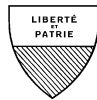
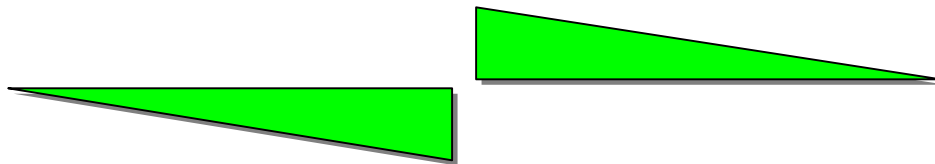


DEPARTEMENT DE L'ECONOMIE



RESUME

du rapport sur
l'état de l'offre et de la demande d'emploi
dans le secteur
de l'hôtellerie et de la restauration
dans le canton de Vaud



Service de l'emploi
Observatoire du Marché du Travail vaudois

Lausanne, Janvier 1998



Résumé du rapport de l'état de l'offre et de la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration dans le canton de Vaud

Introduction

Le présent document récapitule un rapport sur : "l'état de l'offre et de la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration du canton de Vaud". Il reprend ainsi les différents chapitres traités et l'ensemble de la synthèse générale (chapitre 6). Cela permet, en quelques pages, de résumer un document qui présente les logiques d'actions des différents acteurs de cette branche économique.

Ce premier rapport a été réalisé par l'Observatoire du Marché du Travail (OMT) du canton de Vaud, qui est basé au Service de l'emploi. Plus précisément à la LMMT.

L'analyse de l'état de l'offre et de la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration a été conduite par M. Pierre Gfeller, responsable de l'OMT, appuyé par M. Xavier Realini, consultant au Service de l'emploi, M. Francis Mockers, gestionnaire de formation pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration à la LMMT-Formation et par Mme Laure Gavin, chargée de recherche au SCRIS sur la statistique du marché du travail.

L'OMT est chargé de fournir au Service de l'Emploi, à fortiori à la LMMT, des états de l'offre et de la demande d'emploi dans les différents secteurs d'activité économique du canton de Vaud. Structure proche du terrain, l'Observatoire du Marché du Travail ne réalise pas des études académiques. Il s'attache à identifier et à problématiser les réalités du marché du travail sur la base des données statistiques disponibles et à partir des résultats d'enquêtes ciblées.

Il complète ainsi la structure organisationnelle du placement public en assurant une fonction de marketing stratégique.

Le rapport complet a été publié cet été et il rassemble les données disponibles sur :

- 1. l'importance économique du secteur de l'hôtellerie et de la restauration et les contraintes financières qui pèsent sur la gestion des ressources humaines par les entreprises du secteur**
- 2. la réalité qualitative et quantitative des emplois offerts**
- 3. la population des demandeurs d'emplois**



De plus, ce rapport :

- 4. donne la parole aux acteurs sur la spécificité de la relation entre l'offre et la demande d'emploi**
- 5. propose une vue d'ensemble des filières des formations de base et de perfectionnement existantes**
- 6. synthétise les données recueillies et problématise la relation entre l'offre et la demande d'emploi, ainsi que les conditions de mise en oeuvre des services de placement et de formation.**

Il dresse ainsi **un état de l'emploi et de la formation dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration**. Il est évident que les pages qui suivent ne sont qu'un résumé

Cette première étude, à caractère pilote, nous a permis de tirer des leçons et dans l'approche de nos études actuelles nous en tenons compte. Surtout pour tout ce qui concerne la définition des objectifs et la collecte des données auprès de nos partenaires.



Chapitre 1 - Une situation économique difficile !

La branche économique de l'hôtellerie et de la restauration est importante, car elle est liée directement avec les activités touristiques de notre pays. Que ce soit au niveau mondial ou à l'échelle de la Suisse, le tourisme constitue un secteur économique très important. En 1996, les recettes provenant de touristes étrangers en Suisse ont atteint 11.1 milliards de francs, plaçant le tourisme au 3^e rang de nos industries d'exportation. En termes d'emplois, le tourisme (direct et indirect) occupe en Suisse environ 1 personne sur 11.

