

SEPTEMBRE 2018

# Étude sur l'attractivité et l'image des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs

**fafih**  
Tourisme  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs



## CONTACTS BVA

**Steeve FLANET**

Directeur de l'activité Management & Transformation

T 01 71 16 87 42

@ steeve.flanet@bva-group.com

**Isabelle GULPHE LACHAUD**

Directrice Conseil Etudes Qualitatives

T 01 71 16 89 18

@ Isabelle.GULPHE-LACHAUD@bva-group.com

## SOMMAIRE

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Contexte, objectifs et méthodologie</b> .....                           | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Éléments de cadrage</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>3</b> | <b>Une « expérience employé » qui apparait déterminante</b> .....          | <b>51</b> |
| <b>4</b> | <b>Les leviers d'attractivité et de fidélisation dans le secteur</b> ..... | <b>72</b> |

1

# Contexte, objectifs et méthodologie



## Le contexte de l'étude



Dédiés à la formation professionnelle tout au long de la vie, les fonds collectés par le Fafih (formation professionnelle et taxe d'apprentissage) lui permettent d'accompagner ses adhérents sur l'ensemble des étapes d'un projet de formation, de sa conception à sa mise en œuvre. Depuis la réforme de 2014, le métier des OPCA s'est considérablement transformé, entraînant le **développement de l'activité de conseil ajustée aux attentes des entreprises.**

Organisme paritaire Collecteur Agréé (OPCA) **des métiers du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs**, le Fafih est le partenaire de plus de 200 000 établissements issus de secteurs d'activité variés, représentant près d'un million d'actifs (300 000 postes saisonniers en été et 100 000 en hiver).

Dans un contexte où nombre de jeunes en formation ou formés aux métiers du secteur n'intègrent pas les entreprises qui recherchent les profils correspondants aux formations suivies (ou bien quittent ces entreprises pour celles d'autres secteurs), les partenaires sociaux du FAFIH souhaitent ainsi aujourd'hui disposer d'une analyse sur l'**attractivité des branches du secteur et de leurs métiers auprès des jeunes.**

## Les objectifs de l'étude



### Evaluer l'image du secteur et des métiers auprès des jeunes et en mesurer l'attractivité

Dans le détail, cette étude devra notamment permettre de :

- 1 **Comprendre** les regards portés par les jeunes sur le secteur et les métiers qu'il propose
- 2 **Esquisser** et comprendre comment ces populations jeunes se projettent en termes de carrières et plus largement d'activité sociale, à moyen terme
- 3 **Examiner** les situations où des jeunes formés à un métier du secteur en exercent un autre, toujours au sein d'une entreprise du secteur (ou non)

Cette étude ne devra toutefois pas se limiter au seul diagnostic d'image et d'attractivité du secteur et de ses métiers auprès des jeunes, et devra chercher à :

- 4 **Approfondir** les représentations des branches du secteur, des emplois et des métiers véhiculées par le corps enseignant (formant aux métiers du secteur ou non)
- 5 **Analyser** les éléments de discours des différentes parties-prenantes et prescripteurs potentiels

## Un dispositif méthodologique sur-mesure pour identifier les leviers de revalorisation du secteur



### LA MÉTHODOLOGIE QUALITATIVE



### LA MÉTHODOLOGIE QUANTITATIVE



### LA MÉTHODE SÉMIOTIQUE



#### Les jeunes

De 14 ans À 30 ans

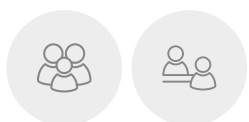
#### Comprendre les moteurs et les freins à l'attractivité

**43 entretiens individuels**

*jeunes en cours de formation, salariés diplômés du secteur et toujours actifs dans le secteur, abandonnistes du secteur ou de la formation*

#### Évaluer la perception et l'attractivité du secteur

**1 000 interviews web**



#### les prescripteurs

parents et Conseillers d'Orientation Psychologues

#### Comprendre les moteurs et les freins à la prescription

**5 entretiens individuels**

*COP*

#### Évaluer la perception et l'attractivité du secteur

**500 interviews web**

*parents*



#### Les enseignants

#### Examiner les représentations du secteur et les éventuels décalages avec le ressenti des jeunes

**10 entretiens individuels**

*métiers du secteur*

#### Évaluer la perception et l'attractivité du secteur

**500 interviews web**



**IMAGE ET ATTRACTIVITÉ DU SECTEUR**

## Les méthodologies mises en oeuvre



### La méthodologie qualitative

58 entretiens individuels  
**par téléphone** d'une durée  
d'une heure



### La méthodologie quantitative

3 cibles distinctes ont été  
interrogées, pour répondre  
à un **questionnaire en ligne** :  
jeunes, parents, enseignants



### La méthode sémiotique

**corpus de 25 à 30 contenus**  
on et off-line de cursus et  
écoles de formation  
de la filière

## La méthodologie qualitative



### La méthodologie qualitative

**58**

entretiens individuels par téléphone d'une durée d'une heure



**18**

#### JEUNES

entretiens auprès de jeunes en cours de formation



**10**

#### SALARIÉS

entretiens auprès de salariés diplômés du secteur et toujours actifs dans le secteur



**15**

#### ABANDONNISTES

entretiens auprès d'abandonnistes du secteur ou de la formation



**10**

#### ENSEIGNANTS

entretiens auprès d'enseignants du secteur



**5**

#### COP

entretiens auprès de Conseillères-conseillers d'Orientation Psychologues



## La méthodologie quantitative



### La méthodologie quantitative

# 3

cibles distinctes ont été interrogées, pour répondre à un questionnaire en ligne



# 1 000

**JEUNES  
DE 14 ANS À 30 ANS**

L'échantillon est représentatif en termes de sexe, d'âge, de statut et de région.



# 500

**PARENTS D'ENFANTS  
ACTUELLEMENT AU  
COLLEGE OU AU LYCEE**

L'échantillon est représentatif en termes de sexe, d'âge, de CSP et de région.



# 500

**ENSEIGNANTS DU  
SECONDAIRE OU DU  
SUPERIEUR**

L'échantillon est représentatif en termes de sexe, d'âge, de statut (public/privé) et de région.

## La méthodologie sémiotique



### La méthode sémiologique

Le volet quantitatif et qualitatif étaient complétés d'une analyse sémiologique « en chambre » d'un corpus de 25 à 30 contenus on et off-line de cursus et écoles de formation de la filière.

Ce volet visait à analyser par une lecture sémiologique **ce que les formations et les métiers disent d'eux-mêmes, et des caractéristiques de la filière** qu'elles suggèrent ou dépeignent.

Pour mettre ensuite en regard la « promesse » portée par les formations et les employeurs de la filière au travers de l'analyse de leur communication et la réalité de ce que les jeunes ou les publics ciblés en disent.



2

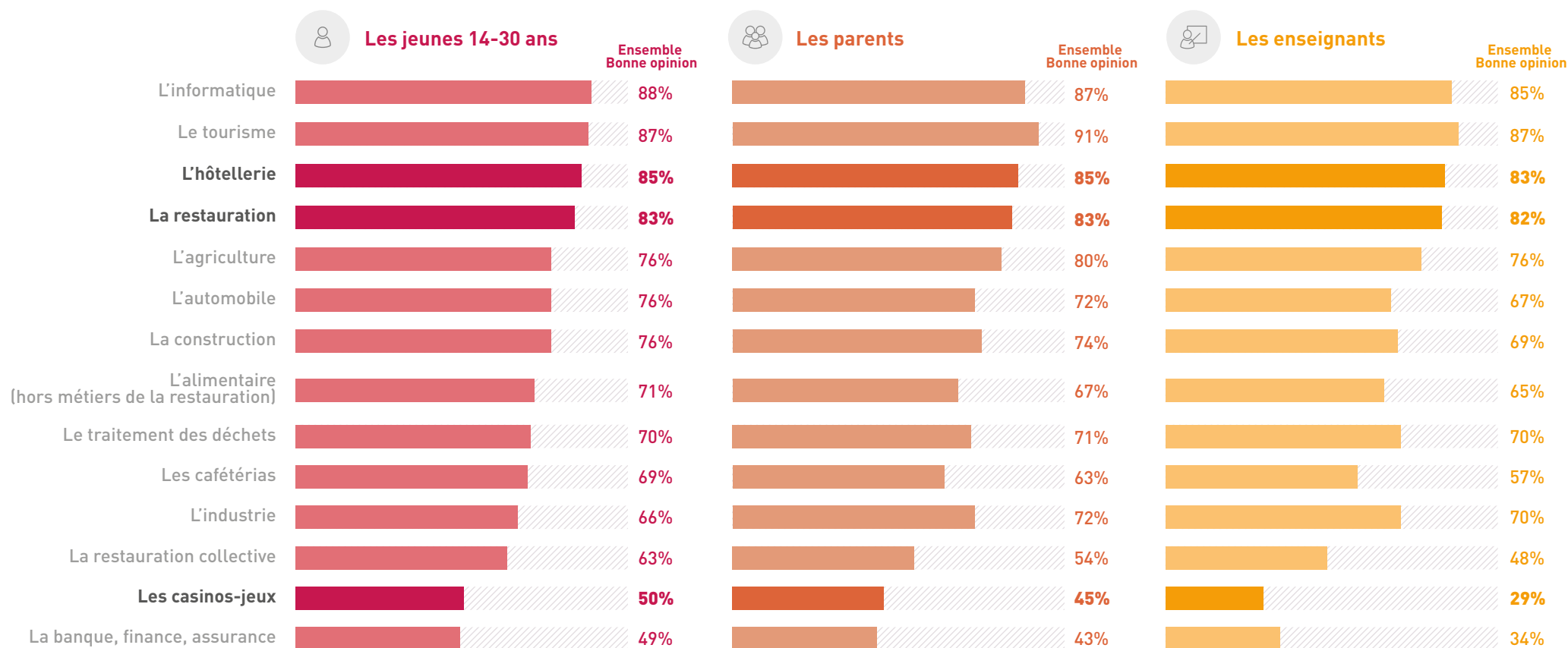
## Éléments de cadrage





## L'hôtellerie et la restauration bénéficient d'une bonne image auprès des jeunes, mais aussi des autres cibles. L'image des casinos-jeux est plus nuancée.

De manière générale, diriez-vous que vous avez une bonne ou une mauvaise opinion de chacun des secteurs d'activité suivants ?

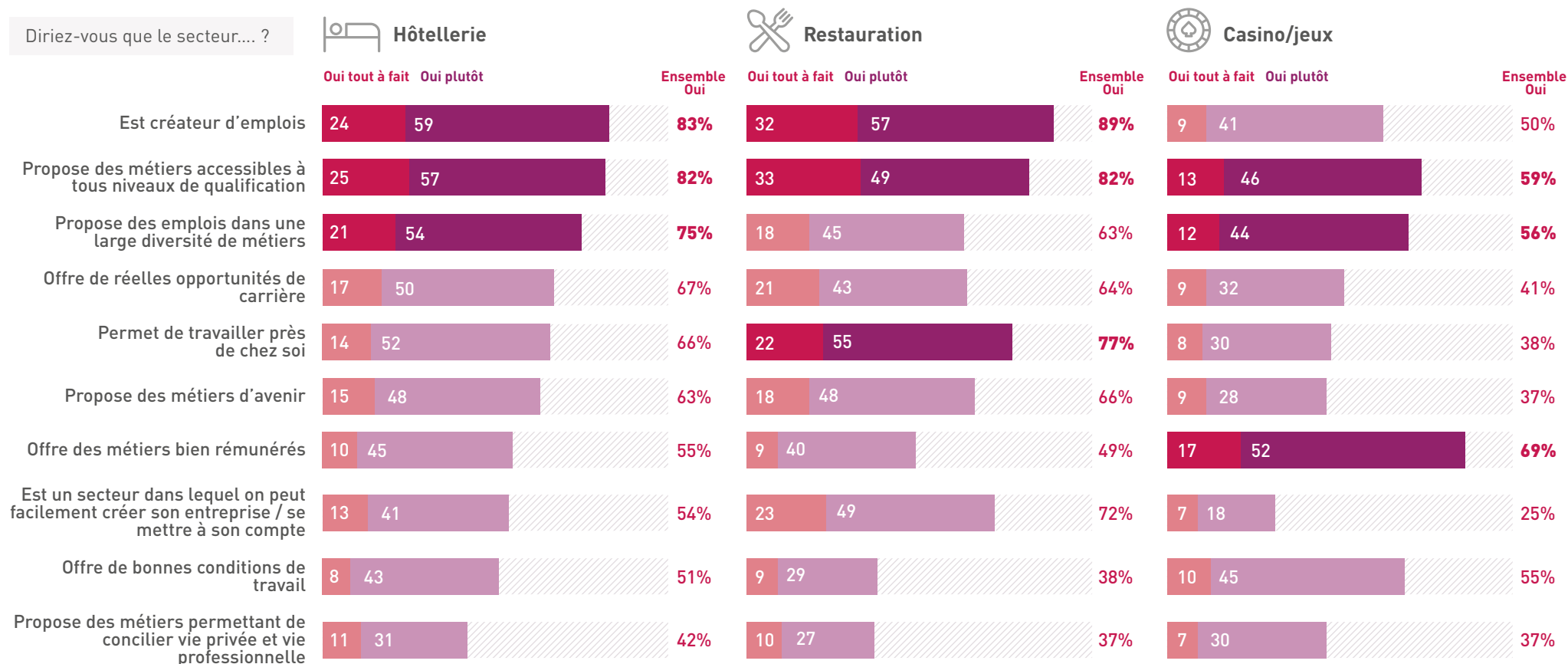


→ Quelle que soit la cible interrogée, l'hôtellerie et la restauration apparaissent en bonne position dans la hiérarchie des secteurs d'activité : au même niveau - ou presque - que l'informatique et le tourisme (qui renvoient comme l'hôtellerie et la restauration aux loisirs et vacances), mais devant des secteurs qui bénéficient traditionnellement d'une très bonne image auprès du grand public (agriculture, automobile...).

→ Les casinos-jeux sont quant à eux plus en retrait dans la hiérarchie au même niveau que la banque, la finance et l'assurance.



## Des secteurs accessibles mais dont la promesse est faible



→ Que ce soit au moment d'évoquer l'hôtellerie ou la restauration, les jeunes mettent essentiellement en avant leur accessibilité (créateurs d'emplois, métiers accessibles à tous niveaux de qualification et diversité des métiers) et à un niveau moindre leur proximité (permet de travailler près de chez soi). En revanche, les perspectives offertes par ces deux secteurs sont mal perçues par les jeunes que ce soit en termes de rémunération (avec des indicateurs en dessous des standards observés dans d'autres secteurs), de conditions de travail ou encore de conciliation vie privée / vie professionnelle. Ces secteurs apparaissent ainsi dans l'esprit des jeunes comme de bonnes opportunités en cas de difficulté sur le marché de l'emploi (davantage pour les autres que pour soi-même) mais dans lesquels ils se projettent peu pour l'avenir.

→ Les casinos-jeux se démarquent une nouvelle fois assez nettement avec de meilleures perspectives de rémunération perçues par les jeunes mais avec des perspectives d'avenir plus limitées (que ce soit en termes de création d'emploi, de métiers proposées ou encore d'opportunités de carrière).

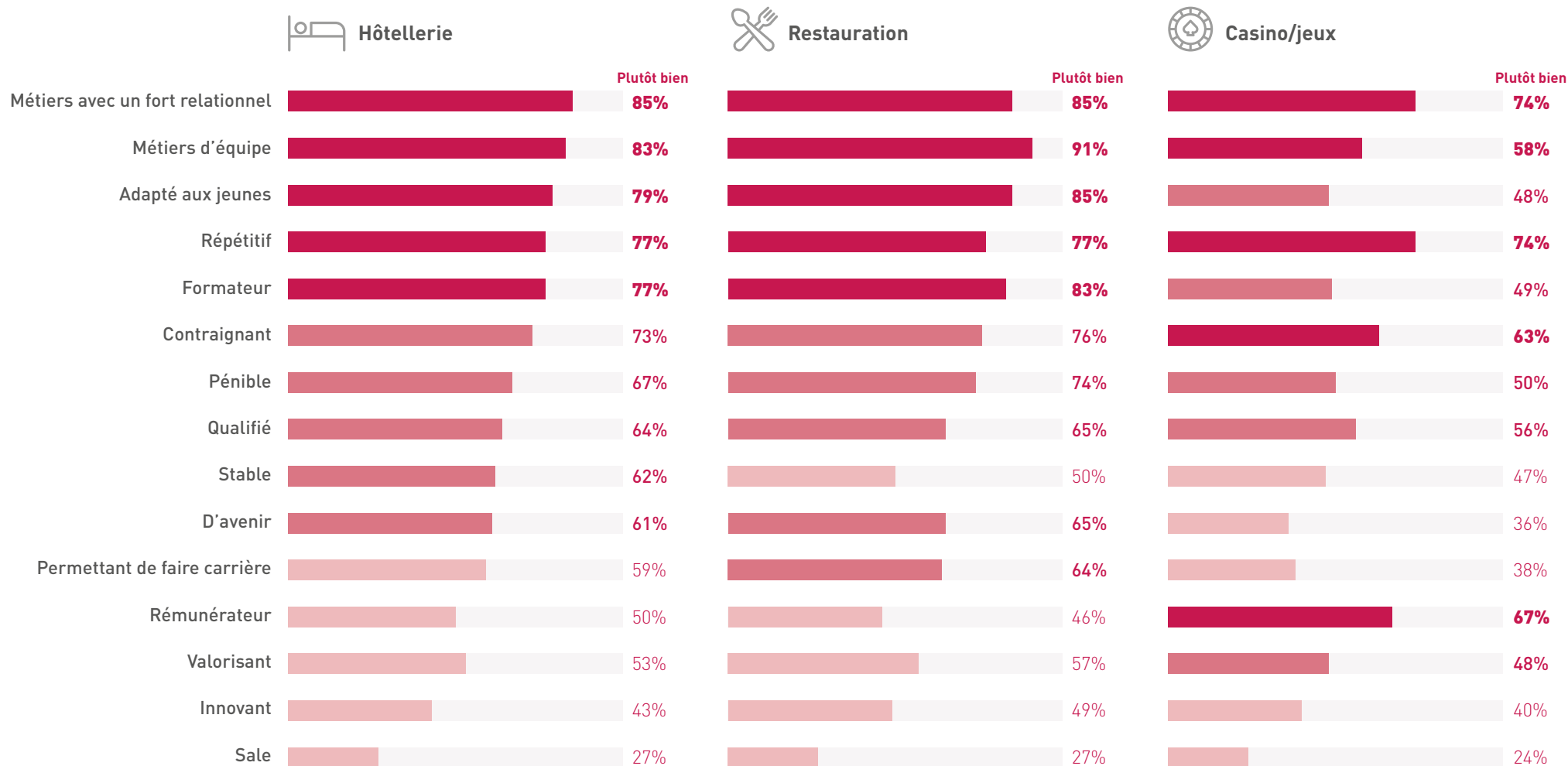
# Des métiers aux dimensions ambivalentes humaines qui viennent confirmer ce constat

