



# Enquête 2005 sur l'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

- perception des  
jeunes en formation
- perception des  
jeunes en collège

## SOMMAIRE

- Les échantillons retenus p 1
- La perception des jeunes en formation p 2-8
- Conclusion première partie p 9
- La perception des jeunes de troisième p 10-22
- Conclusion deuxième partie p 23
  
- Conseils pour les professionnels et les établissements scolaires pour le recrutement P 24-25
- Conclusion et remerciements P 26-27

**REALISEE PAR SANDRINE BELDIO**  
**AFDET LIMOUSIN**

*(Association Française de Développement de l'Enseignement Technique)*

L'étude a pour objectif de mesurer l'image des métiers de l'hôtellerie restauration auprès des jeunes en formation et ceux en voie d'orientation. Elle nous permet de formuler des conseils pour mieux aborder les jeunes en voie d'orientation et leurs parents. Nous pourrions également mettre en avant les points forts du secteur ainsi que les points à améliorer lors de l'immersion professionnelle.

# L'image des métiers de l'hôtellerie - restauration

- par les jeunes en formation
- par les jeunes de collège

## Les échantillons retenus

Pourquoi deux échantillons ?

L'intérêt est d'apprécier l'image selon deux approches :

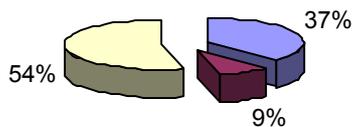
- Les élèves en formation professionnelle initiale véhiculent-ils une image positive des métiers ?
- Les élèves de troisième qui sont en période d'orientation ont-ils une image positive, et quels sont les freins majeurs à une intégration dans ces métiers ?

### Pour les élèves en formation

Panel de 70 élèves

- 1ère année Bep
- 1ère année Bac Professionnel
- terminale Brevet Professionnel
- année de première baccalauréat technologique

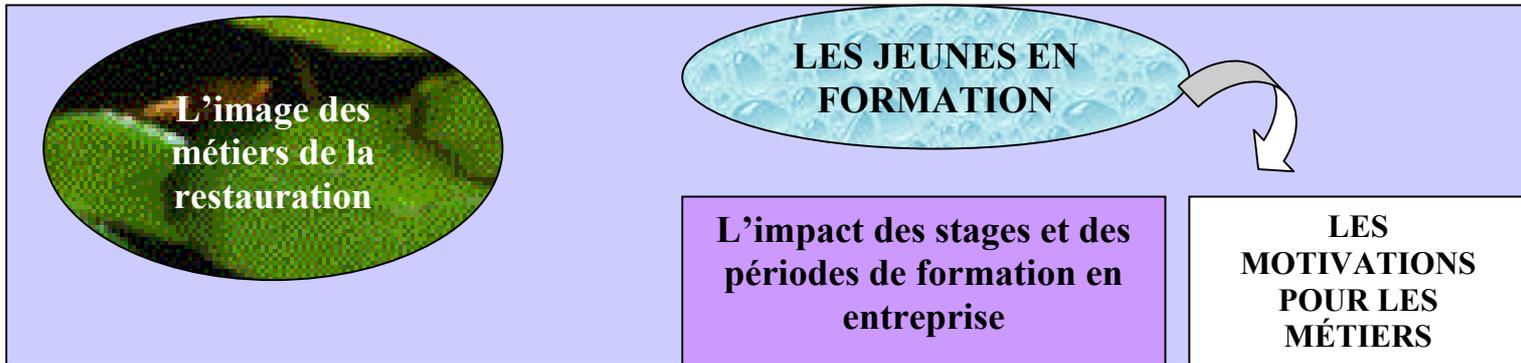
### Pour les élèves de collège



- Collège 3 (élèves de 3e)
- Collège 1. Li (élèves de 3e d'insertion)
- Collège 2 (élèves de 3e)

Panel de 102 élèves

- 2 classes de troisième (93 élèves)
- 1 classe de troisième d'insertion (9 élèves)



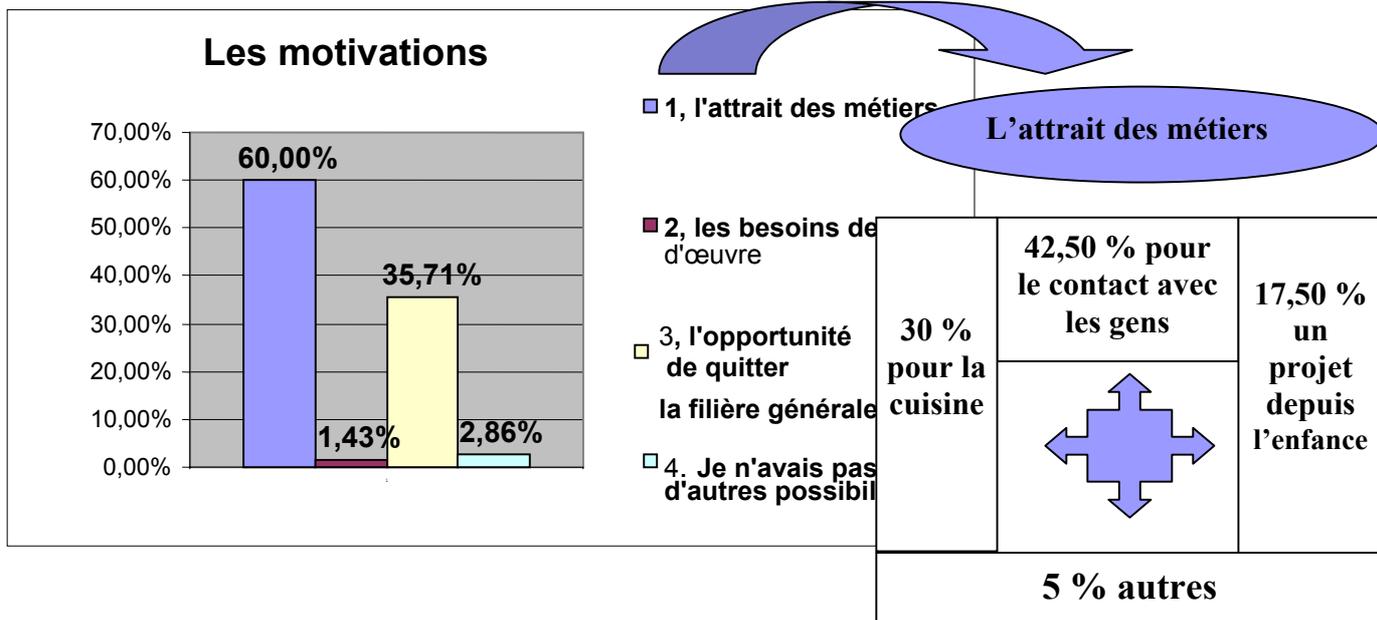
**Introduction**

Trop souvent, chacun affirme que choisir une voie professionnelle est un choix par défaut. Pour véhiculer une image positive d'un métier quand on l'a intégré, il faut que ce métier apporte des satisfactions suffisamment importantes pour qu'elles relèguent au second plan les inconvénients, variables selon les métiers mais existants dans tous.