Même si le tourisme en général est un important secteur économique, ce dernier ne se trouve pas dans une situation idéale. Ainsi, par exemple, on a relevé :

- la baisse régulière des nuitées passées dans les établissements hôteliers et de cure du canton, au cours de la période 1989-1996
- les types de difficultés économiques qu'ont connus les hôtels analysés par la Société suisse de crédit hôtelier (SCH) pour l'année 1995 et les restaurants sondés par GastroSuisse pour 1996.

Cependant, une éclaircie semble se produire actuellement, si l'on en croit les indicateurs conjoncturels vaudois relatifs à l'année 1997.

Notre étude démontre aussi les importantes contraintes financières qui pèsent sur les établissements de ce secteur et qui se reportent sur la gestion des ressources humaines.

En effet, comme il est très difficile d'économiser sur l'ensemble des charges (marchandises, financières, exploitation, amortissements), les employeurs essaient de faire des économies en proposant de bas salaires à leurs personnels. Il faut savoir que les employés représentent le 45% de l'ensemble des charges.

Chapitre 2 - le nombre d'établissements augmente, mais le nombre d'emplois diminue !

Le recensement fédéral de 1995 nous a permis d'établir une photographie des bassins d'emplois et d'établir une "réalité" quantitative du nombre d'emploi que pouvait offrir le secteur de l'hôtellerie et la restauration.

De cette analyse, nous en avons ressorti, qu'en 1995, dans le canton de Vaud, la branche de l'hôtellerie et de la restauration comprenait 17'078 emplois, qui se répartissaient dans 2'253 établissements. En 1995, on comptait 1'984 emplois de moins qu'en 1991. La part des emplois à temps partiel étant plus élevée en 1995 (17%) que quatre ans auparavant (15%). En 1995, 59% des emplois de l'hôtellerie et de la restauration étaient occupés par des étrangers.



Un grand changement s'est produit en juillet 1996, avec la résiliation de la convention collective nationale de travail (CCNT) par le syndicat Union Helvetia. Les conditions-cadre formelles se sont trouvées ainsi modifiées. Par ailleurs, dans le canton de Vaud, en octobre 1995, la clause du besoin à été abolie.

L'enquête de l'Office fédéral de la statistique (OFS) sur les salaires de 1994 montre que la branche de l'hôtellerie et de la restauration offre des salaires particulièrement bas. Selon des résultats provisoires d'une enquête du syndicat UNIA, il semble que les conditions de travail se soient sensiblement dégradées.

Au cours du premier semestre de l'année 1997, les Offices régionaux de placement (ORP) du canton ont reçu environ 1'000 annonces de places vacantes pour des professions de l'hôtellerie, de la restauration ou de l'économie domestique. Les types d'emplois proposés varient peu et concerne principalement les métiers de sommeliers ou serveurs, cuisiniers ou aides-cuisiniers. On constate aussi que la différence entre les salaires minimum et les salaires maximum proposés pour certains métiers est importante.

Chapitre 3 - La population des demandeurs d'emploi est peu/pas qualifiée !

La population des demandeurs d'emplois a été analysée en reprenant les informations qui se trouvent dans PLASTA¹.

Dans le canton de Vaud, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est particulièrement touché, puisque le taux de chômage dans cette branche atteint 17,6% à fin juillet 1997.

Les demandeurs d'emploi (non chômeurs compris) qui ont exercé une profession de l'hôtellerie et la restauration et de l'économie domestique sont au nombre de 4'348 à fin juillet 1997; il représente 13,2% de l'ensemble de la population des demandeur d'emploi de notre canton.

