité et d'améliorer le placement des demandeurs d'emploi.

## 6. Glossaire

<b>BEMT</b>	Bureau d'étude du marché du travail
<b>CCNT98</b>	Convention collective nationale de travail 1998
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>CSF</b>	Centre suisse de formation professionnelle pour les hôtels et les restaurants
<b>DE</b>	Demandeur d'emploi
<b>LACI</b>	Loi fédérale sur l'assurance-chômage
<b>LFP</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle
<b>LMMT</b>	Logistique des mesures du marché du travail (service de l'OCE qui s'occupe des cours et des emplois temporaires fédéraux)
<b>MOE</b>	Main-d'oeuvre étrangère (service de l'OCE en charge de la délivrance des autorisations de travail)
<b>OCE</b>	Office cantonal de l'emploi
<b>OFS</b>	Office fédéral de la statistique
<b>OOF</b>	Office d'orientation et de formation professionnelle
<b>ORP</b>	Office régional de placement
<b>PLASTA</b>	PLASTA est l'abréviation de PLACEMENT et STATISTIQUE. C'est le système informatique qui réunit tous les chômeurs et demandeurs d'emploi de Suisse.
<b>RMCAS</b>	Revenu minimum cantonal d'aide sociale
<b>SCRHG</b>	Société des cafetiers, restaurateurs et hôteliers de Genève
<b>seco</b>	Secrétariat d'Etat à l'économie
<b>SHG</b>	Société des hôteliers de Genève
<b>SIT</b>	Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs
<b>SMPHG</b>	Société des maîtres de pension et hôteliers de Genève