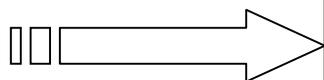
Il s'agit donc de mesurer pour les jeunes en formation :

1. dans quelle mesure ils ont été orientés par défaut vers la filière hôtellerie-restauration.
2. si les périodes de formation en entreprise aident à conforter leur choix dans la filière ou non et pourquoi ?
3. l'image actuelle qu'ils se sont forgés sur les métiers de la filière et leur projection dans l'avenir.

**LES MOTIVATIONS AU MOMENT DE L'ORIENTATION**



**Une orientation réfléchie**



Les jeunes ayant choisi la filière pour le métier en lui-même, de façon réfléchie, représentent presque 2/3 des interrogés.

35,71 % ont choisi de quitter la filière générale mais ont néanmoins un projet construit.

L'orientation par défaut ne concerne que peu de jeunes : 2,86 % soit 2 jeunes seulement sur 70.

# L'image des métiers de la restauration

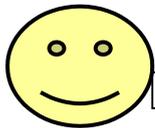
## LES JEUNES EN FORMATION

L'impact des stages et des périodes de formation en entreprise

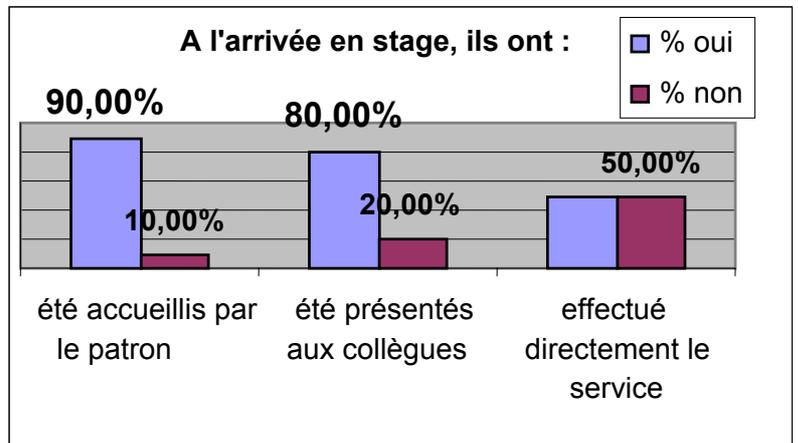
Premier contact  
Ressenti relationnel  
Qualité de l'encadrement

### Remarques

Pour que les jeunes en formation véhiculent une image positive des métiers, il faut que les périodes en immersion aient été favorables tant sur le plan relationnel que sur le plan humain. Les conditions dans lesquelles a été reçu le stagiaire, dans lesquelles il a vécu son stage, sont autant d'éléments déterminants pour sa perception du métier. Alors vient la question de l'impact global de cette période de formation : a-t-elle conforté ou non le stagiaire dans son choix ?



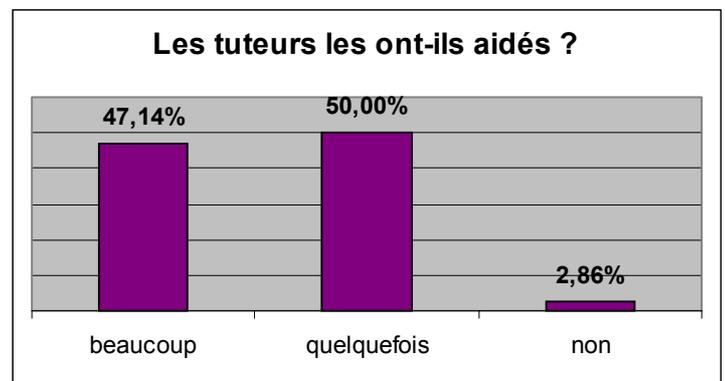
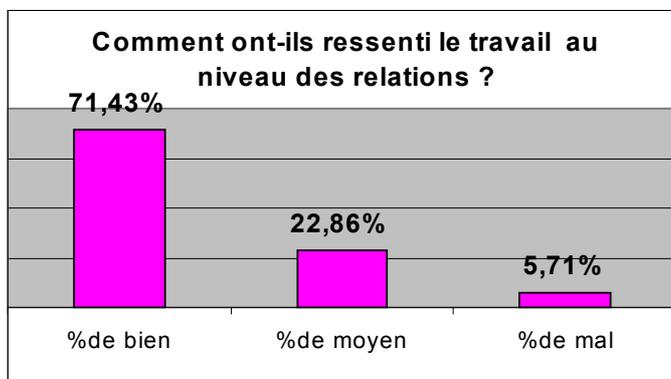
Un premier contact bien vécu avec un investissement du maître de stage et des employés lors de cette phase d'accueil



Un ressenti relationnel positif



Un encadrement variable



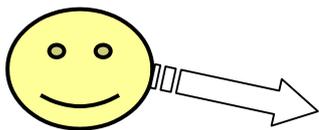
Concernent essentiellement des structures où l'aide n'est pas régulière faute de temps (75 % des explications) ou bien le personnel ne s'investit pas de la même façon (15%)



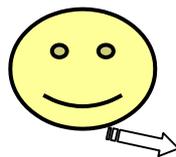
## LES JEUNES EN FORMATION

L'impact des stages et des périodes de formation en entreprise

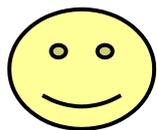
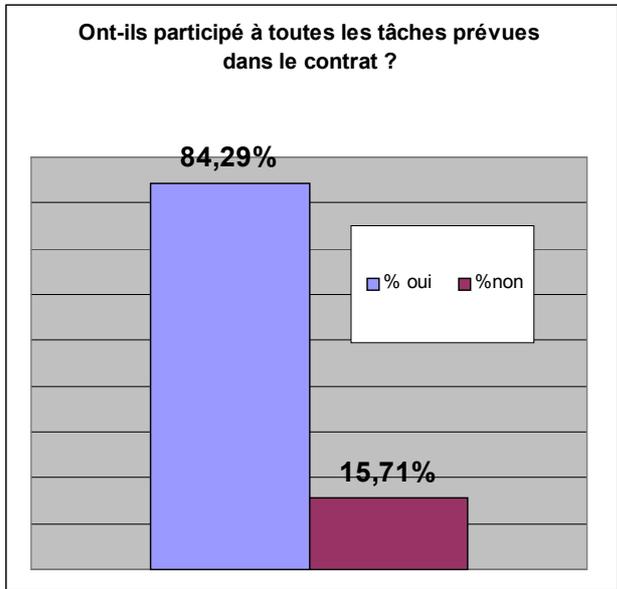
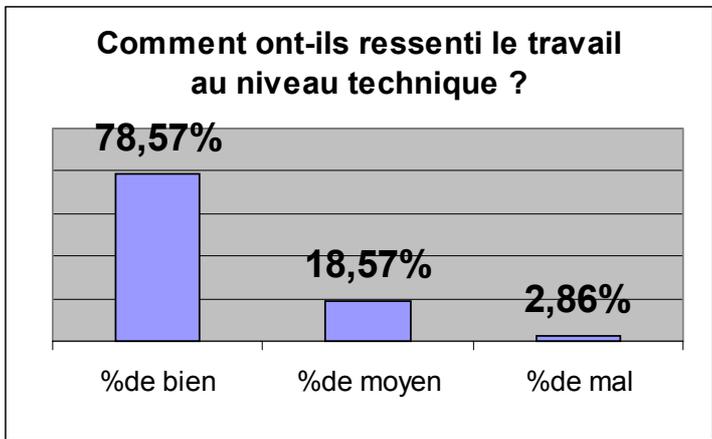
Le ressenti technique