Les demandeurs d'emploi de l'hôtellerie, de la restauration et de l'économie domestique sont plutôt jeunes (56% d'entre eux ont moins de 35 ans, ce taux étant de 49% toutes professions confondues) et en grande partie étrangers (sept personnes sur dix). On observe que leur qualification varie fortement avec l'origine : près de 60% des demandeurs d'emploi suisses sont qualifiés, alors que cette proportion n'est que de 17% chez les étrangers. Les deux tiers des demandeurs d'emploi exerçaient une activité relevant du service, de la cuisine ou de l'office.

¹ Système informatique qui réunit l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrit (PLASTA = PLACEMENT STATistique).

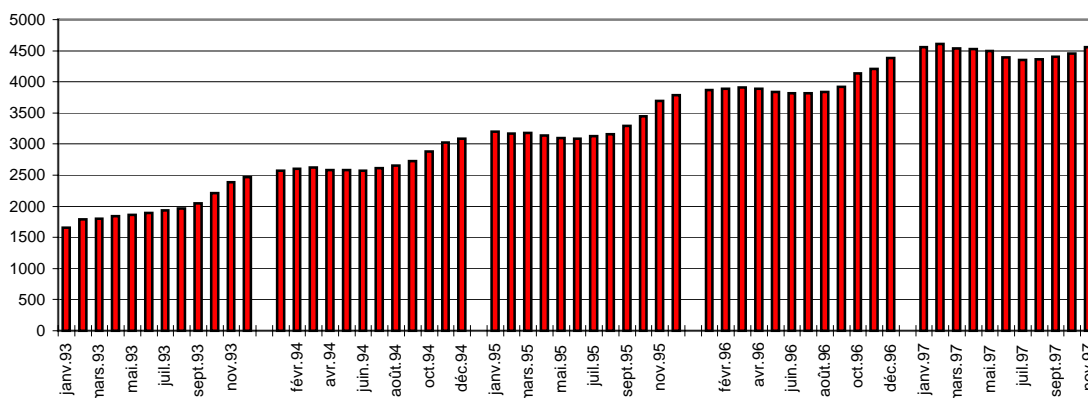


Près de la moitié (44%) des demandeurs d'emploi proviennent des ORP de la région lausannoise, mais c'est dans celui de Montreux qu'ils sont proportionnellement le plus nombreux (un DE sur quatre exerçait une profession de l'hôtellerie-restauration et économie domestique).

La durée de demande d'emploi a tendance à augmenter avec l'âge des personnes; cette durée varie également en fonction du degré de qualification des DE : elle est sensiblement plus élevée pour la population non qualifiée.

Ces dernières années, en dépit des fluctuations saisonnières, le nombre des DE provenant du secteur de l'hôtellerie-restauration et de l'économie domestique a très fortement augmenté. Le graphique ci-dessous nous montre que pour le canton de Vaud, les DE de ce secteur d'activité ont passé de 1'652 personnes en janvier 1993 à 4'559 personnes en novembre 1997 (soit un coefficient multiplicateur de 2.76). Pour l'ensemble des DE du canton, ce même coefficient est de 1.65 (19'600 DE en janvier 1993 / 32'413 DE en novembre 1997).

Demandeurs d'emploi ayant exercé une profession de l'hôtellerie-restauration et économie domestique. Effectifs en fin de mois depuis janvier 1993, Vaud





Chapitre 4 - Les acteurs du système ont des points de vues différents !

Ce chapitre présente le point de vue des acteurs, et de ce fait il regroupe le point de vue :

- des associations professionnelles
- des syndicats
- du placement public (ORP)
- du placement privé
- des employeurs

Les commentaires sont très intéressants et peuvent être résumés comme suit :

Plusieurs établissements interrogés ont licencié du personnel et la principale raison évoquée est un comportement inadéquat. Alors selon l'enquête réalisée auprès des ORP, il apparaît que les principales raisons de licenciement sont d'ordre économique. Il en ressort aussi que les personnes qui donnent leur congé le font pour des raisons d'horaires, de conditions de travail et d'incompatibilité avec leur vie de famille.