14-30 ans

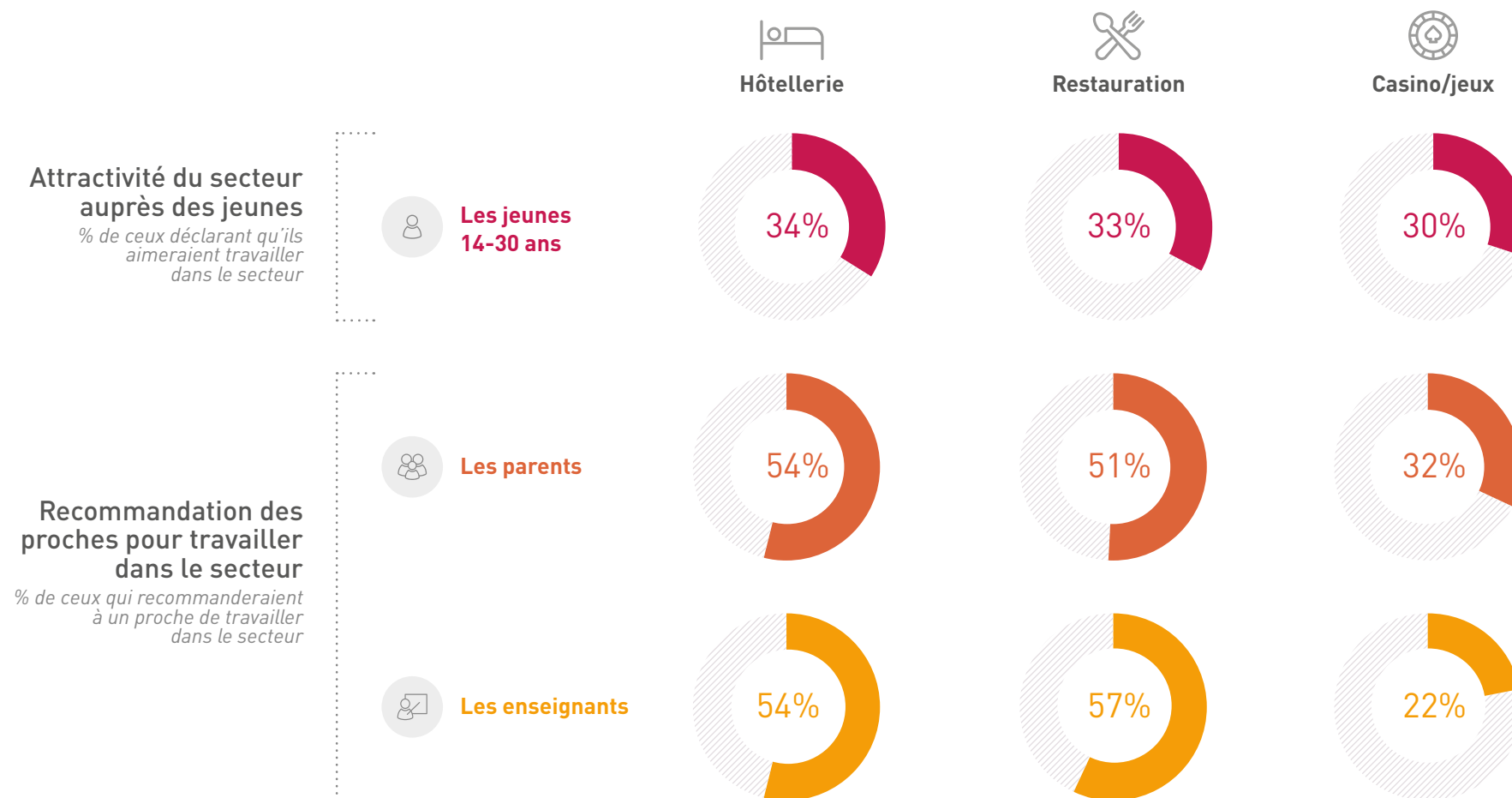
Quanti



Et pour chacun des qualificatifs ou expressions suivants, diriez-vous qu'il s'applique plutôt bien ou plutôt mal aux métiers...



# Au final, un secteur jugé attractif par un tiers des jeunes. Les proches sont plus enclins à recommander l'hôtellerie ou la restauration que les casinos



→ Preuve en est que ces secteurs sont davantage perçus comme de bonnes opportunités pour les autres que pour soi-même : seuls 1 jeunes sur 3 déclare qu'il aimerait travailler dans chacun de ces secteurs.

→ Côté prescripteurs, une majorité serait enclin à recommander l'hôtellerie et/ou la restauration à un proche pour y travailler, ils sont en revanche nettement plus réservés à l'égard des casinos-jeux.



**Un secteur qui bénéficie d'une meilleure image auprès des jeunes en cours de formation que des autres publics.**





## Parmi les jeunes en cours de formation, actifs ou abandonnistes : 3 types de jeunes rencontrés

Les entretiens réalisés auprès des jeunes en **cours de formations, actifs et abandonnistes** nous ont permis de distinguer 3 profils de jeunes s'étant orientés dans le secteur.



### LES « PASSIONNÉS »

Ce sont des jeunes **très motivés** par l'idée d'exercer un métier du secteur, avec **une vraie vocation** pour la cuisine, le service, le casino.

Ils sont souvent **bien informés** sur le secteur - ils ont des proches (famille, amis) qui y travaillent - et ils **l'ont déjà expérimenté** grâce à des expériences professionnelles (stages, « job d'été », coup de main donné aux parents).

Les « passionnés » représentent la majorité des jeunes en formation et des jeunes actifs que nous avons interrogés. Toutefois pour les enseignants ces jeunes sont en minorité dans les formations.



### LES « POURQUOI PAS »

Ce sont des jeunes avec une **appétence pour les métiers de service**. Ils n'ont pas d'idée claire de ce qu'ils veulent faire plus tard mais **ont un certain goût pour la cuisine ou le service** ce qui les a conduit à envisager d'en vivre.

Leur **connaissance et intérêt** pour le secteur ont été majoritairement nourris par **leur expérience personnelle** et ce qu'ils ont vu **dans les médias**. Au-delà, ils ont rarement expérimenté ces métiers en dehors de leur domicile.

Les « pourquoi pas » représentent l'autre grande partie des jeunes en formation et actifs que nous avons interrogés. Ils sont décrits comme majoritaires dans les établissements des enseignants.



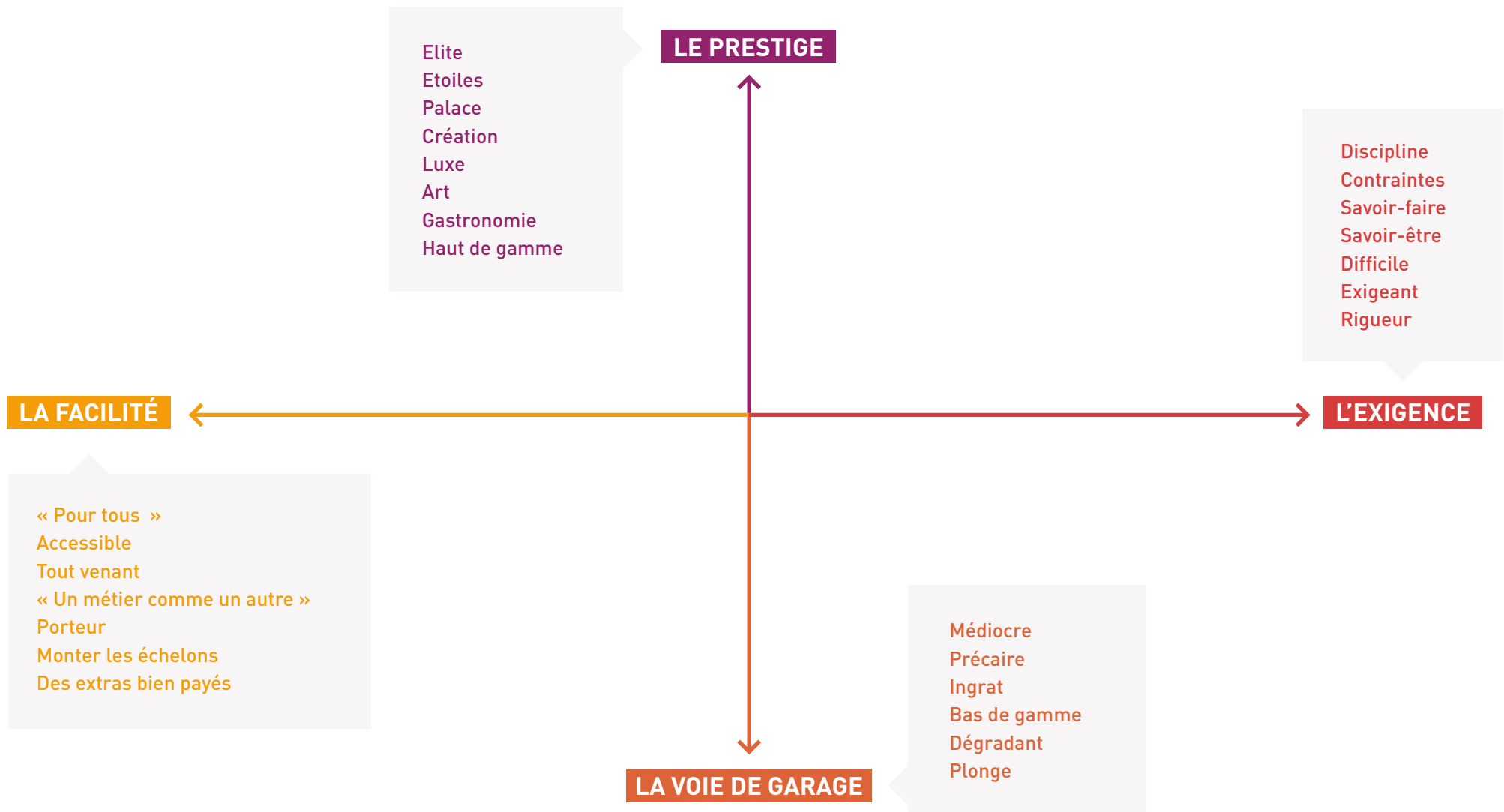
### LES « PAR DÉFAUT »

Ce sont des jeunes souvent **en difficultés** scolaires et **sans appétence particulière** pour le secteur mais qui se retrouvent à **suivre une formation dans le secteur par « défaut »** : seule formation les ayant acceptés et/ou pression de leurs parents et/ou du corps enseignant / COP.

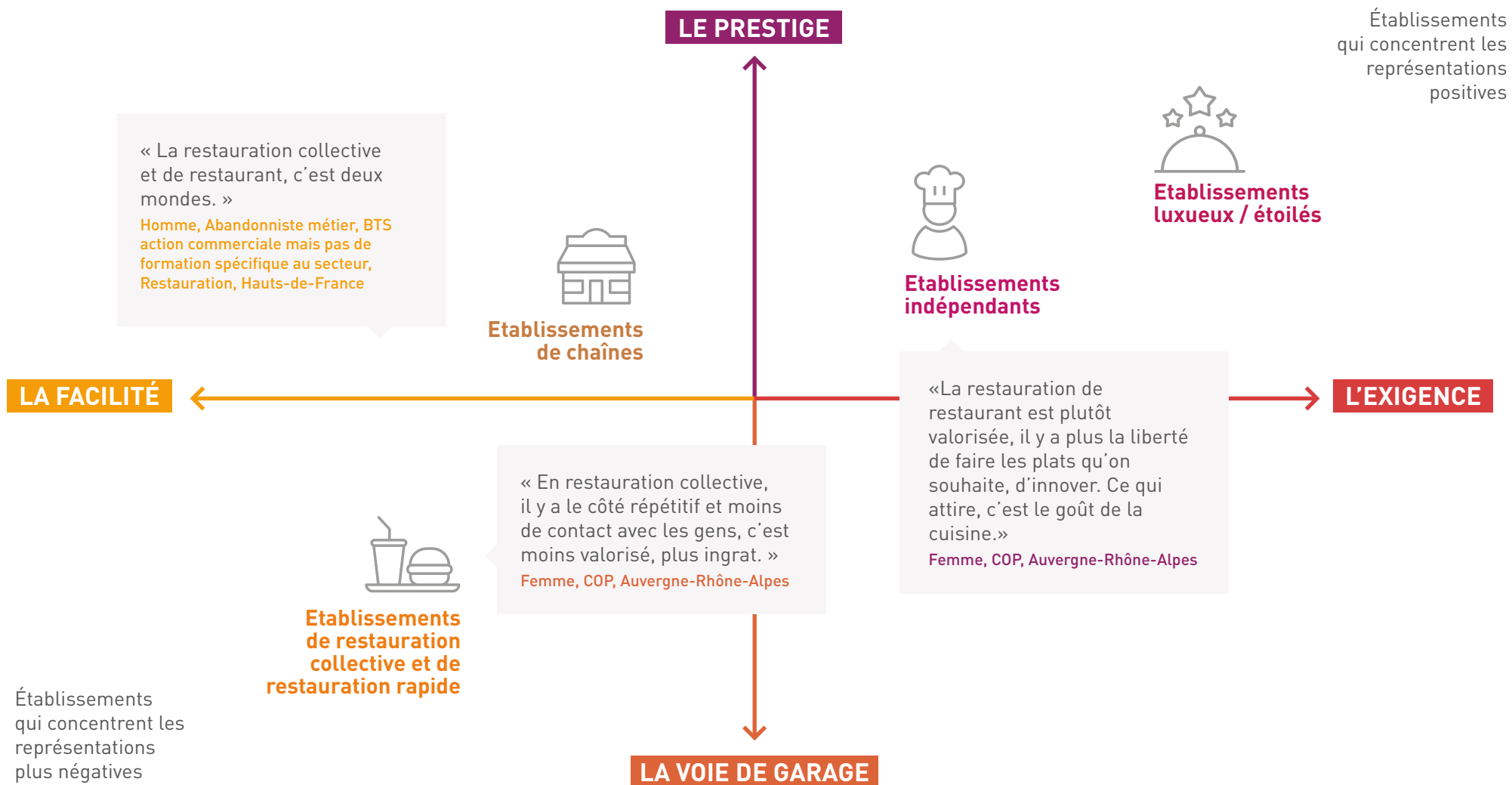
Une **connaissance** du secteur **assez faible** et un intérêt porté à la formation suivie limité, toutefois un secteur qui n'est pas rejeté ; dont ils ont une image plutôt positive.

Les « par défauts » sont des jeunes très minoritaires dans notre échantillon. En revanche ils nous ont été décrits comme de plus en plus nombreux par les enseignants.

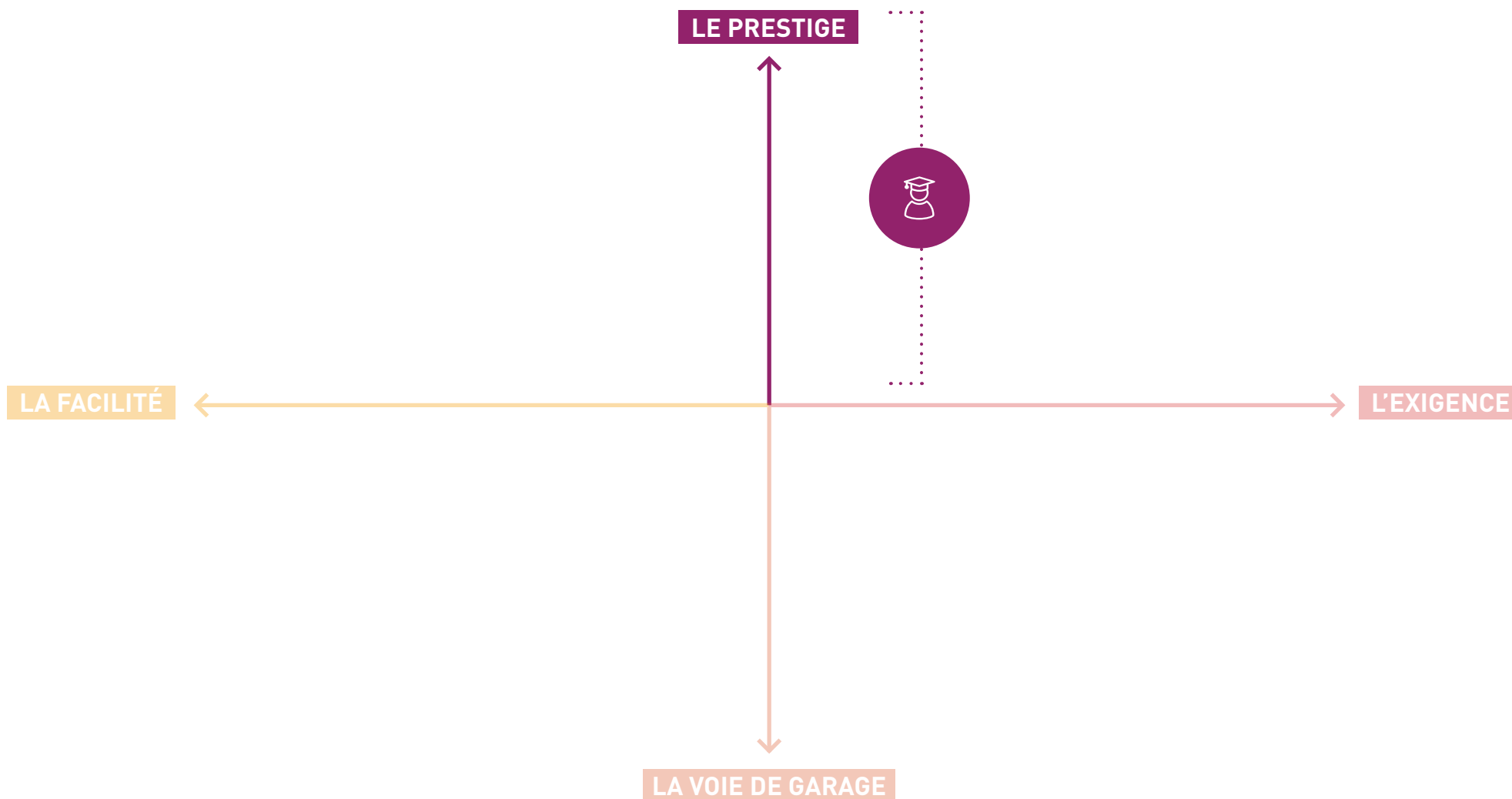
# Un secteur dont l'image concentre des représentations nombreuses et antagonistes



# Une image fortement segmentée selon le type d'établissement projeté



# Les jeunes en cours de formation interrogés ont une vision très positive du secteur



## Un secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des jeux qui spontanément renvoie à des évocations très positives

Le prestige



Jeunes



Quali



Un secteur décrit par les jeunes en formation comme :

Prestigieux

Classe

D'excellence

### RESTAURANTS

Chefs étoilés

Uniforme

Tradition française

Gastronomie

Plats uniques

Produits frais

### HÔTELLERIE

Art de recevoir

Conseiller

Tenue du serveur

Sens du détail

Palaces

### CASINOS

Monde de la nuit

Rêve

Euphorie

Jeu

### LES « PASSIONNÉS »

Une dimension de prestige encore plus particulièrement mise en avant par les « passionnés » qui rêvent de travailler un jour dans un établissement haut de gamme.