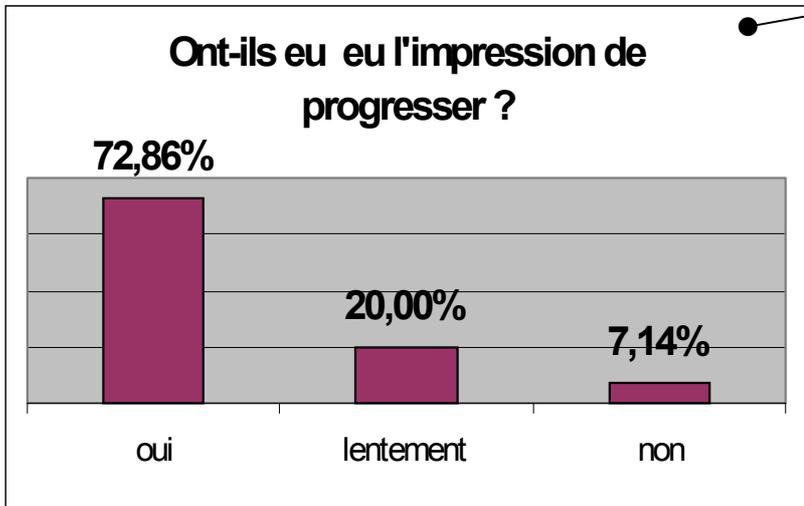
Un ressenti technique positif



**Globalement des tâches respectées :**  
Un petit bémol sur les tâches de prise de commande et de sommellerie (15,71 % n'ont pas pu réaliser ce travail pourtant prévu dans leur contrat)



Un sentiment de progression important



NB : Le % « lentement + non » concernent essentiellement des élèves en première période de formation pendant laquelle il est difficile de confier des tâches qui permettent au stagiaire d'avoir l'impression de progresser. Le travail confié représente des tâches plus répétitives (mise en place, service à l'assiette) mais tout à fait normales à ce niveau de formation.

## L'image des métiers de la restauration

## LES JEUNES EN FORMATION

L'impact des stages et des périodes de formation en entreprise

Les conditions de travail

Remarque

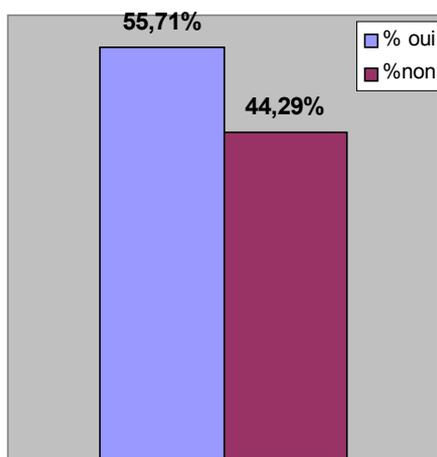
Nous sommes conscients que, en dehors du niveau de qualité de travail offert aux jeunes, les conditions de travail durant une période de stage en entreprise sont décisives dans leur choix de poursuite ou non de leur formation.



Des horaires bien trop souvent dépassés

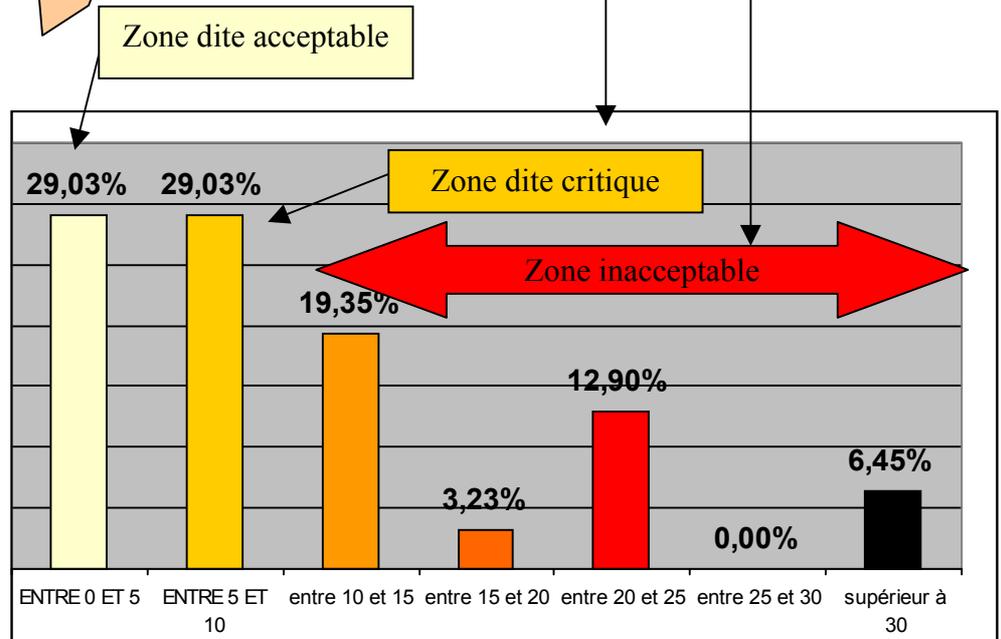
**Les horaires demeurent un des soucis majeurs des jeunes en entreprise.** Une analyse des résultats permet d'affirmer que ce ne sont pas les plages de travail (Week-end, jours fériés, etc.) qui posent problèmes (- de 2 % du total) mais le nombre d'heures effectuées comme le montre le tableau ci-dessous. Il met en évidence des pratiques qui nuisent à l'image du métier. Même si un seuil de tolérance peut être accepté, il faut garder à l'esprit que ces stagiaires sont en formation et qu'ils n'ont pas encore définitivement choisi le métier. Et l'on peut s'interroger sur leur envie de poursuivre après une expérience difficile !

Les horaires étaient-ils respectés ?