Alors qu'un diplôme ou un CFC est incontournable pour occuper certaines fonctions, l'expérience est très importante et apparaît comme un atout indéniable et un critère très demandé par les employeurs.

Au-delà des compétences techniques, il apparaît clairement qu'on demande surtout aux employés des compétences personnelles en "savoir-être" (amabilité, bonne présentation, etc.).

Les associations syndicales et professionnelles informent que leur principal objectif est d'assurer les intérêts de leurs membres respectifs au niveau cantonal. Certaines associations reprochent le manque de motivation à vouloir se former dans les professions de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi que le manque de motivation des demandeurs d'emploi. De manière générale, toutes les associations déplorent l'absence de convention collective.

Chapitre 5 - des formations diverses !

Le secteur de l'hôtellerie-restauration dispose d'une offre de formation variée et un système de passerelles relie les différents types de formations.

Le certificat fédéral de capacité (CFC) sanctionne la fin de l'apprentissage. Cette formation de base, reconnue par l'ensemble de la profession, peut être suivie d'une formation supérieure.

Dans ce secteur, les voies d'accès à une formation supérieure sont diverses. Après quelques années d'expérience, un titulaire de CFC peut parfaire sa formation en suivant des cours lui permettant d'obtenir, dans un premier temps, le Brevet fédéral et par la suite la Maîtrise. Il peut également suivre une formation dispensée par une école hôtelière qui lui proposera un diplôme de cadre supérieur.



Le candidat disposant d'une maturité peut également suivre une formation dispensée par une école hôtelière et acquérir par cette voie un diplôme supérieur.

De nombreuses mesures de perfectionnement destinées aux cadres confirmés et aux chefs d'entreprises complètent cette formation. Ces cours sont organisés par les associations professionnelles telles que la Société suisse des hôteliers (SSH), GastroSuisse, la Société vaudoise des cafetiers, restaurateurs et hôteliers (SVCRH), la Commission suisse de formation professionnelle (CSF) ou encore l'IFCAM.

Ces institutions proposent également une large variété de programmes ouverts autant aux personnes actives qu'aux demandeurs d'emploi.

Les travailleurs bénéficiant d'une longue expérience professionnelle, mais non titulaires d'un CFC ont la possibilité d'obtenir ce certificat selon les modalités définies par l'article 41.1 de la Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr).

S'agissant des Ecoles Hôtelières, on ne peut que souligner la qualité de l'éventail présent en Suisse romande en citant Lausanne et Glion pour le canton de Vaud, Genève, ainsi que Bluche et le Bouveret pour le Valais. Ces écoles offrent toutes des cours visant à la formation de cadres avec un diplôme supérieur à la clé.

Chapitre 6 - Synthèse générale - Une adéquation formelle, mais une inadéquation réelle !

Les données recensées aboutissent au constat que le secteur de l'hôtellerie et de la restauration souffre d'une productivité insuffisante qui ne permet plus de dégager une marge bénéficiaire suffisante.

Augmenter la productivité exige une politique d'investissements appropriée, ainsi qu'une gestion des ressources humaines constructive.

L'amélioration des structures existantes doit donner lieu à des investissements importants. Or les fonds propres à disposition et les cash-flows dégagés ne sont plus suffisants pour les permettre.

La réduction des charges salariales est souvent considérée par les employeurs comme la dernière marge de manoeuvre à disposition pour maintenir leur rentabilité.

Certains d'entre eux n'hésitent pas à diminuer leurs effectifs ou à engager de la main d'oeuvre saisonnière, souvent étrangère, bon marché certes, mais dotées de qualifications insuffisantes, voire sans qualification aucune. La politique d'immigration menée par la Suisse ces dernières décennies a sans conteste favorisé cette logique de développement à court terme.



Le capital humain qui constitue le garant de la qualité du service est souvent mal respecté. L'hôtellerie-restauration a progressivement perdu son meilleur atout : le sourire des employés. Cela explique que ce secteur rencontre un taux de rotation en personnel particulièrement élevé et que le taux de chômage y soit le plus important du canton de Vaud (près de 18% à fin juillet 1997).