## Un secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des jeux qui spontanément renvoie à des évocations très positives

Le prestige



Jeunes



Quali



« Ce qui m'attire le plus ce sont les hôtels de luxe, les grands palaces. L'image, la qualité de service, tout doit être irréprochable. Il faut offrir une magnifique expérience. Une question aussi de qualité de vie, d'image, de prestige. Plus tard mon objectif, c'est de gérer un palace. »

**Homme, En cours de formation, CAP, Hôtellerie, Ile-de-France**



« Etre habillé en costume, en salle. Le prestige des établissements qu'on voit à la télé donne envie de connaître ces lieux, la façon de s'habiller, d'être vis-à-vis des clients, d'être classe. »

**Homme, En cours de formation, Bac Pro, Restauration, Hauts-de-France**



« Pour moi, c'était un secteur assez prestigieux car c'est ce qu'on nous montre : on nous fait rêver avec l'hôtellerie de luxe. »

**Femme, Abandonniste métier, BTS, Restauration, Ile-de-France**



« Le monde de la nuit, les gains, l'ambiance, je ne saurais pas vous dire. Juste les casinos, c'est un tout. Ça renvoie au festif, au luxe, à des choses comme ça. Ça me plaît. »

**Femme, En cours de formation, Licence Pro, Casinos et Jeux, Ile-de-France**



## Une image qui serait fortement nourrie par les médias et le cinéma

Des jeunes qui reconnaissent que cette image très positive du secteur repose en grande partie sur celle qui leur est donnée à voir dans les médias et plus précisément :

→ **les émissions TV** de type Top Chef, MasterChef, Bienvenue à l'hôtel, Le meilleur pâtissier...

→ **les documentaires** sur les palaces, les grands chefs...

→ **le cinéma** notamment pour le casino...

**À noter :** ces médias mettent majoritairement en avant des établissements luxueux et/ou indépendants (vs. les établissements de chaînes ou de restauration collective / rapide). **Si bien que les jeunes interrogés se projettent avant tout dans ces établissements et dans des postes à responsabilités et/ou prestigieux.**

Principaux métiers qui intéressent les jeunes qui souhaitent travailler...

Ensemble des 1ère et 2e citations



Hôtellerie

66%

Directeur d'hôtel

63%

Receptionniste



Restauration

30%

Serveur-euse en restaurant

36%

Chef cuisinier



Casino/jeux

42%

Croupier-ère

38%

Barman

32%

Caissier-ère en casino

→ Des métiers tous issus de l'univers des médias (publicité, émissions de télévision...) ou du cinéma.



## Une image qui serait fortement nourrie par les médias et le cinéma



« J'avais une image des hôtels, des beaux hôtels, j'ai toujours regardé des reportages TV où on voit un peu les palaces parisiens, ceux à l'étranger, et ceux que j'avais sous les yeux. Il y a beaucoup d'hôtels, de bateaux croisières. Et c'est vrai que ça donne envie de travailler là, ce n'est pas travailler finalement. L'architecture, le cadre, c'est attirant. »

**Femme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie, Loire Atlantique**



« Les émissions de télévision m'ont peut-être un peu influencée pour le choix de l'option pâtisserie : ça fait rêver ces délires de gâteaux, cupcakes roses à paillettes, ça m'a amusée d'en faire à la maison. »

**Femme, Abandonniste métier, BTS, Restauration, Ile-de-France**



« Le film, c'est la première image qu'on se fait du casino. Après il faut y aller pour comparer, c'est dans les films justement que je voyais le domaine de la nuit, du luxe. »

**Femme, En cours de formation, Licence Pro, Casinos et Jeux, Ile-de-France**



# Mais aussi par les codes utilisés pour représenter les métiers et les univers du secteur

Le prestige



Semio



Source : Institut Bocuse

La présentation par les établissements des métiers les plus attractifs : **le chef**

→ Un **statut social** qui fait du « chef » une figure respectée, une autorité reconnue sur son équipe, un savoir-faire établi

## Codes référents au luxe :



Source : CFA Villepinte

- L'argenterie,
- La cloche,
- Le costume du serveur...



Source : L'école internationale de Tunon

- Utilisation de la **caméra subjective** : accueil dans un cadre luxueux (cf. ci contre : un hall d'accueil d'un grand hôtel) qui indique au jeune que c'est dans ce cadre qu'il travaillera
- **Signes d'accueil**, de réactivité aux besoins, aux souhaits de l'interlocuteur : sonnette



Source : L'école casino

- Présentation de **personnes en tenues de soirée**, apprêtées, qui laissent entrevoir qu'elles appartiennent à la classe sociale supérieures (bijoux)
- Représentation du casino à travers **le tapis vert et le seul métier de croupier**

## De plus un secteur dont les métiers sont ancrés dans une dimension de service et d'ouverture aux autres

Le prestige



Jeunes



Quali



Les jeunes se disent attirés par un secteur dont les métiers permettent de **faire passer un bon moment aux clients en leur délivrant un service de qualité** : être « aux petits soins », « attentifs aux besoins des clients », « leur donner des conseils avisés », « vouloir leur procurer des sensations », les « faire rêver », leur « faire oublier le quotidien ».

Des éléments importants pour des jeunes qui manifestent **l'envie d'exercer un métier de service dans lequel ils se sentent utiles**. Une satisfaction immédiate retirée de ce service, que ce soit à travers :

- **Le contact direct avec le client** pour la restauration en salle, l'hôtellerie ou le casino.
- Pour ceux en cuisine, **la gratification de contribuer au plaisir gustatif des clients, sans être en contact direct avec ceux-ci** : au contraire, le côté back-office peut justement être un aspect séduisant pour ceux n'aimant pas le contact client direct.

### LES « POURQUOI PAS »

Une dimension de « rendre service » particulièrement mise en avant par les « pourquoi pas » qui attendent avant tout d'exercer un métier dans lequel ils se sentent utiles

## De plus un secteur dont les métiers sont ancrés dans une dimension de service et d'ouverture aux autres

Le prestige



Jeunes



Quali



« J'étais motivée par l'envie de partager mon savoir avec les clients, de pouvoir les émerveiller. »

Femme, Abandonniste métier, BTS, Restauration, Ile-de-France



« Pendant une période au collège j'allais beaucoup avec mes parents dans des hôtels. J'ai trouvé ça assez bien ce qu'ils faisaient, ça avait l'air assez passionnant de s'occuper d'un hôtel. Accueillir la clientèle, leur offrir une très bonne expérience. »

Homme, En cours de formation, CAP, Hôtellerie, Ile-de-France



« J'ai toujours été timide donc j'ai préféré les métiers du back office pour faire plaisir aux gens mais les gens ne savaient pas que c'était moi derrière. »

Femme, Abandonniste métier, BTS, Restauration, Ile-de-France

## Une vision partagée par les jeunes en général autour des dimensions « relationnel » et métiers d'équipe

Le prestige

14-30 ans

Quanti

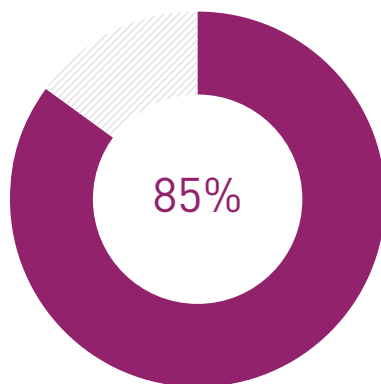


RAPPEL

Et pour l'expressions suivante, diriez-vous qu'elle s'applique plutôt bien ou plutôt mal aux métiers...

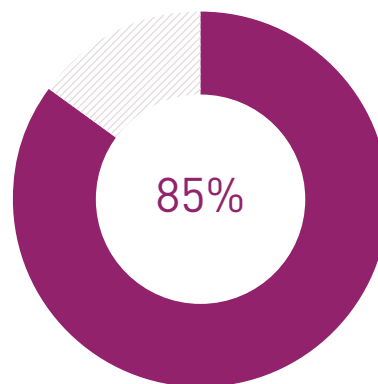
« Métiers avec un fort relationnel »

Plutôt bien



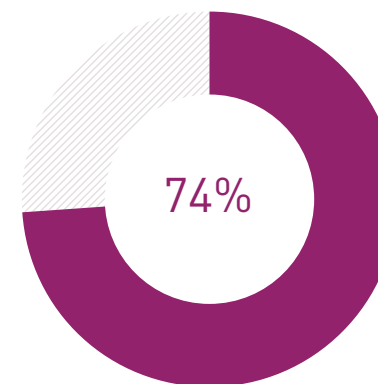
Hôtellerie

Plutôt bien



Restauration

Plutôt bien



Casino/jeux

## Un secteur dont les métiers reposent sur un savoir-faire français reconnu dans le monde et donc facilement exportable

Le prestige



Jeunes



Quali



Un art de recevoir et une gastronomie françaises réputés, internationalement reconnus et enviés – la possibilité de faire carrière à l'international.

- Dès lors des jeunes qui se projettent dans un secteur dont les **métiers sont facilement exportables**, que ce soit en France ou à l'étranger.
- Une possibilité d'**exercer son métier n'importe où** fortement valorisée par une génération Erasmus qui « a la bougeotte ».



« Tout le monde mange ! En CAP on a fait un stage de cuisine de 3 semaines en Grèce, ça m'a beaucoup plu. Avec la cuisine on peut rassembler tout le monde et on peut travailler partout dans le monde on peut voyager. Surtout que la cuisine française est l'une des meilleures du monde. »

Homme, En cours de formation, CAP Cuisine, Restauration, Loire Atlantique



« J'ai toujours voulu voyager : je me disais qu'on peut trouver un travail partout dans le monde facilement dans ce secteur. »

Homme, Abandonniste formation, BTS, Restauration, Loire-Atlantique



« Mon parrain qui travaille comme Directeur d'hôtel a travaillé dans plusieurs pays à l'étranger et ça m'a encouragée. »

Femme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie, Ile-de-France



« Mon critère de base c'était voyager, partir à la découverte c'est un peu grâce à ça que je me suis lancé »

Homme, En cours de formation, Licence Pro, Hôtellerie Restauration, Ile-de-France

## Un prestige de la tradition française mis en avant par la majorité des établissements

Le prestige



Jeunes



Semio



The screenshot shows the ASFOREST website interface. The main heading is 'INCARNER LES CODES DE L'EXCELLENCE ET DU SAVOIR-VIVRE'. The course title is 'LE RAFFINEMENT DU SERVICE À LA FRANÇAISE'. The page includes a sidebar with filters for 'CATÉGORIE' (Aulaprestige), 'DURÉE DE LA FORMATION' (1 journée), 'TARIF' (Nous consulter), and 'LIEU DE FORMATION' (Sur site). The main content area features a description of the course, its objectives, and a detailed program of the formation with three sequences.

**LE RAFFINEMENT DU SERVICE À LA FRANÇAISE**  
En s'appropriant les codes du raffinement et les valeurs de l'Excellence Service, vos équipes deviennent les meilleurs ambassadeurs de votre image de marque. Le savoir-vivre est un code qui s'apprend !

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Comprendre l'importance du savoir-vivre dans le travail et sa plus-value face à une clientèle internationale VIP
- Anticiper les exigences implicites du client en matière d'excellence, d'élégance et de politesse
- Faire adhérer votre personnel aux valeurs des établissements de prestige

**PROGRAMME DE LA FORMATION**

**Séquence 1 :**

- Qu'est-ce que l'Excellence Service, du point de vue de l'étiquette et du protocole, du savoir-vivre et de la galanterie ?

**Séquence 2 :**

- Les codes à maîtriser dans l'hôtellerie de prestige
- Les valeurs humaines associées au savoir-vivre

**Séquence 3 :**

- Les attentes de la clientèle en termes de savoir-être du personnel

Source : Asforest

Les métiers de la restauration, de l'hôtellerie sont présentés et utilisés comme des éléments fondamentaux, constitutifs de la tradition française.

- **Revendiquer la gastronomie française**, l'accueil à la française, et généralement parlant la « French Touch » génère ainsi des scénarios qui sont souvent proches de ceux du luxe, du haut de gamme, mais qui ne s'y limitent pas.
- Ce sont également des scénarios **complémentaires, aptes à alimenter l'intérêt pour l'international** (accueillir des étrangers en France ET s'installer à l'étranger pour y apporter l'excellence de la tradition française).

## Mais une dimension « internationale » mise en avant par quelques émetteurs seulement

Le prestige



Semio



Source : EPMT



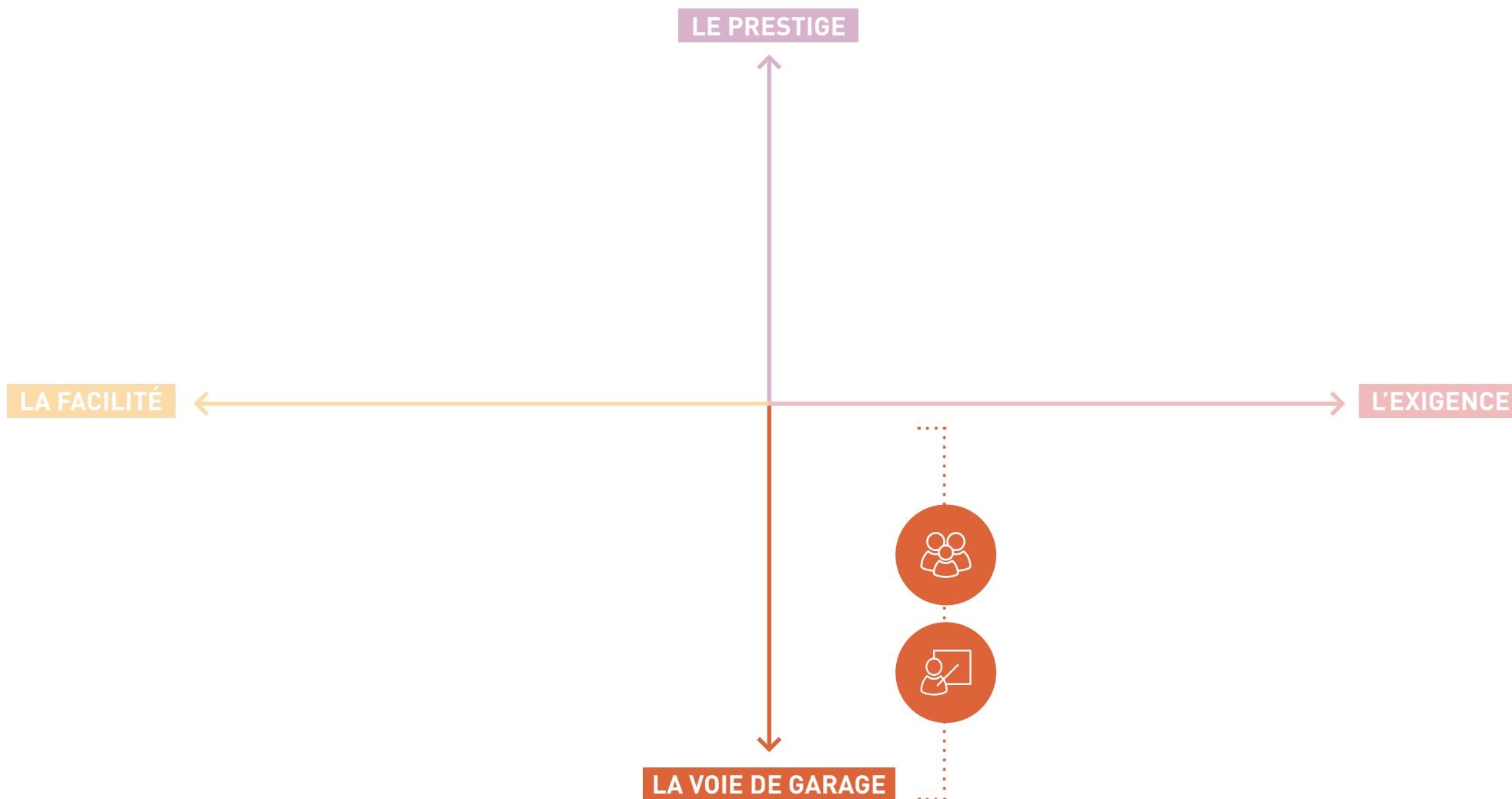
Source : CFA Saint Michel Mont Mercure

L'international comme scénario de réussite et/ou d'évasion. Le thème de l'international pourrait entrer dans la « réussite » et l'insertion promise, mais il échappe aux segmentations de ce « tronc commun » :

→ On note des scénarios où l'étudiant ne souhaite pas forcément « faire carrière », mais peut avoir envie d'aller vivre à l'étranger seulement (Cf. l'histoire de « Louise », développée par la vidéo de présentation EMTP, qui « finira » par aller ouvrir un restaurant avec son ami au Brésil, en ayant commencé par un CAP).