Soit 31 entreprises sur 70 qui n'ont pas respecté les horaires du contrat

Soit 22 entreprises / 31



De combien d'heures hebdomadaires ont-ils dépassé leur contrat ?  
(Sans compensation salariale ni récupération)

## L'image des métiers de la restauration

## LES JEUNES EN FORMATION

### L'impact des stages et des périodes de formation en entreprise

### Le résultat

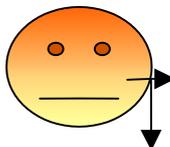
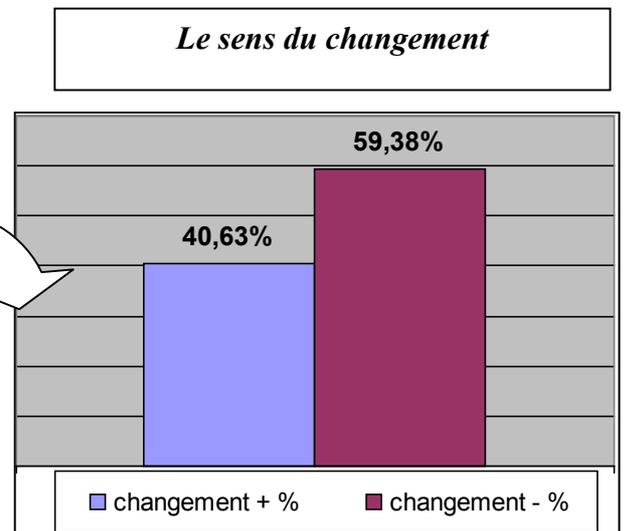
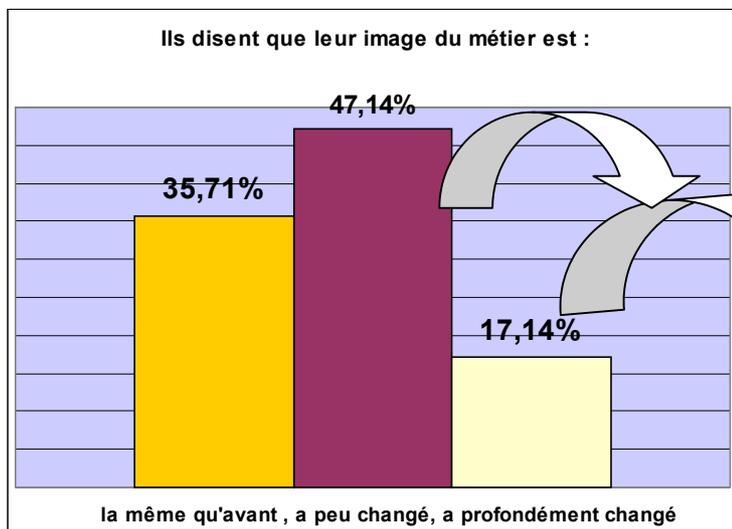
La conclusion des périodes de stage

Comment l'entreprise aide-t-elle à positionner l'élève par rapport à son choix, l'élève est-il conforté dans son choix, l'image de son métier est-elle modifiée positivement ou négativement ?



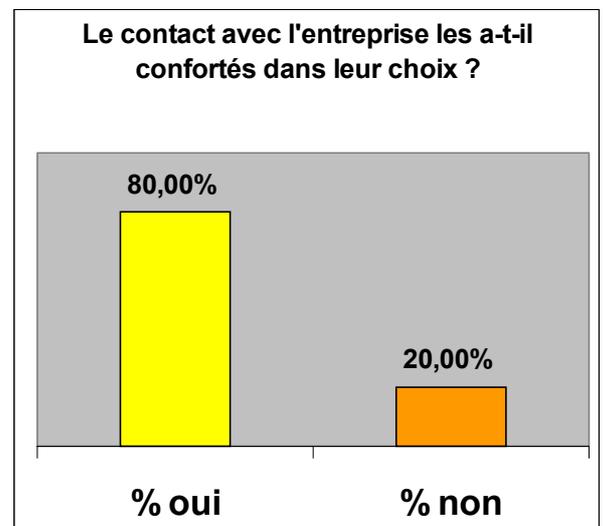
Un changement négatif de perception du métier pour 1/3 des sondés

La période de formation en entreprise a modifié pour 45 jeunes sur 70 l'image qu'ils se faisaient de leur métier. Et pour 27 de ces jeunes cette modification est négative.



Après les périodes de formation en entreprise, nous pouvons affirmer que le contact avec celle-ci aide le jeune à conforter son choix du métier de la restauration. Il l'aide à découvrir le métier et à progresser dans les techniques. Les tuteurs jouent en général bien leur rôle.

A l'issue des périodes de formation, 14 élèves sur 70 disent que l'entreprise a eu un effet négatif sur le choix du métier. En poussant l'analyse, nous pouvons dire que ce sont sensiblement les mêmes qui se situent dans la tranche « horaires inacceptables » (cf. page 6). Montrer les extrêmes de la réalité d'un métier sur des périodes de stage souvent courtes, ont pour effet de dégoûter certains jeunes qui, au départ, ont réellement choisi ce métier. Des progrès restent donc à faire.



# L'image des métiers de la restauration

## LES JEUNES EN FORMATION

Leur image du métier, leur motivation

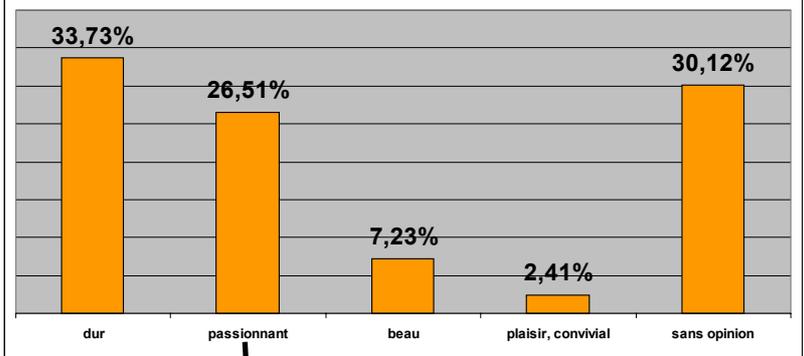
### Remarques

Il s'agit de décoder les premiers mots qu'utilisent les jeunes pour parler de leur métier, de connaître leur motivation et leurs freins à leur intégration définitive dans les métiers de l'hôtellerie-restauration.

En question ouverte, et en première réponse, spontanément les élèves qualifient positivement le métier qu'ils ont choisi.

Remarque : 30,12 % ne se sont pas exprimés sur leur métier. Ce chiffre apparaît important et surprenant.

Comment qualifient-ils leur métier ?

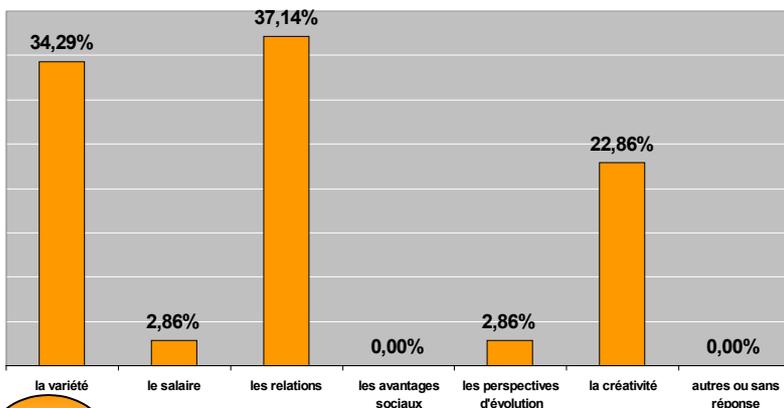


38,15 %

**Sur le critère dur** : les explications données mettent en avant :

- les cadences imposées pour plus de 60 % des réponses,
- l'absence de vie de famille, la mauvaise ambiance, pour l'essentiel des 40 % restantes.