Une alternative constituerait à développer une politique de formation continue ambitieuse, destinée aux personnes actives dans l'hôtellerie et la restauration, ainsi qu'aux demandeurs d'emploi du secteur décidés à y demeurer.

L'analyse des caractéristiques de la population des demandeurs d'emploi ayant exercé une profession dans l'hôtellerie et la restauration ou l'économie domestique (4'348 personnes à fin juillet 1997) renforce l'intérêt de cette option. Il s'agit en effet d'une population en majorité jeune (56% d'entre eux ont moins de 35 ans) et peu ou pas qualifié (70% n'ont aucun diplôme reconnu par la branche). Par ailleurs les employeurs qui ont répondu à notre questionnaire relèvent les difficultés importantes rencontrées pour recruter du personnel compétent.

Dans cette perspective, il est envisageable de développer des modules de formation de base (art. 41) et de perfectionnement destinées aux travailleurs pas ou faiblement qualifiés.

Ces nouvelles mesures devraient constituer le centre de gravité de la future offre de formation destinée aux demandeurs d'emploi du secteur afin d'éviter tout développement d'un système parallèle non reconnu, d'un « ghetto de la formation pour chômeur ». La structure de formation professionnelle existante offre déjà la possibilité de gravir les différents échelons qui conduisent du certificat fédéral de capacité au diplôme des Hautes écoles supérieures.

Une telle opération ne peut aboutir qu'avec la collaboration de l'ensemble des acteurs concernés.

6.1 L'offre et la demande d'emploi

La mise en relation des demandeurs d'emploi inscrits et des places vacantes annoncées par type de profession et par zone géographique conduit à constater une adéquation formelle entre l'offre et la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration dans le canton de Vaud² : quatre places vacantes sur cinq concernent les métiers de la cuisine et du service qui correspondent au profil de plus d'un demandeur d'emploi sur deux. Par ailleurs, la majorité des emplois proposés couvrent Lausanne et sa région, la Riviera et le Chablais, régions où la majorité des demandeurs d'emploi sont domiciliés.

Cette adéquation apparente alimente le discours critique des employeurs dont la recherche de personnel n'aboutit pas alors que des milliers de demandeurs d'emploi sont inscrits dans les ORP et les entreprises de placement privé.



Une analyse plus approfondie de l'ensemble des données recueillies aboutit cependant au constat d'une inadéquation réelle entre l'offre et la demande d'emploi. Cette inadéquation explique l'existence d'un important taux de chômage (17,6%) dans ce secteur, ainsi que sa forte progression (270% d'augmentation depuis janvier 1993).

Deux motifs permettent d'expliquer cette inadéquation : les logiques d'action des employeurs et des employés et la dérégulation du marché du travail.

6.2 Les logiques d'action des acteurs

Dans une logique de survie et/ou de maintien de leur marge bénéficiaire, un grand nombre d'employeurs du secteur de l'hôtellerie et de la restauration réduisent leurs coûts en économisant sur leur frais de personnel.

Dans une première logique d'intégration, nombre d'étrangers ne travaillent dans ce secteur que parce qu'il est la "porte d'entrée" du marché du travail suisse. Dans une seconde logique de transit, ils cherchent à obtenir un permis C et un emploi dans un secteur plus intéressant du point de vue des conditions de travail.

Ces logiques d'actions sont contradictoires entre elles et créent en s'opposant un grave cercle vicieux.

6.3 La dérégulation du marché du travail.

La dénonciation de la CCNT du secteur de l'hôtellerie et de la restauration par le syndicat Union Helvétia en 1995 a conduit depuis lors au renforcement des logiques d'action des employeurs et des employés/demandeurs d'emploi décrites ci-dessus.