- La dimension internationale n'est toutefois pas développée par tous les émetteurs étudiés, alors que, comme nous l'ont appris d'autres études, l'international constitue un facteur d'attractivité majeur pour des jeunes millennials.
- Il semble de plus à la portée de toutes les écoles, même des CFA, certains communiquant d'ailleurs sur ce thème.

# À l'inverse, leur entourage dispose d'une image beaucoup moins positive du secteur





## Des jeunes dont les évocations très positives contrastent avec celles de leurs proches

La voix de garage



Parents



Enseignants



Quali



À l'inverse, les parents des jeunes interrogés sont décrits comme ayant une vision beaucoup plus dégradée du secteur et de ses métiers.

- Des métiers que les **parents** décriraient comme **précaires** (peu rémunérateurs), **ingrats dans leurs missions** (débarrasser, faire la plonge) et leur **posture** (« être à la merci des autres ») et donc **peu valorisants**.
- Des métiers **perçus comme peu qualifiés** et, de fait, **destinés aux élèves en difficultés** « scolaires » et/ou qui ne veulent pas « faire beaucoup d'études ».
- Au final, des parents qui, dans leur description du secteur et de ses métiers, semblent davantage avoir en tête les **établissements de chaîne et/ou de restauration collective et rapide**.

Logiquement **les parents** qui travaillent dans le secteur en ont **une vision plus positive** et mettent en avant des métiers qui requièrent un vrai savoir-faire et savoir-être.

Des parents qui, loin d'avoir encouragé leurs enfants à s'orienter dans le secteur, **les ont plutôt découragés**.

## Des jeunes dont les évocations très positives contrastent avec celles de leurs proches

La voix de garage



Parents



Enseignants



Quali



« Les familles bloquent pas mal : ils ont l'image d'un secteur avec des gens sans qualification. Les parents dévalorisent l'image de ces métiers auprès des jeunes. »

Femme, COP, Auvergne-Rhône-Alpes



« Pour mes parents la cuisine c'est pas trop un métier, c'est beaucoup de galères, c'est pas très bien vu, ils auraient préféré que je travaille dans un bureau, ça les aurait rassurer et puis ça fait mieux de dire « mon fils il travaille dans un bureau. »

Homme, Abandonniste formation, BEP, IDF



« Mes parents sont dans la restauration donc forcément pour eux c'est un beau métier, même si c'est dur pour eux c'est pas quelque chose qui s'improvise comme métier, il faut savoir le faire bien pour que ça marche. »

Homme, En cours de formation, Bac Pro, Restauration, Hauts-de-France

## Et qui contrastent aussi avec celles du corps enseignant et du reste de la société

La voix de garage



Parents



Enseignants



Quali



La vision d'un secteur destiné aux « mauvais élèves » est, selon les jeunes interrogés, fortement nourrie par les discours de la majorité des enseignants du collège et de certains COP (que nous n'avons pas interrogés)

→ **Des acteurs** pour qui, **ce secteur serait une « voie de garage » destinée aux « mauvais élèves »** / aux élèves dont on ne sait plus quoi faire, dès lors, ils **orienteraient les élèves en difficultés scolaires vers le secteur, peu importe leurs ambitions...** et plus particulièrement vers les métiers de la restauration collective dont les perceptions sont les plus négatives...

→ **Des jeunes** qui, lorsqu'ils ont de bons résultats scolaires et souhaitent s'orienter vers un métier du secteur, sont **confrontés à des discours décourageants**

Des perceptions négatives qui reflèteraient celles encore majoritairement portées par la société, avec des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et de jeux qui pâtissent de perceptions historiquement négatives. De plus, une diversité des métiers peu connue et qui se limite à la connaissance de ceux à faible qualification / savoir-faire : serveur, plongeur, commis, réceptionniste, femme de chambre...

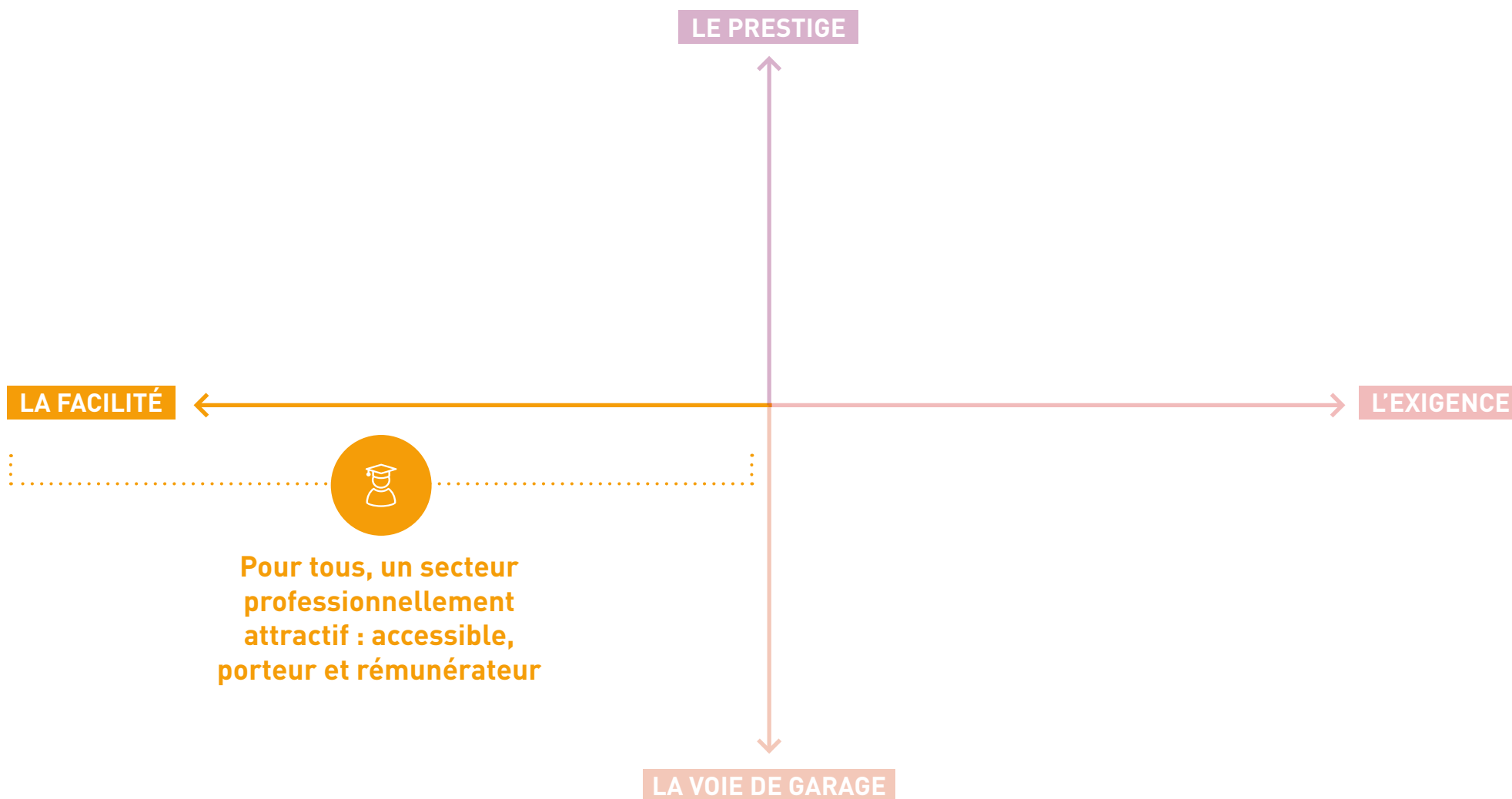
Toutefois des perceptions négatives qui tendent progressivement à s'atténuer : une médiatisation progressive de certains métiers du secteur qui rend visible des facettes méconnues et redore en partie leur image.



### LES « PAR DÉFAUT »

Une réalité éprouvée par les jeunes orientés « par défaut » qui se sont justement retrouvés « malgré eux » à suivre une formation dans le secteur. Leurs enseignants ou COP ayant jugé qu'il s'agissait de la voie la plus adaptée au regard de leurs résultats scolaires.

## Une « facilité » pour travailler dans ce secteur différemment perçue selon les profils de jeunes en cours de formation





## Pour tous, un secteur jugé facilement accessible

L'ensemble des jeunes en cours de formation interrogés met en avant un certain nombre d'avantages professionnels propres au secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des jeux.

→ **Un secteur qui est l'un des seuls - si ce n'est le seul - qui soit (encore) une source d'emplois** : la possibilité de trouver facilement, rapidement et en permanence un emploi. Un atout de taille pour ces jeunes conscients d'arriver sur un marché du travail marqué par le chômage.

→ **Un secteur accessible à tous** les niveaux d'études et pour toutes les durées

- Des formations professionnalisantes accessibles dès la fin de la 3ème permettant aux jeunes de quitter un cursus général souvent peu apprécié...
- De plus des formations qui peuvent être de courte durée (2 ans) permettant d'apprendre rapidement un métier, de mettre un premier pied dans le monde professionnel et de commencer à gagner leur vie...
- Une motivation importante pour des jeunes peu épanouis dans les enseignements théoriques et qui expriment un fort besoin de « pratiquer »

→ Mais un **secteur qui offre aussi la possibilité de se perfectionner**, avec des cycles d'études complémentaires pour intégrer le secteur à un niveau de qualification, donc de reconnaissance, supérieur.

## Des émetteurs qui mettent tous en avant des formations qui débouchent sur l'emploi

La facilité



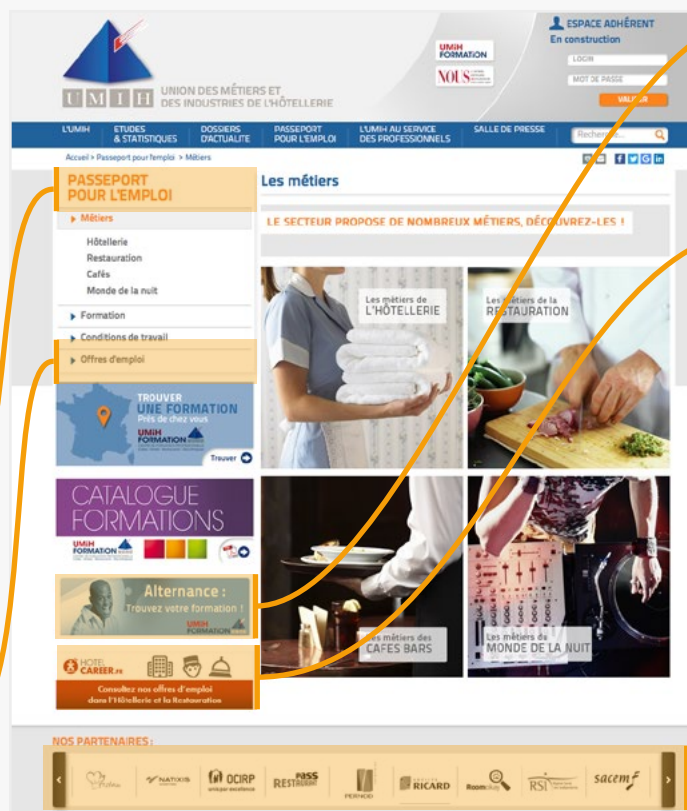
Semio



C'est la promesse de base des formations dans les métiers du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs : ce sont des formations qui débouchent sur des emplois.

le **claim** du site énonce clairement cette promesse : « **passport pour l'emploi** ».

Dans le sommaire sur la page d'accueil « **offres d'emploi** ».



Source : UMIH

Mise en avant de **l'alternance** qui offre un revenu tout au long de la formation et représente un réel **marchepied pour l'emploi** après la formation.

Sur la même page d'accueil, une seconde **mention d'aide à l'emploi** : «consultez nos offres d'emploi ».

Les **partenaires sont une promesse d'insertion**, en adéquation à la demande des employeurs.

→ Une piste de réflexion : la communication sous l'angle des perspectives d'embauche n'est elle pas redondante avec les caractéristiques d'image intrinsèques du secteur ?

## Les différentes cibles se rejoignent pour considérer qu'il est facile de trouver un emploi dans l'hôtellerie ou la restauration. Elles sont toutefois plus mitigées concernant l'accessibilité des casinos

La facilité



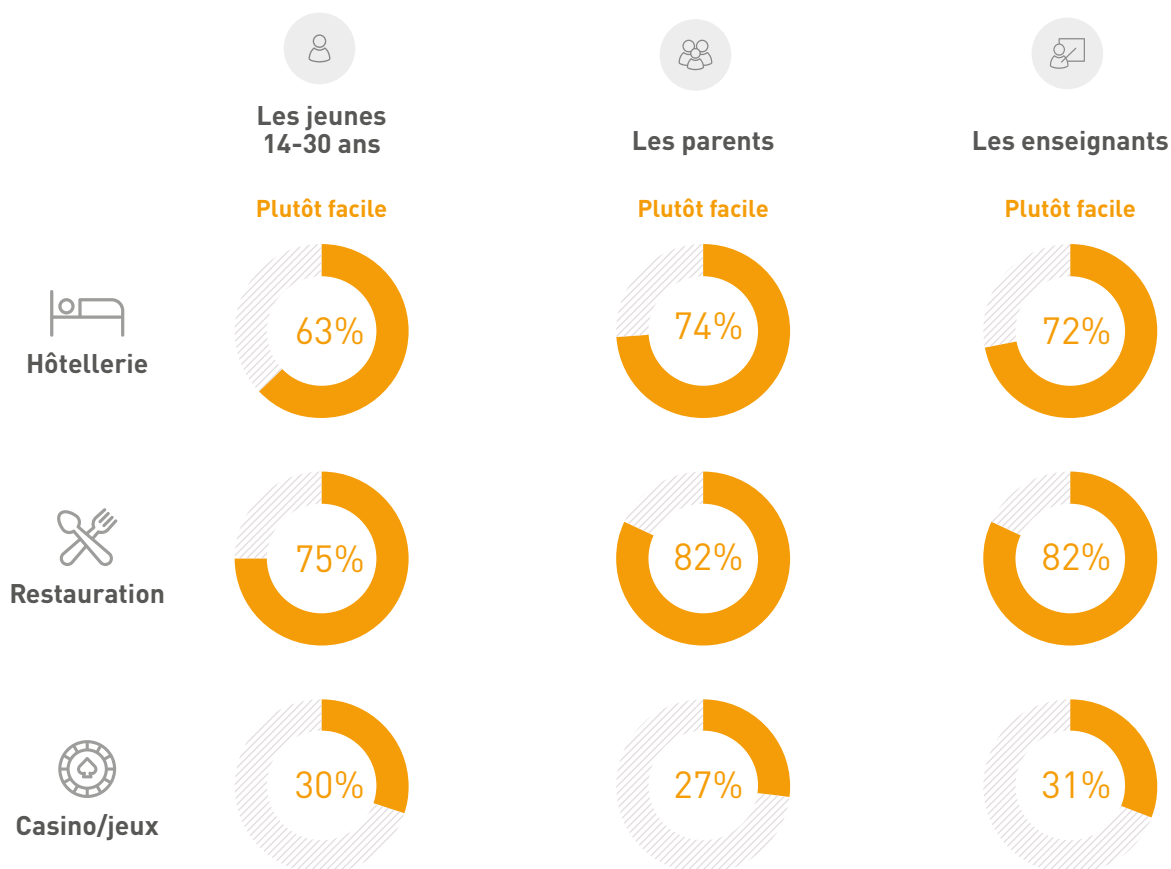
Toutes cibles



Quanti



Selon vous, trouver un emploi dans le secteur, pour un jeune, c'est aujourd'hui...





## Une progression au sein du secteur anticipée elle aussi comme « facile »

Pour les jeunes en formation, un secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des jeux dans lequel il est facile d'évoluer

→ Un secteur dont la **variété des formations et des métiers** et leur accessibilité à différents niveaux de qualification est perçue comme un **moyen de facilement évoluer** que ce soit en changeant :

- De poste / d'échelon,
- D'établissements,
- De métier,
- En mineur, de secteur.

→ Des jeunes qui **s'imaginent devenir « assez facilement » propriétaires** de leurs établissements au bout de quelques années d'expérience



« On peut travailler dans ce secteur sans formation mais avoir une formation change le standing des établissements où on commence et on peut évoluer plus facilement que quelqu'un sans formation. Quand on choisit ça, on ne veut pas être serveur dans une brasserie. »

Femme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie, Ile-de-France



« Après le BTS, 5/24 se sont arrêtés pour travailler mais tous les autres continuent pour faire une Licence, il y a beaucoup de spécialisations possibles, on a le choix, y compris pour sortir du milieu de l'hôtellerie et de la restauration pour avoir encore plus de possibilités. »

Femme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie, Ile-de-France



« Je me disais qu'on pouvait avoir une belle carrière et ouvrir son restaurant. »

Homme, Abandonniste métier, Bac Pro, Restauration, Ile-de-France





## Un secteur perçu comme (très) « rémunérateur »

### Pour les jeunes, un secteur aux métiers rémunérateurs puisque

- Les métiers du secteur nécessitent de **travailler de nuit et/ou le week-end** : dès lors les jeunes s'imaginent bénéficier d'**heures doublement payées**
- Des métiers qui impliquent de faire beaucoup d'**heures supplémentaires** et donc de se les faire payer,
- Des métiers de service / de contact humain dont les salaires sont complétés par des **pourboires**.



#### LES « PASSIONNÉS »

Seuls les jeunes « passionnés » semblent tenir un discours plus en demi-teinte quant au caractère « rémunérateur » du secteur. Des métiers qui seraient surtout rémunérateurs une fois les échelons de la hiérarchie gravés.



« Quand on parle du salaire, ils ont toujours l'impression que dans tous les métiers on gagne 2 000 à 3 000 euros par mois ! »

Femme, COP, Auvergne-Rhône-Alpes



« Je me disais qu'on était bien payé dans ce secteur.»