Qu'est-ce qui les motive à faire ce métier ?



Les deux questions à choix sont clairement liées. Les jeunes sont attirés par la variété du travail, la créativité et les relations avec les autres. Quant aux horaires de travail, ils apparaissent comme un inconvénient rédhibitoire (38,57 %) associé pour 34,29 % des sondés à un salaire qu'ils trouvent insuffisant.



## LES JEUNES EN FORMATION



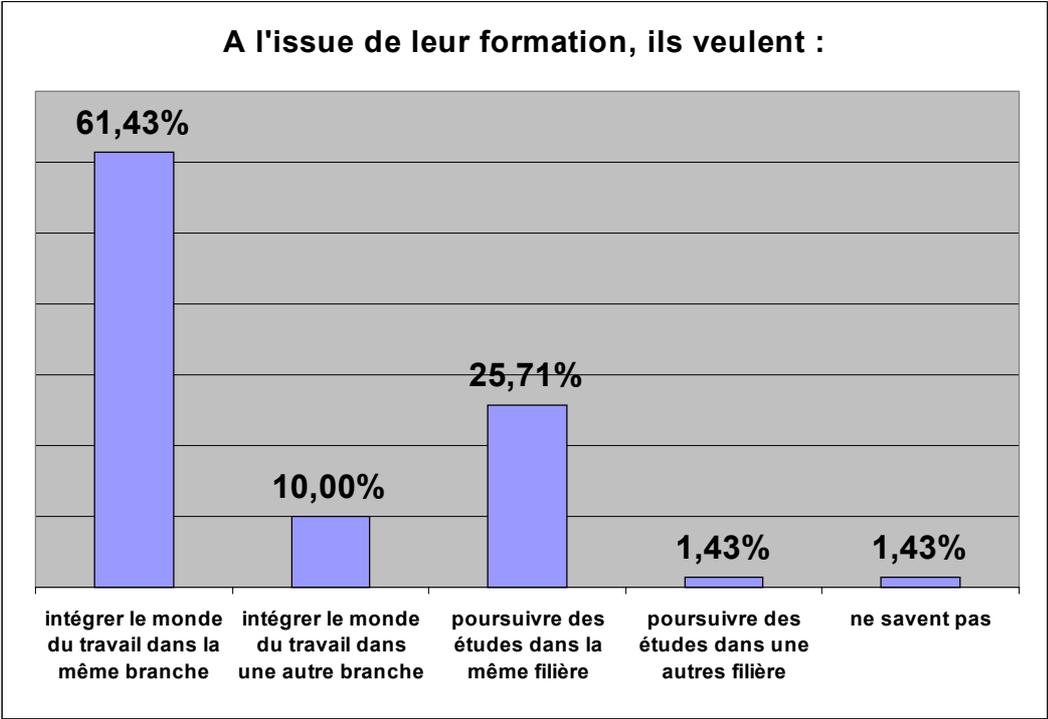
**Leur perspective de l'avenir**

Remarque

Les jeunes en formation, après plusieurs périodes en entreprise et à l'école, sont maintenant aptes à s'exprimer sur leur avenir. Que veulent-ils faire plus tard, souhaitent-ils rester dans les métiers de restauration ? À quels postes ?



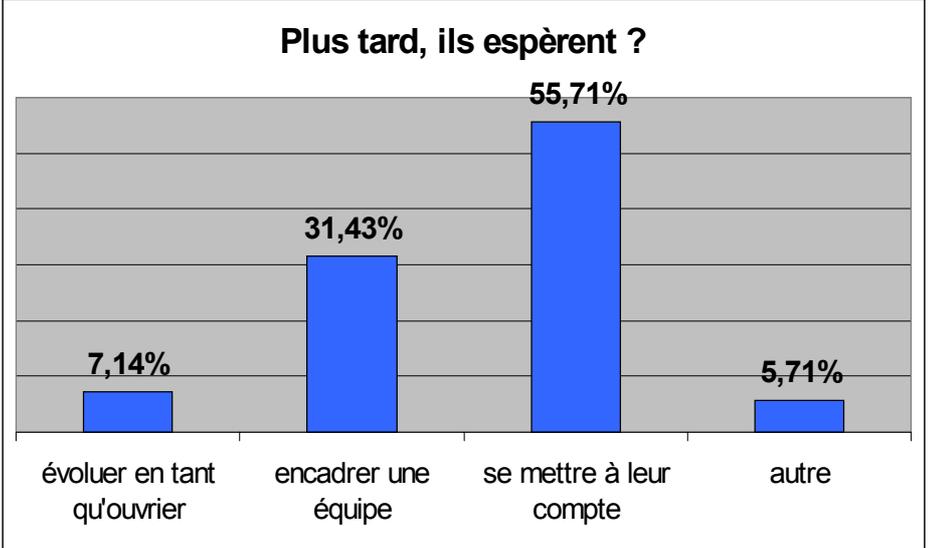
Nous pouvons nous réjouir de constater que 87,14 % des jeunes souhaitent continuer dans l'hôtellerie-restauration, soit en intégrant le monde du travail, soit en poursuivant des études. Mais il subsiste quand même 11,43 % des jeunes qui vont quitter le secteur définitivement, soit 8 jeunes sur 70.



**De véritables envies de carrière :**



Pour preuve : 55,71 % veulent s'installer plus tard et 31,43 % veulent avoir un poste d'encadrement.

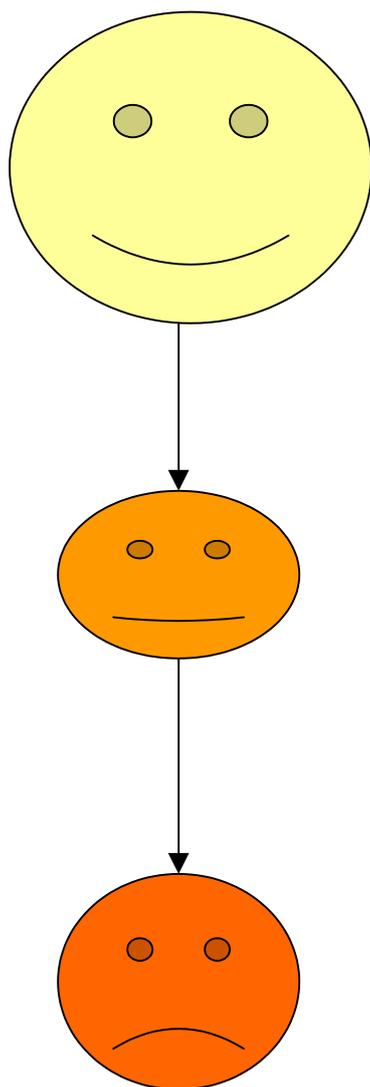




## L'image des métiers de la restauration

## LES JEUNES EN FORMATION

### CONCLUSIONS GÉNÉRALES SUR LES JEUNES EN FORMATION



1. Les jeunes qui intègrent la filière le font par choix et non par défaut.
2. Le premier contact avec l'entreprise est positif.
3. Le ressenti relationnel est globalement bon.
4. Le ressenti technique est globalement positif.
5. Les stagiaires ont globalement l'impression de progresser.
6. Les tâches sont globalement respectées.
7. Les stagiaires parlent spontanément positivement de leur métier.
8. Les jeunes ont des envies de carrière et se projettent dans l'avenir.