6.4 L'inadéquation entre l'offre et la demande d'emploi

L'inadéquation constatée porte sur quatre points clés :

- Les objectifs de certains employeurs sont en contradiction avec les objectifs de certains employés/demandeurs d'emploi comme l'indique le paragraphe 1 sur les logiques d'action.
- Le profil personnel des demandeurs d'emploi (âge, sexe, nationalité, culture, physique) exigé par les employeurs ne correspond pas toujours à la réalité du profil des demandeurs d'emploi.
- Le profil de compétences, le profil professionnel des demandeurs d'emploi (savoir-faire et surtout savoir-être) exigé par les employeurs ne correspond pas toujours à la réalité du profil des demandeurs d'emploi.
- Les conditions de travail offertes par les employeurs ne correspondent pas toujours aux attentes et aux besoins des demandeurs d'emploi : la faiblesse des salaires, la flexibilité des horaires (en soirées, le week-end, coupés), la tendance à la diminution du nombre de jours de vacances, à la suppression partielle ou totale du 13^{ème} salaire et au refus du paiement des heures supplémentaires, ainsi que la dureté croissante des relations de travail.



La situation actuelle est profondément marquée par l'inadéquation entre les logiques d'action des acteurs et leurs conséquences.

Depuis 1995, les employeurs et les employés/demandeurs d'emploi se sont enfermés dans leur logique d'action et se sont progressivement éloignés du point où l'offre et la demande d'emploi se rencontrent naturellement et spontanément.

Lorsque la rencontre s'opère entre offre et demande, elle est souvent marquée par une forte contrainte qui aboutit fréquemment à la cessation anticipée de la relation de travail.

Le cercle vicieux généré par les logiques d'action antagonistes des employeurs (la réduction des coûts par la réduction des frais en personnel) et des employés/demandeurs d'emploi (le transit, "la fuite" vers un secteur d'activité et un emploi plus attractifs) aboutit à une impasse au plan économique et au plan social.

6.5 Les difficultés des ORP en matière de placement et de formation

En matière d'emploi convenable, la LACI (Art.16) prévoit qu'un demandeur d'emploi ne peut être assigné à un emploi vacant que si le salaire proposé est égal ou supérieur à 70% ou 80% de son gain assuré.

Cette règle interdit souvent aux conseillers en personnel d'assigner un demandeur d'emploi à une place vacante annoncée par un employeur.

Parfois le niveau de l'indemnité de chômage et son caractère concurrentiel détournent le demandeur d'emploi de la prise d'un emploi.

C'est tout particulièrement le cas lorsque le demandeur d'emploi se voit proposer un salaire légèrement inférieur ou égal à son indemnité de chômage. La prise en compte des coûts liés à la prise de cet emploi (frais de déplacements, de garde d'enfants...) le dissuade de l'accepter ou de s'y maintenir longtemps.

Les conseillers en personnel sont ainsi régulièrement confrontés à un grave dilemme : avoir une mission de placement et ne pas pouvoir la remplir avec le risque considérable de se discréditer durablement aux yeux des employeurs...

Les logiques d'actions antagonistes décrites plus haut ont également des effets pervers en matière de formation.

Certains employeurs ne veulent pas recruter du personnel qualifiés s'il leur coûte plus cher. Certains demandeurs d'emploi ne désirent pas se former dans un métier qu'ils espèrent abandonner le plus vite possible.

Par ailleurs les données recueillies montrent l'importance des besoins en formation et l'urgence qu'il y a à les satisfaire...

6.6 Vers la définition d'une stratégie

Chargé d'une mission de développement de l'aptitude au placement et de placement des demandeurs d'emploi de l'hôtellerie et de la restauration, le placement public (ORP et LMMT) est confronté à la réalité complexe de l'offre et la demande d'emploi propre à ce secteur.

Le renforcement de l'efficacité de l'action du placement public dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration permet ainsi au du Service de l'emploi de s'appuyer sur ce rapport pour élaborer une stratégie et fixer à la LMMT et aux ORP des lignes directrices et des objectifs clairs.