Homme, Abandonniste métier, Bac Pro, Restauration, Ile-de-France

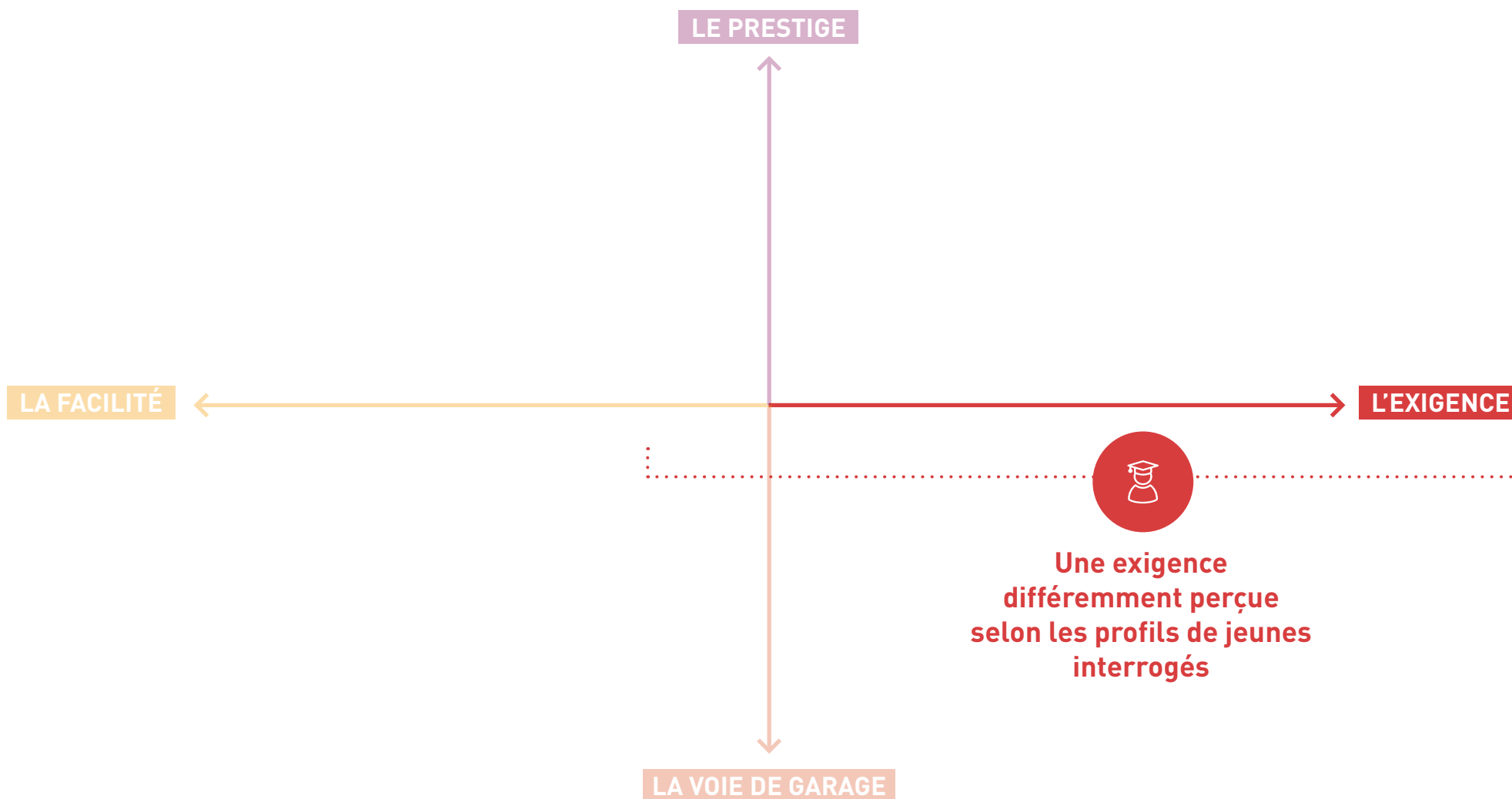


« A l'époque, financièrement, on gagnait bien sa vie comme cuisinier, ce qui n'est plus trop le cas aujourd'hui. »

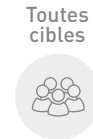
Homme, Abandonniste métier, BEP non achevé, Restauration, Hauts-de-France



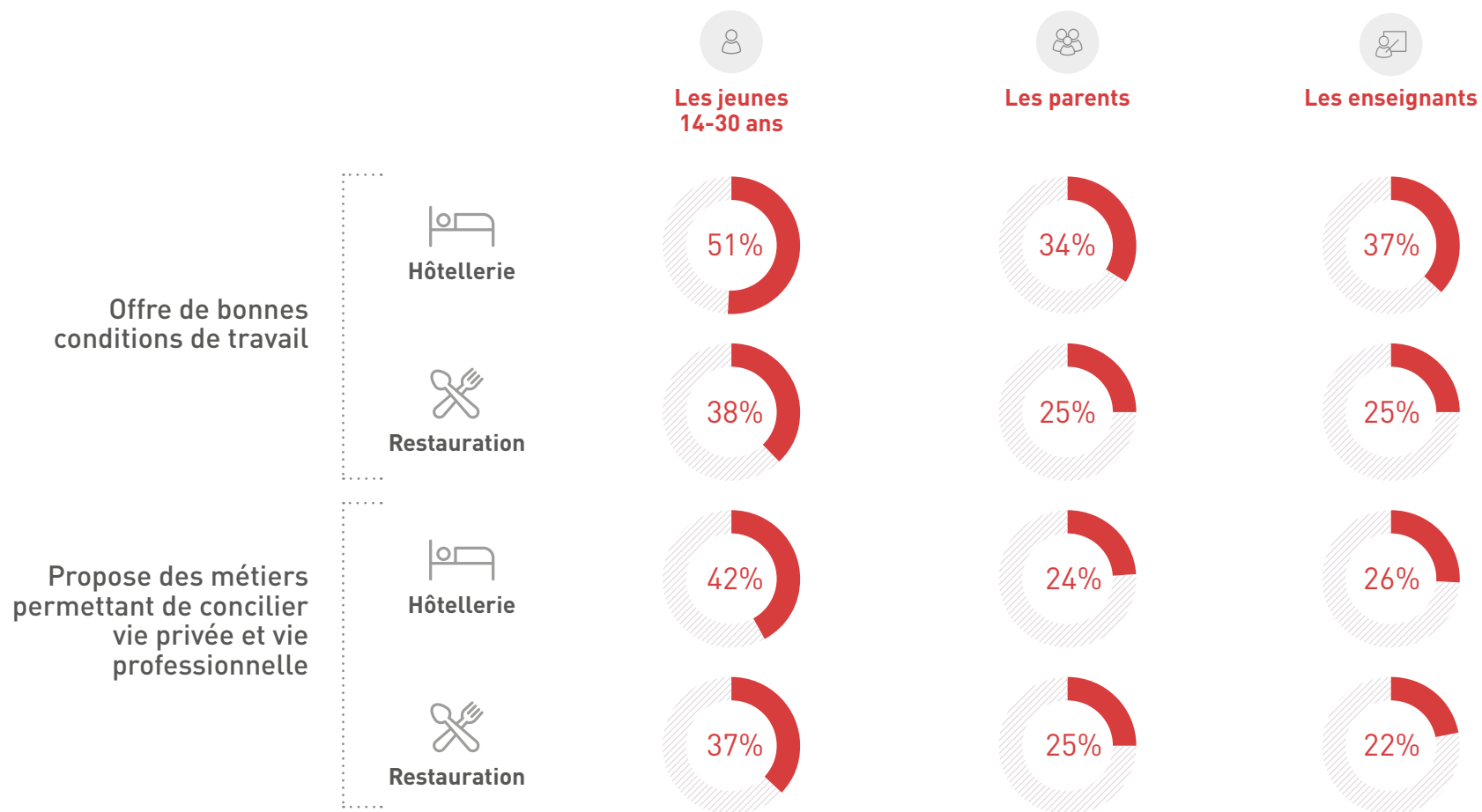
## Mais une perception du niveau de contrainte qui varie selon les profils



# Les parents et les enseignants sont les plus critiques concernant la rémunération et les conditions de travail



**RAPPEL** Diriez-vous que le secteur...



## Pour les jeunes en cours de formation, une contrainte horaire perçue de tous mais différemment conscientisée

L'exigence



Jeunes



Quali



Avant d'intégrer la filière, les jeunes en cours de formation nous ont dit avoir à l'esprit les horaires de travail décalés, les plages horaires de travail très larges, l'emploi du temps fluctuant...

→ Des contraintes horaires qui, estiment-ils, auront un impact sur leur vie sociale et familiale

→ **Toutefois cette contrainte horaire apparait différemment « intégrée » :**

- Si pour certains jeunes (notamment les plus motivés qui ont pu l'expérimenter en entreprise) elle constitue **une vraie crainte pour le présent et surtout pour le futur** (comment vais-je avoir une vie de famille ?) et interroge sur la possibilité d'exercer ce métier à vie...
- Pour les autres jeunes, **cette contrainte semble ne pas en être véritablement une** : du fait de leur jeune âge, **ils peinent à se projeter dans leur vie de famille future**, et au présent ils estiment ne pas craindre les horaires extensibles, l'emploi du temps mouvant et décalé.



« Ce qui me faisait hésiter c'est les vacances, surtout avec mes potes de l'époque, je pensais que ça allait me séparer d'eux. Ça a été le cas mais pas autant que ce que je pensais. On n'a plus du tout le même rythme que les autres. »

Homme, En cours de formation, Bac Pro, Restauration, Ile-de-France

« On m'a toujours répété les horaires de travail sont durs, même avant d'être au lycée. On m'a toujours fait peur « tu ne verras pas ta famille plus tard » ... ça venait de ma famille, mes amis, même la COP qui m'a dit que ça demande beaucoup d'heures de travail. Les heures ça ne me dérange pas. Après ça peut être un point négatif si j'ai une vie de famille. »

Homme, En cours de formation, Bac Pro commercialisation et services, Restauration, En apprentissage, Provence



« Avec mes 2 parents qui bossaient au restaurant je voyais bien qu'ils n'étaient pas souvent là, qu'ils bossaient quand tout le monde ne bossait pas, qu'ils rentraient tard, qu'ils travaillaient même le week-end. »

Homme, En cours de formation, CAP Cuisine, Restauration, Loire Atlantique

## Un secteur très masculin qui peut être une contrainte pour les jeunes filles

L'exigence



Jeunes



Quali



**À noter :** les filles ont très largement conscientisé qu'il s'agissait d'un secteur très masculin et machiste (notamment les métiers de la cuisine) dans lequel elles devront non seulement ne pas se « laisser marcher sur les pieds » mais aussi redoubler d'effort pour faire leurs preuves.

→ **Un machisme connu dans le secteur** qui peut tenir à distance certaines jeunes filles.



« Je savais que c'était un univers de mecs (...) mon père m'avait dit c'est des machos, il ne faudra pas que tu te laisser faire (...) ça ne me faisait pas plus peur que ça (...) après quand on arrive en cuisine on voit que effectivement y a que des mecs et que les quelques filles qui sont là elles font comme les mecs (...) En fait devant les mecs il ne faut pas avoir peur de l'ouvrir sinon c'est sûr tu te fais bouffer. »

**Femme, En cours de formation, CAP, Restauration, Nouvelle-Aquitaine**

# Une représentation très masculine du secteur que la majorité des émetteurs tendent à renforcer dans les codes qu'ils utilisent pour définir les métiers

L'exigence



Semio



Des métiers présentés souvent **fortement sexualisés** : sont nommés uniquement au masculin ou au féminin

## Accueil et postes techniques subalternes

- des femmes

## Direction

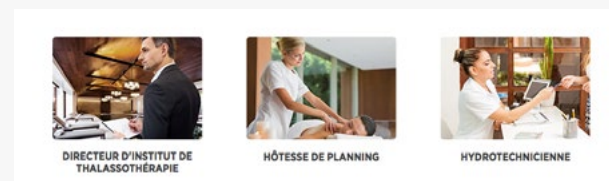
- un homme



Source : CFA Saint Michel Mont Mercure

| Nos métiers  |                      |                                     |                            |
|--|----------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| <p>Le Centre de Formation d'Apprentis propose des formations dans les métiers de bouche : Hôtellerie, restauration, boulangerie pâtisserie sont des secteurs professionnels prometteurs qui offrent de belles opportunités de parcours professionnels réussis. Les métiers proposés dans chaque secteur au CFA offre la possibilité de concilier spécialisation et polyvalence. A chacun de choisir son parcours en fonction de ses objectifs.</p> | Cuisinier            | Serveur en restaurant               | Boulangier                 |
|  | Pâtissier            | Cuisinier en desserts de restaurant | Assistant d'exploitation   |
|  | Chocolatier-Corffeur | Réceptionniste                      | Serveur option sommellerie |

Source : site FAFIH



Source : site FAFIH

## Au-delà, les autres contraintes sont plus difficilement et différemment perçues par les jeunes en cours de formation

La facilité



L'exigence



Quali



**Les autres contraintes du secteur et de ses métiers** (posture debout fatigante physiquement, charge de travail importante éprouvante psychologiquement, le stress de répondre au plus vite et au mieux à la demande client, une hiérarchie forte et incontestable qui nécessite d'obéir et de prendre sur soi, un contact client parfois pesant, un métier peu rémunérateur au début) **sont différemment perçues par les jeunes.**

LA FACILITÉ ←

→ L'EXIGENCE



### LES « PAR DÉFAUT »

Ne s'étant jamais intéressés de près au secteur et à ces métiers, ils ont avant tout la vision d'un secteur qui recrute, avec des métiers qui ne nécessitent pas des niveaux de formation particuliers et dans lequel il est donc facile de se faire une place



### LES « POURQUOI PAS »

Principalement nourris de ce qu'ils ont vu à la TV et de leur expérience à domicile de la cuisine, du service et des jeux, ils ont l'image d'un secteur « dynamique et créatif » (prendre le temps de cuisiner, de dresser une table...) même s'il implique une certaine endurance physique au regard des horaires et de la posture debout.



### LES « PASSIONNÉS »

Ayant, en majorité, déjà expérimentés le métier qui les attirent, ils décrivent le secteur comme particulièrement exigeant et difficile (aussi bien physiquement que psychologiquement). Une réussite qui nécessite pour eux une détermination à toute épreuve et un fort degré de résilience

Des jeunes qui ont tendance à fantasmer le secteur ou à sous-estimer ses contraintes et qui, exception faite des passionnés, se sont peu renseignés sur les métiers. Des perceptions qui influencent fortement ce que les jeunes s'attendent à trouver dans le monde professionnel.

## Alors même que ces contraintes seraient abordées « sans tabou » par les COP et les enseignants des établissements

L'exigence



COP



Enseignants



Quali



→ les COP et enseignants profiteraient des entretiens d'orientation, des journées portes ouvertes, des premiers jours de classe... pour **sensibiliser les jeunes aux contraintes du secteur** :

Métiers physiques, endurants, exigeants, peu rémunérateurs...  
- et leur indiquer les qualités d'adaptabilité et d'endurance nécessaires dans ces métiers...

→ Toutefois ils constatent que, tant qu'ils n'y ont pas été confrontés, **les jeunes peinent à prendre conscience du degré de « pénibilité » associé.**

Dès lors les COP et enseignants rencontrés inciteraient les jeunes à se faire leur propre idée des métiers en rencontrant des professionnels.

→ De même, dans certains cas, les COP et enseignants racontent **dissuader l'orientation de certains profils** qui, de leur point de vue, n'ont pas les qualités requises (manque de dynamisme, difficultés relationnelles...).

→ Certains COP déclarent également évoquer les métiers de la restauration collective aux **jeunes les plus effrayés par les horaires.**

Dans la mesure où ces établissements permettent des horaires moins décalés, plus compatibles avec une vie de famille (mais à l'image dévalorisée pour des jeunes qui, pour certains d'entre eux, abordent ces métiers avec une passion pour la cuisine).



## Alors même que ces contraintes seraient abordées « sans tabou » par les COP et les enseignants des établissements

L'exigence



COP



Enseignants



Quali



« C'est quand même physique aussi. On marche beaucoup, il faut courir, il faut être rapide dans le service, il faut savoir lancer les plats. On leur dit tout ça. »

Femme, COP, Auvergne-Rhône-Alpes



« On leur dit que c'est des métiers où il faut faire preuve de polyvalence, d'adaptabilité, d'endurance parce que physiquement il faut tenir une certaine cadence »

Homme, COP, Rhône-Alpes



« Moi je leur pose plutôt des questions, pour savoir ce qu'ils veulent faire. A une époque on recevait les jeunes pour savoir s'ils étaient motivés. Une gamine m'a dit « je travaillerai de 9h à 16H30 et je ne travaillerai pas le week-end ». Je lui ai dit de changer de voie. Quand un gamin me dit je ne veux pas faire de nettoyage, je lui réponds que ça va être compliqué. »

Femme, Anglais, CAP/Bac pro/BTS  
Hôtellerie, Rhône-Alpes



## Pour les plus motivés, une tendance à positiver les contraintes

### Des métiers physiques mais qui ont le mérite de « bouger »

→ Des jeunes « passionnés » qui anticipent le caractère « physique » de leur futur métier mais qui le valorisent puisque qu'il est synonyme d'un métier « **animé** », « **effervescent** » « **dynamique** » au quotidien **mouvementé**.

Une vraie plus value pour des jeunes qui expriment le besoin d'être dans l'action, de « faire », de « pratiquer ».

### Des métiers stressant mais challengeant

→ L'aspect stressant de la demande client et de la hiérarchie est également anticipé... et permet aux jeunes de valoriser un secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des jeux qui nécessite un esprit combatif, de la ténacité et un goût de l'effort.

Des « traits de caractère » valorisés par des jeunes « passionnés » qui expriment le besoin de s'orienter dans un secteur challengeant, nécessitant de se surpasser, de performer.

### Des métiers à la hiérarchie très lourde mais dans la collaboration

→ Un secteur certes hiérarchisé mais dont les métiers reposeraient beaucoup sur le **travail en équipe** : avec l'image d'équipes jeunes, dynamiques, pouvant travailler dans une ambiance à la fois stimulante et détendue. Un atout important pour des jeunes qui expriment le besoin de **ne pas travailler seul** mais d'être intégré au sein d'une équipe.