1. L'encadrement des stagiaires est variable selon l'entreprise.

1. Les horaires sont trop souvent exagérément dépassés.
2. La période de formation en entreprise modifie encore trop souvent négativement l'image que le jeune se faisait du métier choisi.
3. Le salaire trop bas est un élément décourageant pour les jeunes.

### Conclusion générale :

L'impact des stages peut donc être qualifié de positif voire de très positif. Il reste des efforts à faire sur les conditions de travail qui sont un des éléments prépondérants d'abandon des formations de restauration. Il serait dangereux de continuer à sous-estimer ce point.

# L'image des métiers de la restauration

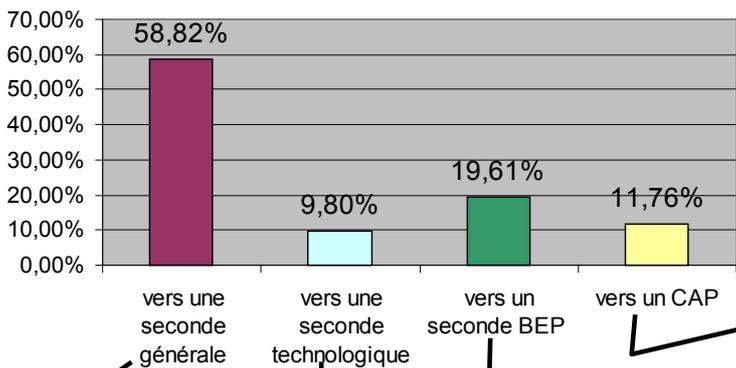
# LES JEUNES EN COLLÈGE

# L'ORIENTATION

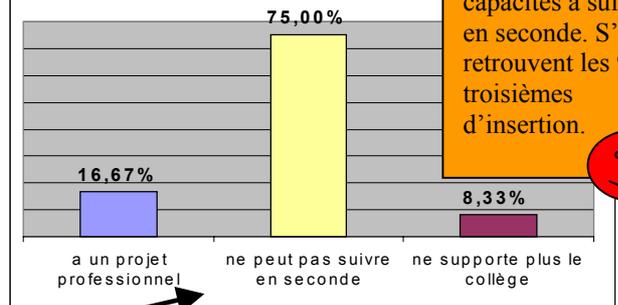
## Introduction

Avant d'aborder l'image des métiers de la restauration, où en sommes-nous de l'orientation des jeunes en fin de troisième ? Combien vont s'orienter vers une voie technologique ou professionnelle et pourquoi ?

### LE CHOIX DE L'ORIENTATION A LA FIN DE TROISIEME



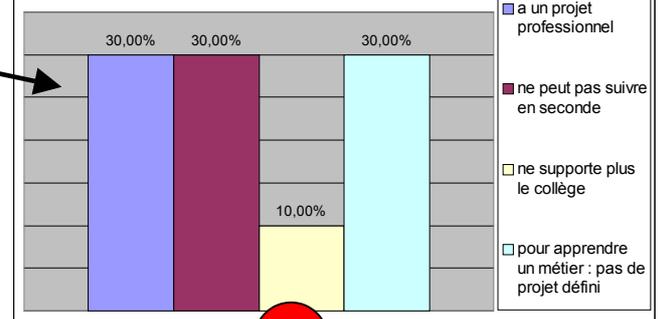
### Motivations pour le CAP



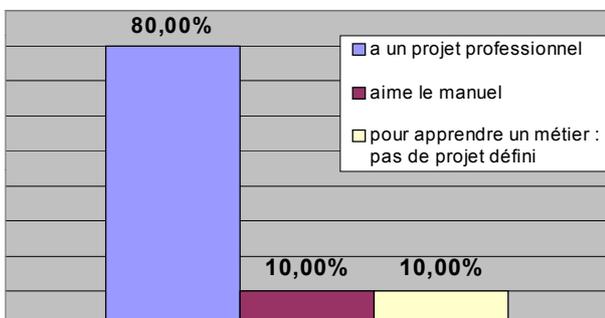
Le CAP est choisi par défaut de capacités à suivre en seconde. S'y retrouvent les 9 troisièmes d'insertion.



### Les motivations pour le BEP



### Les motivations pour la seconde technologique

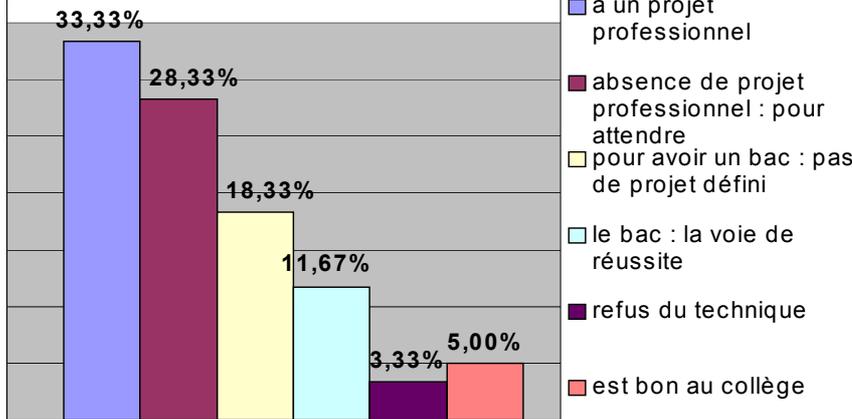


La majorité des élèves qui partent en seconde technologique ont un projet bien défini.



Seuls 30 % des sondés s'orientent en BEP par choix professionnel, le reste des sondés subit son orientation.

### Les motivations pour la seconde générale



Seulement 1/3 des sondés part en seconde générale avec un projet défini donc un choix motivé. Pour les 2/3 restants, les motivations sont le reflet de l'idée d'excellence que l'on attribue encore aux baccalauréats généraux pour réussir dans la vie, en opposition à l'enseignement technique. On peut pourtant qualifier cette orientation de « par défaut » puisqu'elle ne repose pas sur un projet professionnel.