« Je me disais : il faut être fort mentalement car ce n'est pas facile de travailler avec des collègues et un chef. Il peut y avoir une mentalité spéciale des chefs cuisiniers, des relations difficiles. »

Homme, Abandonniste métier, Bac Pro, Restauration, Ile-de-France



« J'aime la cuisine car c'est un métier qui bouge, on ne fait jamais de pause, tu n'as jamais l'impression de t'arrêter. J'aime car c'est un métier qui me fatigue. »

Homme, En cours de formation, CAP Cuisine, Restauration, Loire Atlantique

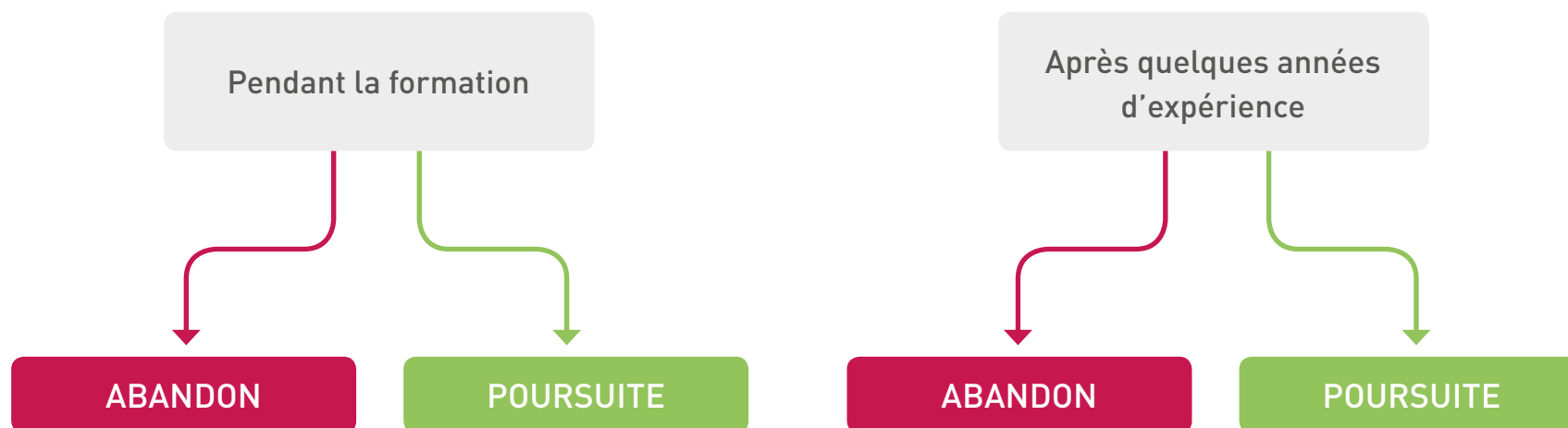
3

**Une « expérience employé » qui apparaît déterminante**





## L'abandon du secteur : 2 moments décisifs





## Des contraintes « métier » beaucoup plus nombreuses et lourdes qu'anticipées

Jeunes



Quali



Une immersion dans le monde professionnel qui permet rapidement aux jeunes de se rendre compte d'un certain nombre de difficultés propres au métier qu'ils avaient sous-estimées ou tout simplement occultées

### UNE FATIGUE PHYSIQUE ET MENTALE BEAUCOUP PLUS FORTE QUE PRÉVUE

- **Un rythme de travail effréné**, le besoin d'aller vite, des horaires très lourds et décousus. Une place laissée à sa vie privée / sociale limitée.  
Une contrainte dont le poids prend tout son sens après plusieurs semaines d'exercice
- **Des métiers très physiques** – énormément debout, port de charges lourdes, en cuisine, la chaleur des fourneaux – qui fatiguent énormément le corps
- **Un poids de la hiérarchie très fort** : une « soumission » totale à son supérieur,
- **Des clients parfois difficiles** – encore plus dans le service, l'hôtellerie et le casino où la consommation d'alcool peut engendrer des comportements violents / déplacés
- Des collègues eux aussi sous-pression, **un esprit d'équipe qui peut être limité**
- Pour les femmes, **un machisme très présent et pesant.**

### DES DIMENSIONS MÉTIER LARGEMENT SURESTIMÉES

- **Un accès aux tâches les plus intéressantes loin d'être immédiat**, la réalisation de tâches ingrates pour commencer : la plonge, le ménage, les lits, les photocopies...
- **Des univers aux codes très rigides** : tenue, langage, posture, organisation...
- **Un travail peu rémunérateur** au regard de l'implication et de l'effort qu'il requiert
- Un accès aux établissements étoilés beaucoup **plus compliqué que prévu**



## Des établissements au sein desquels des dérives ou des abus sont manifestes

Et des jeunes qui sont également confrontés à des établissements / patrons aux comportements abusifs.

Des comportements auxquels ils ne s'étaient pas préparés.

Des jeunes qui mettent plus particulièrement en avant :

### DES PERSONNALITÉS TRÈS DIFFICILES DANS LE SECTEUR

- **Un milieu compétitif** avec des fortes têtes et des patrons très directifs, qui ne mâchent pas leurs mots.
- **Des collègues souvent à cran**, très stressés et pas toujours dans l'entraide, avec une consommation de drogues qui n'est pas rare.

Des situations qui peuvent apparaître tendues. Des propos tenus qui peuvent être violents et fortement décontenancer de très jeunes individus.

### DES PATRONS QUI NE SONT PAS TOUJOURS RESPECTUEUX

- Le recours au travail au noir, un contrat de travail pas toujours systématique,
- Des heures dues / supplémentaires qui ne sont pas toujours payées,
- Des responsabilités confiées trop importantes au regard de l'expérience du jeune,
- Un encadrement du travail très limité voire inexistant...

Des jeunes qui font état d'un manque de considération et de reconnaissance du travail effectué de la part de l'entreprise.

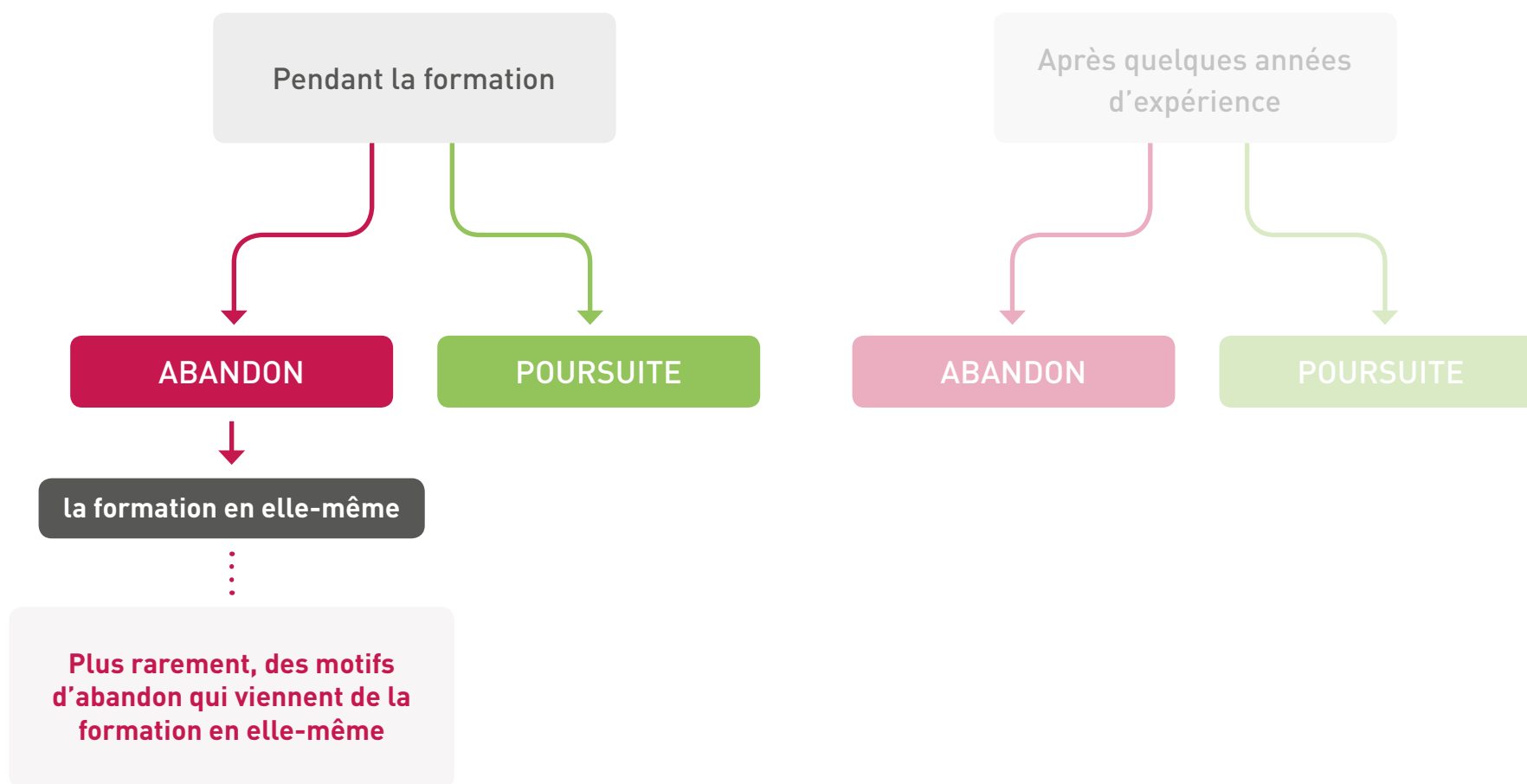


« Mon deuxième stage, j'ai moins supporté. Il y avait des insultes et des reproches constamment entre les employés quand il y avait une erreur et tout de suite la faute était mise sur quelqu'un d'autre. C'était vraiment lié à l'établissement je pense et d'ailleurs une autre collègue est partie. Ce n'est pas facile car je n'arrive pas à faire la barrière entre ce qui arrive dans ma vie professionnelle et ma vie privée. »

Femme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie, Ile-de-France



## La formation en elle-même







## Dans l'ensemble des formations fortement appréciées et valorisées

Un point fort des formations, majoritairement mis en avant par les jeunes interrogés est la qualité des relations avec les **enseignants et les élèves**

- Des enseignants qui, pour les matières techniques, ont l'avantage d'être de **réels professionnels qui ancrent leurs discours dans la pratique et le réel**, ce qui leur apporte légitimité.
- De plus des enseignants décrits comme **très aidants**
- **Un relationnel prof/élève équilibré**, qui contraste positivement avec celui éprouvé parfois par les élèves en difficulté scolaire auparavant, et qui permet à ces derniers de retrouver une forme de confiance, d'intérêt pour l'apprentissage et de gagner en maturité.
- Les jeunes en cours de formation témoignent d'une **entente généralement très bonne avec les autres élèves**

Dans la plupart des cas, les retours sur la **partie théorique** de la formation sont assez positifs.

- **Des contenus dispensés jugés complets**, des cours dispensés en groupes de taille réduite, un tronc commun mêlant Restauration et Hôtellerie qui permet d'avoir une vue large du secteur pour se spécialiser en connaissance de cause. Pour les écoles hôtelières, la pratique en restaurant d'application : une transition en douceur entre l'école et la vie professionnelle ultérieure.

Le temps passé en entreprise : un réel atout pour l'intégration du **monde professionnel**

- **Les stagiaires / apprentis sont généralement positifs** sur le fait qu'ils apprennent énormément au sein des entreprises, notamment lorsqu'on leur confie des responsabilités et qu'on leur laisse une certaine autonomie.
- De plus, ils valorisent leur formation sur ce plan et mettent en avant une **grande facilité pour trouver des stages**, une durée de stages solide, une multiplication des contacts qui nourrit un début de réseau précieux pour trouver du travail ensuite.



« Avec les enseignants, c'est un contact de professionnel à professionnel alors qu'en seconde classique, c'est plus d'élève à professeur. »

Homme, En cours de formation, Bac Pro, Restauration, Hauts-de-France

## Mais des « cours » qui peuvent également être source de difficultés peu anticipées

Jeunes



Quali



→ Une place accordée aux **cours généralistes** (mathématiques, français, anglais...) jugée importante.

→ Dans certaines formations, **un rythme entre le temps passé en cours et celui passé en entreprise jugé très soutenu** : une organisation éprouvante et une quantité de travail nécessaire pour suivre perçues comme importantes,

→ **Un niveau d'exigence et une forme d'autorité** de la part des professeurs (notamment lorsque ce sont des professionnels) qui peut être difficile à intégrer pour les jeunes s'étant orientés très tôt dans une formation du secteur.

Des difficultés qui témoignent avant tout d'un manque de connaissance et in fine de prise d'information sur le contenu et le format des formations.

Un investissement requis pour suivre les cours de la formation important. Un effort que les jeunes les moins motivés - notamment ceux s'étant orientés dans le secteur pour quitter le cursus généraliste - ne sont pas prêts / en mesure de fournir et qui, dès lors, préfèrent abandonner en cours de formation.



### LES « PAR DÉFAUT »

- Des jeunes – orientés « par défaut » notamment - qui s'attendaient /espéraient avoir essentiellement des cours pratiques (cuisine, service par exemple)
- Des jeunes orientés « par défaut » dans la formation, qui avouent se retrouver très rapidement « largués » : ils sont très rapidement devancés par les plus motivés et restent avec les autres jeunes peu motivés

## Mais des « cours » qui peuvent également être source de difficultés peu anticipées

Jeunes



Quali



« Le bilan est mitigé, c'est une année compliquée, on rentre dans le milieu professionnel, avec les cours 2 semaines par mois, c'est un rythme très particulier, après les 2 semaines de boulot, on est fatigué, on retourne en cours, c'est compliqué. »

**Homme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie Restauration, Ile-de-France**



« En cours, la théorie cuisine n'était pas du tout adaptée à mon niveau, je savais déjà préparer des bourguignons et j'avais l'impression d'être en décalage, on nous apprendait à couper les légumes. J'en ai parlé aux enseignants, ils n'étaient pas pour que j'arrête, j'avais de bonnes notes, 18/20, alors que ceux à côté avaient 14. De leur côté ils étaient déçus, j'apprenais beaucoup à mes camarades. Mais le décalage était trop gros. »

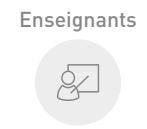
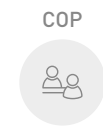
**Homme, Abandonniste formation, Bac Pro, Restauration, Bretagne**



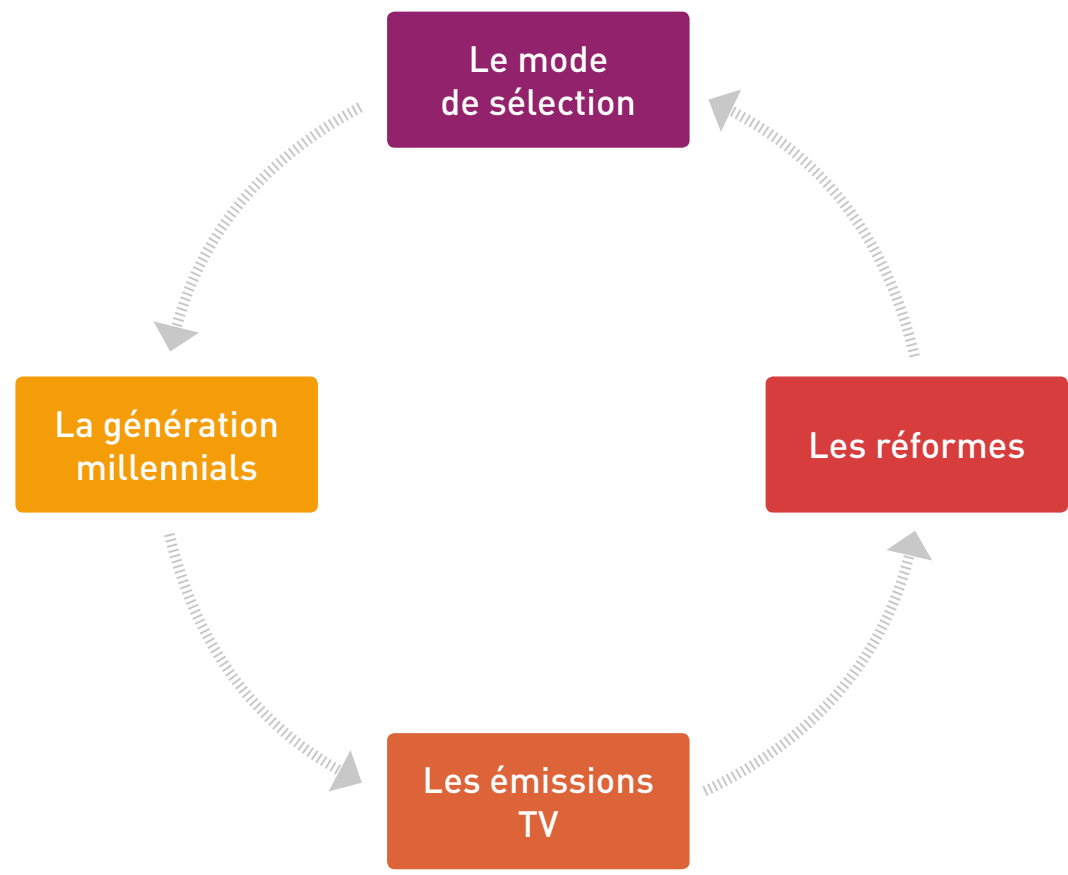
« Ça ne me plaisait pas énormément, car trop de cours et qui n'ont aucun intérêt pour la formation, ils vont nous apprendre des trucs inutiles pour la cuisine. On n'a pas besoin de savoir la « physique-chimie », c'était du temps perdu. J'avais l'impression de ne servir à rien, assis sur ma chaise. »

**Homme, Abandonniste formation, Bac Pro, Restauration, Bretagne**

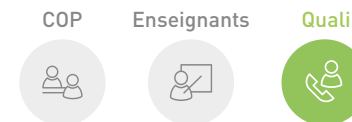
# Un abandon du secteur en cours de formation que les COP et enseignants expliquent par plusieurs facteurs



**4**  
**PRINCIPAUX FACTEURS**  
d'abandon mis en avant par les COP et enseignants des formations



## Un nouveau mode de sélection des étudiants qui ne permet plus de s'assurer de leur motivation



Les enseignants en lycée interrogés regrettent de ne plus avoir la main sur le choix de leurs futurs étudiants.

En effet la mise en place d'inscriptions ouvertes et automatisées avec le logiciel d'orientation Affelnet est jugé très fortement dommageable dans la mesure où:

- **Les enseignants ne rencontrent plus les élèves** lors d'entretiens permettant de s'assurer non seulement de leur motivation mais aussi de leur connaissance du secteur et de ses réalités métiers (leurs contraintes notamment).
- **Une sélection automatique qui se fait selon des critères géographiques**, qui ne tiennent pas compte de la motivation de l'élève.
- **Une dérive du système** liée à son détournement par des chefs d'établissement « gonflant » les notes des élèves dont ils souhaitent « se débarrasser » rapidement.
- **Un nombre de places réservées aux classes spéciales** comme SEGPA et ITEP qui « réduisent les chances » des élèves motivés

Un système automatisé qui ne prend pas en compte la motivation réelle de l'élève pourtant nécessaire pour exercer dans le secteur et qui, pour les enseignants, amène au lycée des élèves réticents à apprendre ou peu enclins à s'adapter aux contraintes du secteur



« Il y a un vrai problème d'orientation avec Affelnet. Avant on se prenait la tête pendant 2 ou 3 jours à regarder les dossiers, les appréciations au-delà des notes, mais au moins on avait des jeunes motivés. Dans ce système, les principaux de collège ont le droit de mettre des bonus à des gamins dont ils veulent se débarrasser. Les principaux gonflent les bonus pour se débarrasser pour gonfler leurs stats d'orientation. »

Femme, Anglais, CAP/Bac pro/  
BTS Hôtellerie, Rhône-Alpes



## Des réformes des formations jugées dommageables

Plus particulièrement les enseignants et COP mettent en avant une réforme de généralisation du bac professionnel en 3 ans et une suppression du BEP fortement dommageable.

- **La réduction de la durée de la formation** fait que les élèves sont encore plus jeunes lorsqu'ils arrivent en entreprise (certains ont 14 ans) et sont donc peu « adultes » pour un monde qui requiert un fort degré de maturité.
- **La durée d'apprentissage est réduite alors que le contenu à intégrer reste identique.** Or les enseignants soulignent que les élèves qui arrivent dans ces filières ont souvent des difficultés d'apprentissage préalables et ont donc du mal à assimiler un contenu plus dense que par le passé.
- Enfin les enseignants notent une transformation permanente des programmes vers de plus en **plus de théorie et moins de pratique** : ce qui tend à décourager de plus en plus d'élèves (et notamment ceux les moins à l'aise avec les enseignements théoriques).



« Avant, en 1992, les CAP se faisaient en 4 ans. Il y avait 2 ans de BEP et 2 ans de Bac pro. Les gamins avaient redoublé. Maintenant on se retrouve avec des petits mouflets de 14 ans. Ce sont des petits haricots sauteurs qui ne se projettent pas dans l'avenir. Ils ne se rendent pas compte de l'importance des choses. »

Femme, Anglais, CAP/Bac pro/BTS Hôtellerie, Rhône-Alpes



« Ils réagissent d'autant plus qu'on les met au travail très rapidement, on voit bien qu'ils ne suivent pas. Ils ont des connaissances à acquérir. Les examens maison que nous faisons, le niveau est très faible. Ils n'apprennent pas les leçons. Ce sont des élèves qui avaient déjà des problèmes d'apprentissage au collège, des problèmes d'écrit. »

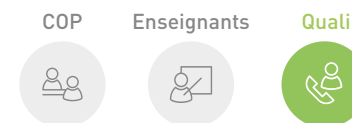
Homme, Travaux pratiques de restaurant, CAP/Bac pro Hôtellerie, Centre-Val de Loire



« Les élèves sont jeunes, ils peuvent arriver à 14 ou 15 ans, ils sont souvent pas très matures, ils projettent des choses. C'est pour ça que je pense que le stage est déterminant, parce qu'ils peuvent se faire secouer, et c'est vrai qu'on peut avoir pas mal de réorientations »

Femme, Anglais, Lycée pro, Auvergne-Rhône-Alpes

## Une génération de Millennials jugée particulièrement en décalage avec les impératifs du secteur



Les millennials sont une source d'inquiétudes pour les professeurs interrogés (même s'ils font état de quelques exceptions).

→ Ils décrivent une **génération compliquée, très différente des précédentes** : des jeunes moins motivés, très assistés, peu proactifs dans leur formation, qui manquent de rigueur, qui sont peu respectueux de la hiérarchie et que les exigences du métier rebutent.

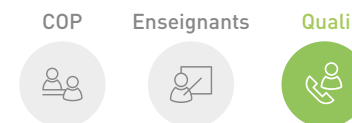
→ Des **caractéristiques générationnelles** qui rendraient cette jeunesse peu à même de réussir dans le secteur.

**Pour les enseignants interrogés une jeune génération qui constitue un défi de taille pour le secteur dans les années à venir**

De plus, une génération de Millennials dont les aspirations professionnelles (concilier vie professionnelle et vie privée, mettre son bien-être au cœur de son emploi, exercer un métier qui a du sens pour les autres et pour soi, se sentir reconnu et valorisé dans son travail, attente d'une hiérarchie plus souple, plus accompagnatrice...) apparaissent en décalage avec ce que proposent certains métiers du secteur et plus particulièrement certains établissements.

*À noter : La majorité des enseignants interrogés exerçaient leur métier depuis longtemps et étaient à quelques années de la retraite*

## Une génération de Millennials jugée particulièrement en décalage avec les impératifs du secteur



« La maîtrise de soi : quelqu'un qui entre dans la restauration doit respecter des codes d'usage, une tenue vestimentaire et corporelle. Ça peut être une contrainte pour les jeunes d'aujourd'hui. »

**Homme, Travaux pratiques de restaurant, CAP/Bac pro Hôtellerie, Centre-Val de Loire**



« On a l'impression que c'est difficile pour eux dès que c'est technique, qu'il faut avoir de la rigueur. Je me demande d'où ça vient, je n'arrive pas à comprendre. Avant on expliquait une fois et c'était enregistré. Il y en avait parfois quelques uns qui avaient besoin de plus d'explications mais là c'est tous. Il y a un manque de rigueur, on n'arrive pas à susciter leur intérêt profond. Ils sont là mais on a l'impression qu'ils ne sont pas là. On sait qu'ils aiment mais après la rigueur qui va avec ça les fatigue. L'élève il vient pour faire cuisine mais il veut pas nettoyer son plan de travail, son fourneau. »

**Homme, enseignant du CAP au BTS, CFA, Perpignan**



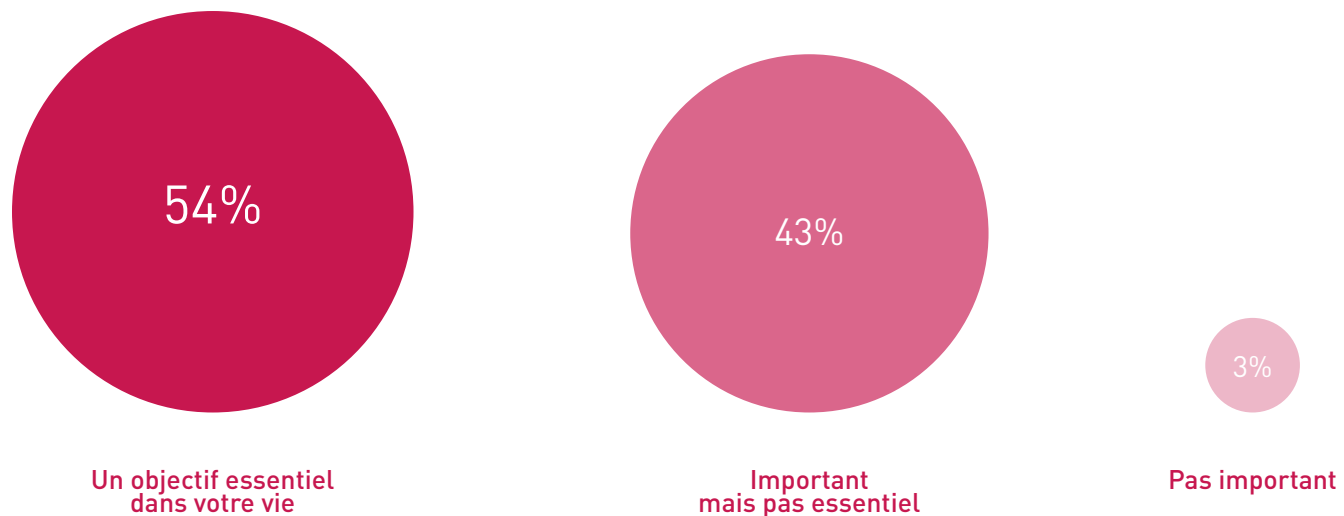
# Éléments de cadrage : pour les jeunes, réussir sa carrière professionnelle est important. Et plus de la moitié envisage de travailler à son compte dans un avenir plus ou moins proche.

14-30 ans

Quanti

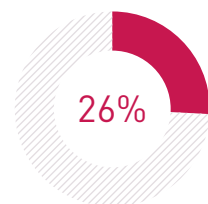


Importance de réussir sa carrière professionnelle

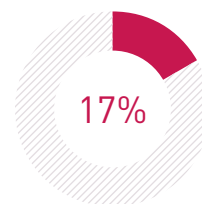


# Éléments de cadrage : des jeunes qui recherchent de plus en plus un travail intéressant / épanouissant mais qui en ont encore une vision très utilitariste

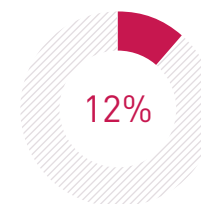
Les priorités dans la recherche d'un emploi



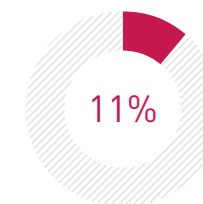
Un travail intéressant



Une bonne rémunération

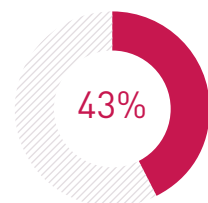


La sécurité de l'emploi

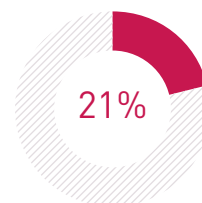


La possibilité de concilier vie professionnelle et vie privée

Les besoins auxquels le travail répond



Avoir un revenu Gagner de l'argent



S'épanouir Se réaliser



Donner du sens à sa vie

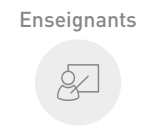
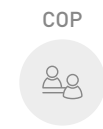


Développer ses connaissances et ses compétences

→ Si l'intérêt du travail et la conciliation vie professionnelle / vie privée progressent dans l'esprit des jeunes au moment de rechercher un emploi, il n'en reste pas moins que près d'1 jeune su 4 recherche avant tout une bonne rémunération et/ou la sécurité de l'emploi allant pour partie à l'encontre des idées-reçues véhiculées sur les nouvelles générations (Y, Z, millenials...).

→ D'ailleurs lorsque l'on interroge les jeunes sur les besoins auxquels répond le travail, ceux-ci ont une vision très pragmatique évoquant en premier lieu le fait d'avoir un revenu / de gagner de l'argent nettement devant les dimensions plus aspirationnelles qui ont pu être testées.

## Des émissions TV qui donnent une image, pour partie faussée de la réalité du secteur et de ses métiers



L'impact des médias, en particulier des émissions de télé-réalité de cuisine ou d'hôtellerie, dans le choix d'orientation des jeunes est jugé comme particulièrement important.

- Or les enseignants et COP (et certains jeunes) dénoncent **des émissions qui subliment certaines notions** comme l'excellence, la créativité, l'esprit d'équipe, etc.
- Si ces émissions peuvent selon eux accentuer une envie préexistante, voire faire naître des vocations... elles offrent **une vision très idéalisée de l'exercice du métier**, peu en phase avec la réalité de son exercice par la suite.
- Dès lors elle peuvent **générer de la désillusion** ou en tout cas un vrai décalage pour les jeunes, finalement assez impréparés à la dureté du secteur.



« C'est très prisé à cause des émissions de télé, ça a un vrai impact. Elles laissent penser qu'on va pouvoir ouvrir son propre restaurant, qu'on ne va pas avoir quelqu'un au-dessus. »

Femme, COP, Auvergne-Rhône-Alpes



« Ces émissions n'ont pas que du bon. Ils s'imaginent que c'est facile quand on voit que leurs connaissances en cuisine sont très hétéroclites. Ils s'imaginent qu'ils sont dans la profession en voyant ces émissions, mais la réalité est différente en termes de codes et de contrainte. Les élèves vivent beaucoup dans le virtuel. »

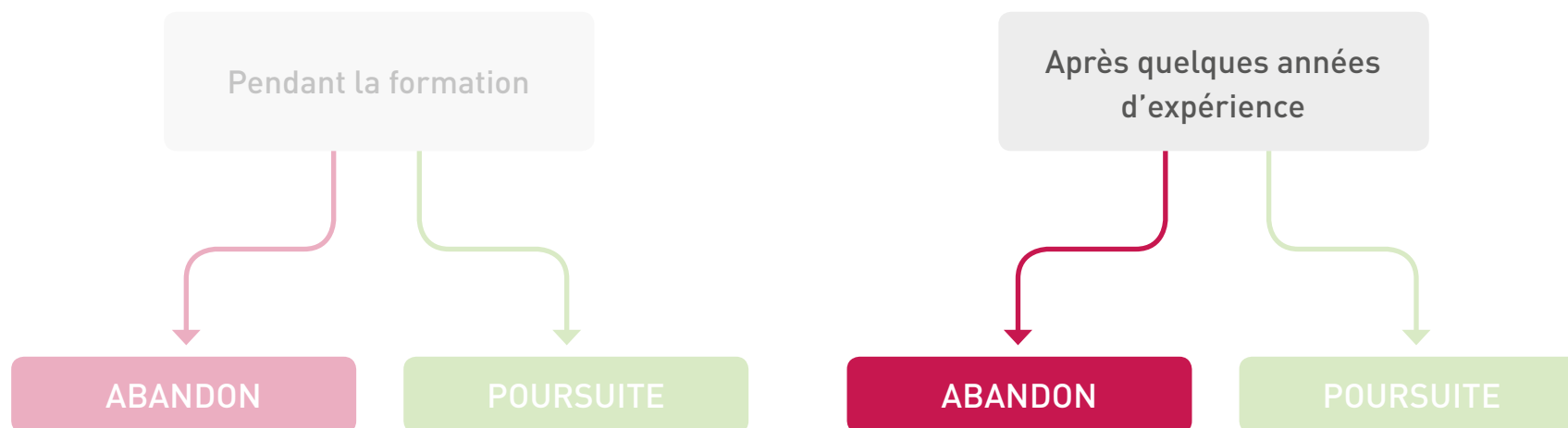
Homme, Travaux pratiques de restaurant, CAP/Bac pro Hôtellerie, Centre-Val de Loire



« Je ne regarde pas la télévision donc je n'ai pas été touchée par la vague des émissions de cuisine mais j'ai regardé après et on nous montre une version totalement édulcorée : ça me fait mourir de rire quand je les regarde ! »

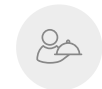
Femme, Abandonniste métier, BTS, Restauration, Ile-de-France

## Les facteurs d'abandon du secteur sur le long terme



## Sur le plus long terme un abandon du secteur lié à des contraintes métier et établissements trop difficiles à vivre

Salariés



Quali



Un abandon du secteur suite à des contraintes métiers et/ou établissements-patrons trop fortes qui peut aussi se produire plus tard, lors de l'entrée dans la vie professionnelle ou après quelques années d'exercice. Plusieurs raisons à cela :

- La période des stages a pu se passer dans un milieu jugé a posteriori comme relativement préservé et protégé et le **jeune actif découvre plus tard les réalités du métier**.
- Les premiers pas dans la vie active – post formation – se font dans une **succession d'établissements peu soucieux de la réglementation** : un jeune actif qui désespère de trouver un établissement « réglo » et qui renonce.
- **Les contraintes métiers deviennent trop lourdes sur le long terme** - trop de stress, de fatigue, une ambiance trop pesante, une vie de famille trop réduite, une vie sociale quasi nulle... - et poussent le travailleur à se réorienter dans un secteur moins « contraignant ».
- **La rémunération est jugée beaucoup trop faible** au regard de l'investissement fourni.
- L'actif n'est **pas prêt à aller dans un établissement qu'il juge moins prestigieux** pour bénéficier d'un rythme de travail plus agréable (par exemple aller en restauration collective).

Un renoncement au secteur qui se fait parfois à contre cœur (des actifs qui aiment leur métier mais qui à long terme savent qu'ils s'en détourneront). Des réorientations qui restent dans le domaine du service à la personne - conciergerie, hôtesse d'accueil en entreprise... - et qui témoignent d'une vraie appétence pour le contact humain

À noter : quelques enseignants mettent en avant une amélioration des conditions de travail dans le secteur même si de nombreux abus semblent persister.



« Au niveau des horaires, en étant apprentie, j'étais un peu privilégiée, on faisait en sorte qu'on respectait quand même des horaires plus ou moins légaux (rire), quant à la rémunération, j'avais droit au minimum légal, pas énorme, mais tout ce à quoi on pouvait prétendre. »

Femme, Licence Pro management hôtelier et restauration, IDF

## Une réussite dans l'un des métiers du secteur qui nécessite avant tout une très forte motivation

Toutes  
cibles



Quali



Au final, pour l'ensemble des personnes interrogées, une réussite dans l'un des métiers du secteur qui nécessite avant tout une très forte motivation (avoir envie de réussir, vouloir vivre de sa passion, réaliser un projet précis).

Une motivation jugée primordiale dans la mesure où elle **permet d'accepter des contraintes métiers très fortes** (et parfois même des abus des établissements) notamment lors des premières années d'exercice.