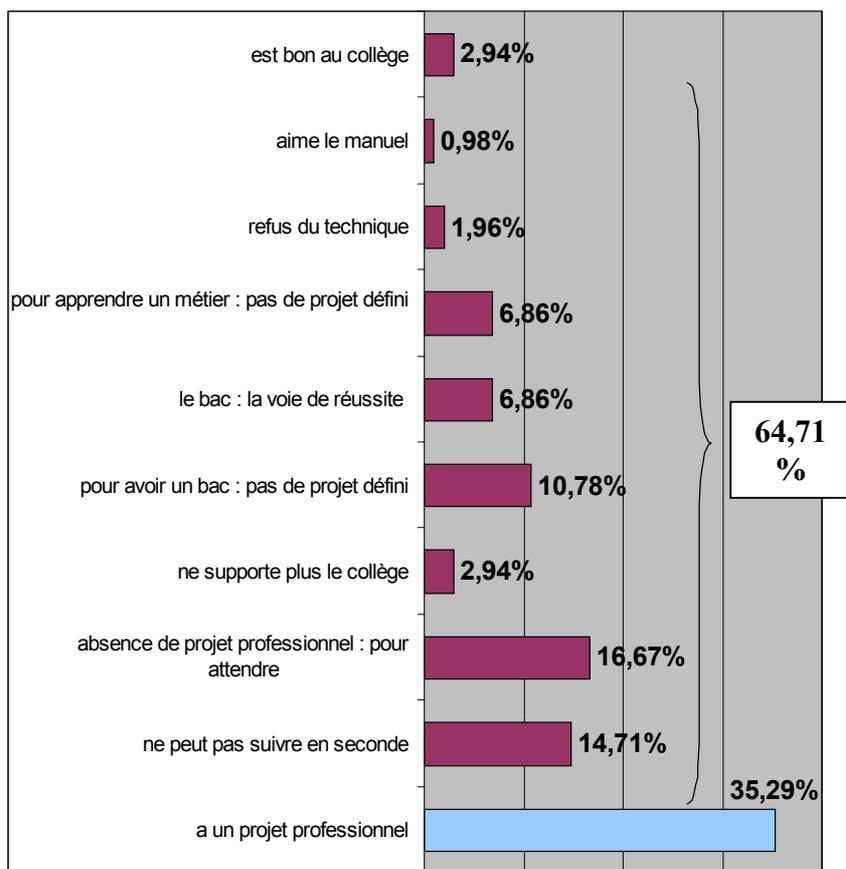
## L'image des métiers de la restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

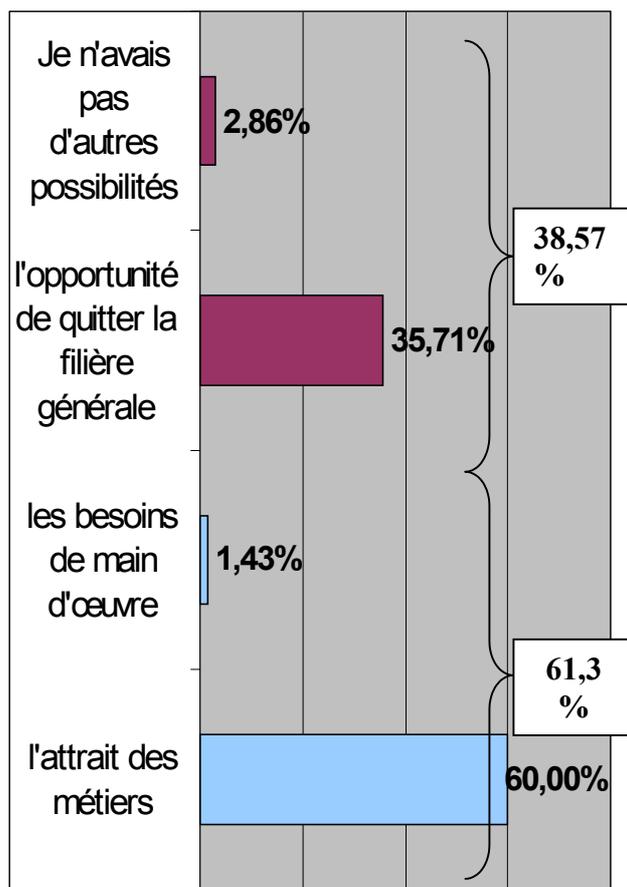
## L'ORIENTATION

### Conclusion sur l'orientation en collège

#### Motifs d'orientation fin de troisième



#### Motifs d'orientation en restauration



1. Nous pouvons affirmer que l'absence de motifs réels, ou de projet professionnel clairement défini, concerne plus de 64 % des élèves de collège en voie d'orientation.
2. Nous pouvons nous réjouir d'évaluer à près de 62 le pourcentage d'élèves qui s'orientent restauration avec un motif réel reposant le plus souvent sur un projet bien construit. es élèves sont certes moins nombreux à choisir cette voie professionnelle ou technique, mais ils le font avec une réelle motivation.

## L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

### La connaissance du secteur

#### Introduction

La première partie du questionnaire a pour but :  
- de vérifier le niveau de connaissance des jeunes de troisième du secteur de l'hôtellerie-restauration.  
- dans une deuxième partie, de connaître leur image des métiers, les freins et les moteurs à une possible intégration en hôtellerie-restauration.

### La connaissance du secteur :



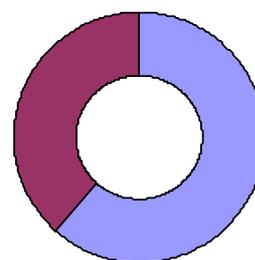
#### Des premières données encourageantes

Les élèves semblent distinguer pour la plupart (62 %) les deux branches du secteur.

Ils sont également un nombre important à prétendre connaître des métiers exercés en restauration (71 %) et un pourcentage plus faible en hôtellerie (50 %). Les premières données sont donc plutôt encourageantes.

Distinguent-ils facilement les métiers de l'hôtellerie de ceux de la restauration ?

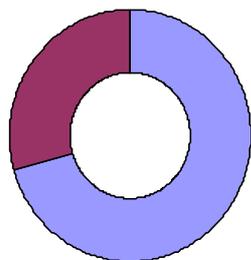
non  
38%



oui  
62%

Connaissent-ils des métiers exercés en restauration ?

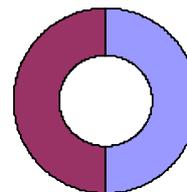
non  
29%



oui  
71%

Connaissent-ils des métiers exercés en hôtellerie ?