Or pour les personnes interrogées, il n'est possible d'être certain de sa motivation que lorsqu'elle a été préalablement éprouvée. Dès lors ils insistent sur l'importance, avant même de s'orienter dans une formation, de **s'immerger dans le secteur** en réalisant des missions en entreprises et en rencontrant des professionnels.



« Ce qui me motive c'est vraiment le plaisir d'aller travailler. Je ne voulais pas spécialement faire ça au départ, mais depuis que j'y suis j'ai plaisir à y aller. J'ai fait beaucoup beaucoup de travail, de stages et c'est ce métier qui me plaît. »

Femme, En cours de formation, Licence Pro, Casinos et Jeux, Grand Est

« Il faut avoir envie dans ce métier. »

Femme, En cours de formation, CAP, Restauration, Nouvelle-Aquitaine



## Une réussite dans l'un des métiers du secteur qui nécessite avant tout une très forte motivation

Toutes cibles



Quali



« Pour ces métiers-là, il faut aimer faire plaisir aux gens, aimer les gens, on est en contact avec une clientèle qui veut se faire plaisir, un des premiers critères, c'est d'avoir le souci de donner aux gens un moment agréable, ça doit être moteur. J'essaye de voir par rapport aux expériences antérieures, quel plaisir ils ont pu prendre et de faire le lien avec ce point qui me semble important.»

**Homme, COP, Rhône-Alpes**



« Ceux qui sont motivés, ils adorent la cuisine, sont dans leur élément. Les serveurs aiment le contact avec le client. Une petite qui a fait un CAP pâtisserie, elle est ravie, elle me met des photos sur Facebook. Ils aiment la réalisation. »

**Femme, Anglais, CAP/Bac pro/BTS  
Hôtellerie, Rhône-Alpes**

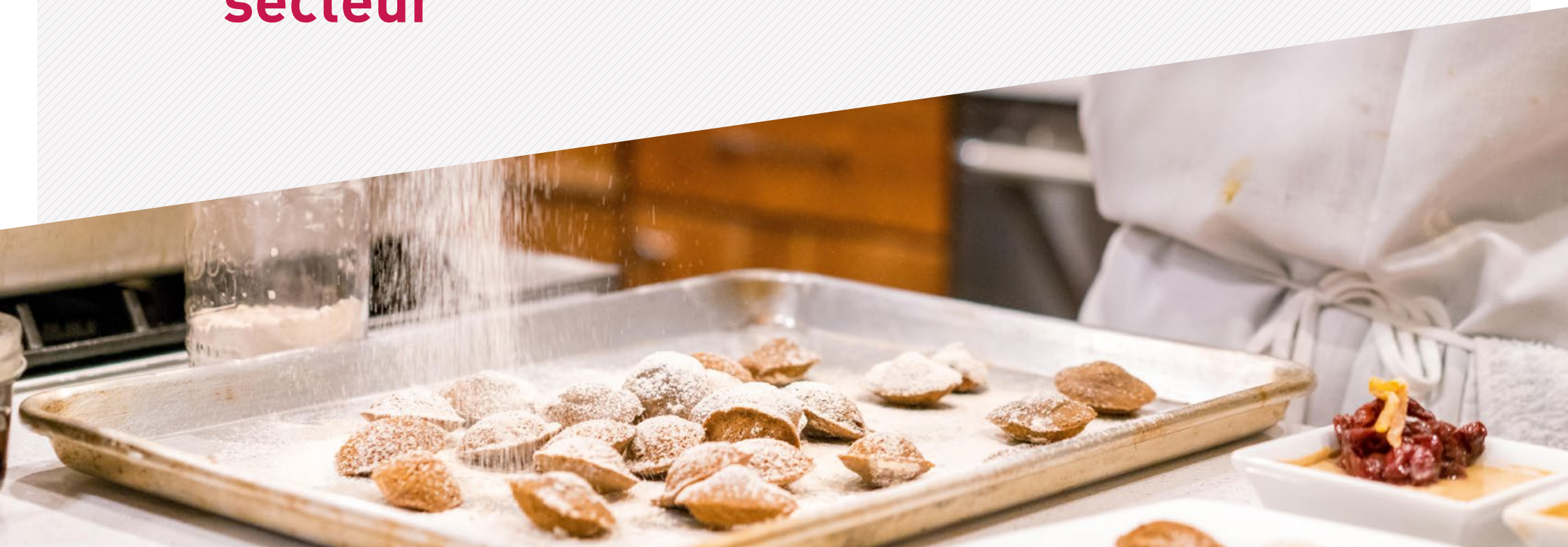


« C'est une orientation très difficile : ça doit être un métier où il y a une passion, une envie et le goût du contact. Etre en cuisine, c'est une passion, sinon ça ne marche pas. On sent tout de suite les gamins faits pour ça et ceux qui ne le sont pas... »

**Femme, COP, Auvergne-Rhône-Alpes**

## CONCLUSION

# Les leviers d'attractivité et de fidélisation dans le secteur



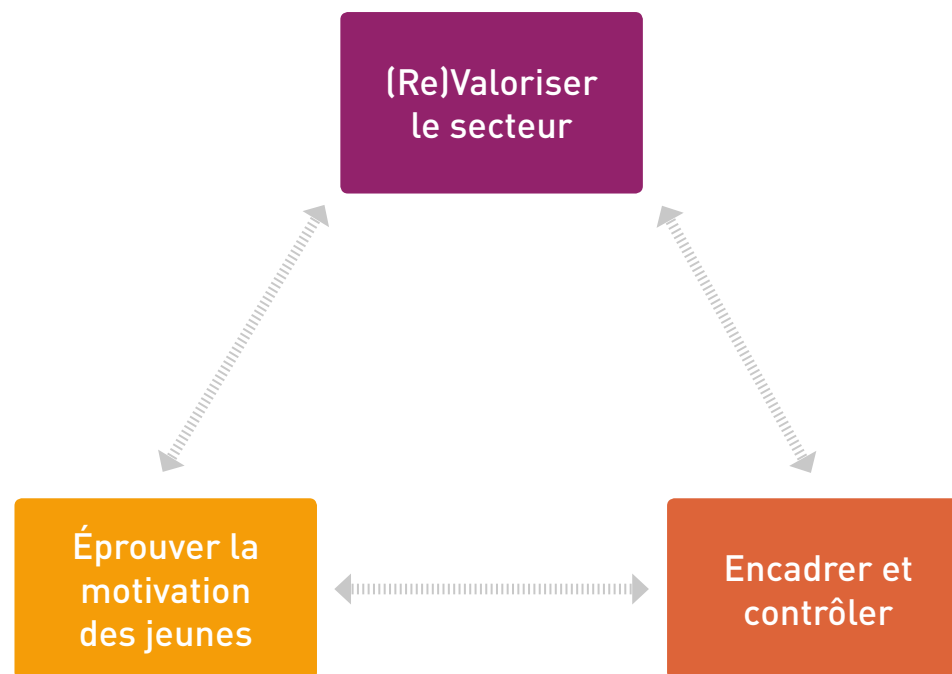


## 3 grandes dimensions sur lesquelles travailler

Les témoignages des différentes personnes interrogées font apparaître

### 3 DIMENSIONS

clés sur lesquelles il apparaît important de travailler pour attirer et fidéliser les jeunes dans le secteur :



## Revaloriser l'image du secteur pour attirer

Un secteur dont l'image semble aujourd'hui encore très dégradée avec plus particulièrement une **image de « voie de garage »** qui lui reste très fortement associée et qui serait mise en avant par l'entourage des jeunes qui souhaitent s'y orienter.

Des propos qui peuvent **décourager certains jeunes** à (envisager de) s'orienter dans le secteur. Dès lors il existe un vrai intérêt à **redorer (encore) son image** non seulement auprès des jeunes mais aussi (et surtout) **auprès de leur entourage** (parents, enseignants et COP) qui joue un rôle de prescription important.

→ Mettre en avant **L'ACCESSIBILITÉ** du secteur et son ouverture à tous types de profils, de qualification et d'ambitions.

→ Mettre en avant **LA DIVERSITÉ ET LA RICHESSE** du secteur : ses métiers et ses établissements

- Un moyen non seulement de nourrir son image, de lui apporter en granularité, de montrer que ce secteur s'adresse bien à des niveaux de qualification différents, mais aussi de faire naître des vocations pour des métiers peu ou pas connus.
- Au final un secteur qui offre la possibilité de travailler dans des établissements (du petit établissement indépendant aux groupes internationaux) et des environnements (urbain, rural, France / international etc.) très variés et selon ses envies.

→ Capitaliser sur les **TRAITS D'IMAGE POSITIFS** du secteur.

## Revaloriser l'image du secteur pour attirer

### POUR CE FAIRE, PLUSIEURS PISTES

#### → Faire témoigner :

- Des jeunes en cours de formation avec des ambitions et des niveaux de diplômes différents et diffuser ces témoignages auprès des jeunes mais aussi des parents et des enseignants.
- Des actifs aux métiers différents, travaillant dans des établissements différents pour illustrer la richesse du secteur...

→ **Davantage informer et former les enseignants et COP** aux différents niveaux de formations, métiers et spécificités du secteur afin non seulement d'en transformer leurs visions mais aussi leur permettre de relayer une information juste auprès des jeunes et de leurs parents.

→ **Développer et créer dans le cadre scolaire, en particulier au collège, des moments d'échange et d'information** entre les élèves, les parents, les enseignants et les représentants des métiers du secteur pour « casser » les a priori.

## Revaloriser l'image du secteur pour attirer



« Il faut rassurer les élèves sur les possibilités d'évolution. Dire que c'est des métiers valorisés, enrichissants et pas une voie de garage. Si on leur dit : tu vas faire un métier nul, forcément, ils n'y vont pas ! »

Femme, COP, Auvergne-Rhône-Alpes



« Si on devait rassurer les jeunes, on leur dirait que chacun à la chance de pouvoir essayer, ça peut être n'importe qui, avoir fait n'importe quoi, la porte est ouverte à tout le monde, pas de raison de se dire pourquoi je n'y arriverais pas, un métier accessible à tout le monde, avec des postes variés, c'est quelque chose qui peut s'apprendre directement en milieu professionnel, ils vont pas être tous seuls. »

Homme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie Restauration, Ile-de-France

« On n'entend pas assez des autres postes, réception, l'administration, barman, etc. Je trouve qu'on en parle pas assez, on ne montre pas cette diversité. »



« Je me vois plutôt d'abord en banlieue d'une grande ville et à terme plutôt en rural touristique pour ma vie personnelle pour élever mes enfants dans un cadre sympa. »

Femme, En cours de formation, BTS, Hôtellerie, Ile-de-France



## Permettre aux jeunes d'expérimenter le secteur pour s'assurer de leur motivation

Un secteur dont, un certain nombre d'abandons, est lié à une méconnaissance du secteur et de ses réalités métiers.

- Des jeunes qui, n'ont pas expérimenté les métiers de leur choix au préalable et ont donc **tendance à fantasmer certains aspects de la profession** et/ou à sous-estimer - l'importance de - certaines contraintes.
- Dès lors une première **confrontation aux métiers du secteur qui peut être très difficilement vécue** et conduire à des abandons en cours d'année.
- De plus, des contraintes secteurs qui pour être endurées nécessitent une **certaine dose de motivation**. Or cette motivation apparaît de moins en moins éprouvée en amont de l'orientation : des jeunes peu impliqués et intéressés se retrouvent « faute de mieux » ou « pour s'occuper » dans les formations du secteur. Or en l'absence « d'envie », les efforts à fournir semblent impossibles.

→ Tenir un **DISCOURS POSITIF** mais réaliste sur les caractéristiques et les contraintes des métiers du secteur

- Mettre en avant les avantages des métiers du secteur mais aussi ses exigences

→ Trouver un mode d'orientation qui permette de prendre en compte **LA MOTIVATION** de l'élève et ses aspirations

## Permettre aux jeunes d'expérimenter le secteur pour s'assurer de leur motivation

### POUR CE FAIRE, PLUSIEURS PISTES

→ Encourager les immersions en **entreprise** de la part des enseignants et COP dès le plus jeune âge pour permettre aux jeunes d'essayer plusieurs métiers.

→ Former les enseignants et COP aux **réalités des métiers** du secteur pour leur permettre de tenir un discours de vérité (aussi bien sur ses avantages que ses contraintes) : leur donner une visibilité de l'importance variable des contraintes selon le type d'établissement / de métier pour leur permettre d'orienter le jeune vers ce qui lui correspond le mieux.

→ Favoriser les **rencontres** entre les jeunes et les professionnels pour qu'ils puissent échanger sur les réalités du métier.

ÉPROUVER LA MOTIVATION DES JEUNES

## Permettre aux jeunes d'expérimenter le secteur pour s'assurer de leur motivation



« Les élèves au collège font une semaine de stage c'est bien, ce serait bien qu'il y en ait une seconde pour pouvoir changer. »

Femme, Anglais, CAP/Bac pro/BTS  
Hôtellerie, Rhône-Alpes



« Développer auprès enseignants des formations de découverte des métiers de l'hôtellerie-restauration. »

Femme, COP, Grand-Est



« Faire intervenir des professionnels pour qu'ils parlent de leur métier, on a une approche théorique contrairement à eux. Ce sont des gens qui vivent ça au quotidien. »

Femme, COP, Centre Val de Loire

## Davantage encadrer et contrôler ce que font les patrons et les jeunes en entreprise pour s'assurer de leur volonté de bien faire

Des abandons en cours de formation ou après quelques années d'exercice qui peuvent également être dus à des comportements peu honnêtes des établissements et/ou de leur gérant.

→ **Des jeunes qui, en dépit d'une motivation certaine, essuient des expériences douloureuses** – alors même que certains n'ont pas 18 ans - qui affaiblissent leur confiance en eux et les détournent du secteur.

→ **Des comportements abusifs qui détériorent également l'image que la société a du secteur.** Des établissements peu « réglos » qui finalement attireraient les gens qui sont le plus dans le besoin et dont l'image alimente celle d'un secteur « voie de garage ».

→ **Une relation apprenti / maître d'apprentissage qui, pour fonctionner, doit être clairement définie.**

- S'assurer en amont que le maître d'apprentissage du jeune peut vraiment l'encadrer, sait comment l'encadrer et veut vraiment le faire. Et parallèlement que le jeune connaît sa mission - sait ce qu'il va faire, ce sur quoi il est attendu - et a envie de la faire.

→ **Améliorer l'accompagnement et l'encadrement des jeunes en entreprise**

→ **Améliorer les conditions de travail afin d'endiguer les abandons**



## Davantage encadrer et contrôler ce que font les patrons et les jeunes en entreprise pour s'assurer de leur volonté de bien faire

### POUR CE FAIRE, PLUSIEURS PISTES

- Permettre au jeune et à son maître d'apprentissage de se rencontrer avant l'immersion en entreprise pour s'assurer que les missions et rôles de chacun soient connus.
- **Former les maîtres d'apprentissage** à l'accueil des jeunes : s'assurer qu'ils savent ce que les jeunes peuvent faire, savent faire, et qu'ils connaissent la législation, qu'ils s'engagent à la respecter...
- **Former les jeunes à l'immersion en entreprise** : leur dire ce qui est attendu d'eux, les tâches à réaliser, le comportement à adopter, comment alerter s'ils rencontrent une difficulté
- Mettre en place des contrôles plus fréquents de la part des enseignants de ce qui se passe dans les entreprises, avoir pour chaque jeune en alternance / apprentissage un enseignant référent qui vienne une fois par mois voir ce qui se passe dans l'entreprise
- Pourquoi pas, **créer un système de notation des entreprises** pour notifier les moins respectueuses et les encourager à s'améliorer
- Rappeler aux établissements ce qu'est la législation
- **Davantage encadrer le secteur et les établissements pour s'assurer qu'ils respectent la législation** : contrat systématique, respect du nombre d'heures travaillées consécutives, paiement des heures supplémentaires, accord du nombre réglementaire de jours de repos, lutte contre les comportements machistes...

ENCADRER ET CONTRÔLER

## Davantage encadrer et contrôler ce que font les patrons et les jeunes en entreprise pour s'assurer de leur volonté de bien faire



« Le danger par rapport à ces métiers-là, y a beaucoup de besoins, beaucoup de contrats précaires qui incitent parfois les jeunes à pas s'investir dans un poste, ils papillonnent, c'est ce qui peut être pénalisant pour les structures, on peut travailler en emploi saisonnier, en intérim et les nouvelles générations, ils ont parfois du mal à se projeter à long terme dans un structure »

Homme, COP, Rhône-Alpes



« C'est un peu milieu d'homme la cuisine, un milieu froid, les cuisiniers, dès qu'ils voient une fille dans une cuisine ils sont différents. »

Femme, En cours de formation, BTS, Restauration, Loire Atlantique



« Le plus important c'est que les clients nous respectent plus. On n'est pas des « sous-merdes », chacun son métier, il faut savoir respecter, on est tous humains, on n'est pas des chiens, certains clients ne le comprennent pas. »

Femme, En cours de formation, BTS, Restauration, Loire Atlantique

## AU TOTAL

Un hiatus entre **l'image préexistante** (et des contraintes faiblement conscientisées) et une « **expérience employé** » qui joue souvent négativement, accentuant les difficultés de **promotion de ces métiers** :

→ Les conditions de travail, la rémunération notamment

Un hiatus entre **l'image projetée** ( voire « fantasmée ») et la **réalité du quotidien** des jeunes qui y sont employés

→ L'angle des prises de parole et de la communication ne devrait-il pas être « plus équilibré » ?

Un hiatus entre les aspirations et modes de fonctionnement des **générations millénials** et l'existence de **pratiques managériales** qui, pour certaines, sont « datées »

Un hiatus entre les **besoins prioritaires** de la filière (recruter) et la tonalité **dominante des communications** et prises de parole (certitude de trouver un emploi)

→ L'angle des prises de parole et de la communication ne devrait-il pas être réorienté ?

Un hiatus entre les **traits détaillés** dominants du secteur et les **leviers potentiels** que la filière pourrait mobiliser :

- Multiplicité des voies d'accès et niveaux de qualification
- Ouverture internationale
- Accent porté sur l'autre, le relationnel, le service
- L'innovation
- Le « faire »