50,00  
%



50,00  
%

## L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

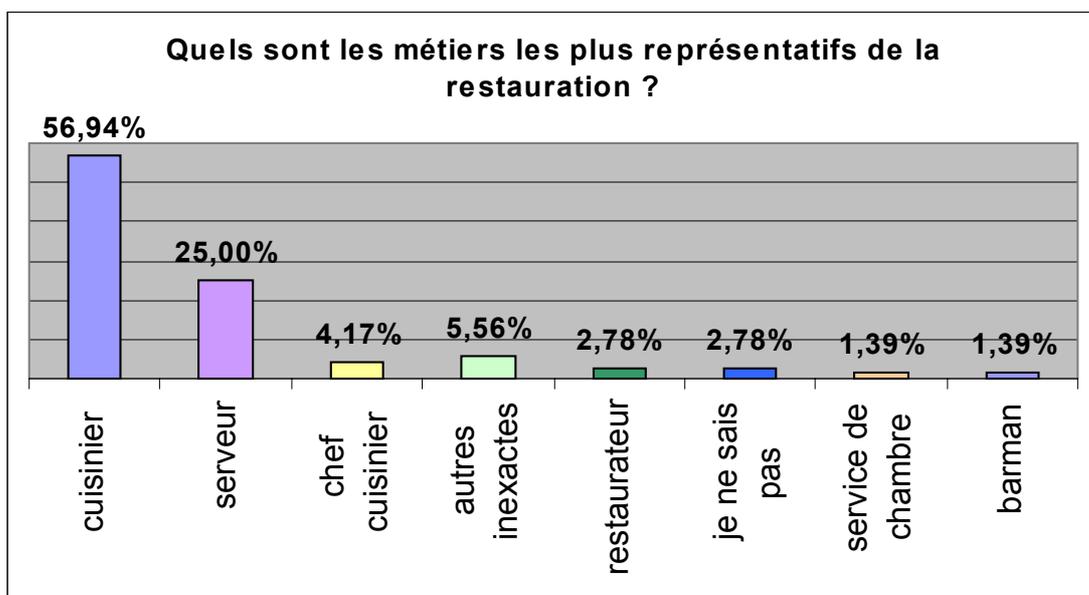
### La connaissance de la restauration

#### Remarques

Nous allons traiter de l'image des deux branches du secteur séparément. En premier lieu, nous allons traiter entièrement du secteur restauration en nous interrogeant sur les métiers représentatifs et sur l'image qu'ont les jeunes du personnel qui y travaille. Toutes les questions de cette partie sont des questions ouvertes.

Les intitulés des métiers, ainsi que les adjectifs les caractérisant, ont été laissés au masculin ou au féminin suivant la réponse des élèves (élément à prendre en compte lors de la lecture du résultat).

### LA RESTAURATION



**Seuls deux métiers connus sur le secteur pourtant varié de la restauration**

Il est indéniable que les métiers les plus représentatifs sont « cuisinier » et « serveur ».

- On peut remarquer que les postes à responsabilités ou à qualification spécifique (chef de partie, chef de cuisine, maître d'hôtel, sommelier par exemple) sont peu cités (6,78 %)
- On peut remarquer également que les métiers cités sont ceux rencontrés le plus couramment dans les formules de restauration que fréquentent le plus souvent les jeunes (fast-food, brasserie).
- Ils étaient 71 élèves à penser être capables de citer un métier de la restauration. Ils sont 71 élèves à avoir cité un métier et ils sont 68 élèves à effectivement connaître un métier de la restauration.

# L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

La connaissance de la restauration

**Le cuisinier**

Comment qualifient-ils le cuisinier, quelles sont ses qualités, quelle image ont-ils de ce métier ?

I - Quelles qualités doit posséder une personne travaillant en cuisine ? (Question ouverte)

Qualités humaines		
Qualités liées au comportement, à l'attitude et qualités professionnelles	sociable	1,96%
	courageux	0,98%
	actif dynamique	2,94%
	rapide	8,82%
	habile	7,84%
	minutieux, organisé	10,78%
	être créatif	0,98%
	autonome	1,96%
	avoir du goût	0,98%
	savoir cuisiner	24,51%
	propreté hygiène	19,61%
	aimer son métier	3,92%
	avoir de l'expérience	0,98%
Ne savent pas	ne savent pas	13,73%
total		100,00%



### Les qualités connues du cuisinier

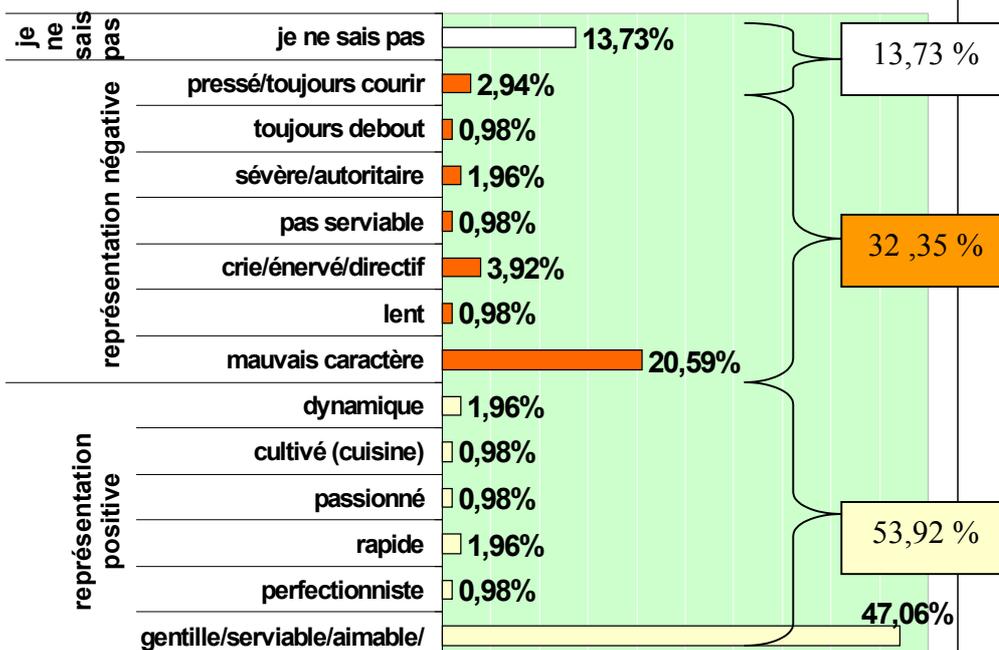
Les élèves disent que pour être un bon cuisinier les qualités à posséder sont techniques plutôt qu'humaines. Les qualités citées sont, en règle générale, judicieuses et très proches des compétences nécessaires pour exercer le métier. Il reste 13,73 % qui ne se prononcent pas.

84,3 %



### Une représentation pourtant en demi-teinte

Quelle représentation ont-ils de la personne qui travaille en cuisine?



Alors que le métier est bien défini par les jeunes de collège, la représentation qu'ils ont des cuisiniers est mitigée. La moitié ont en effet une représentation positive du cuisinier et 32 % plutôt négative.

Alors que seulement 1,96 % des jeunes pensent qu'il faut posséder des qualités humaines pour être cuisinier (tableau précédent), 27,45 % ont une représentation plutôt négative à cause de cette absence de qualités (mauvais caractère, pas serviable, etc...).

Le cuisinier apparaît en personne serviable, aimable, ou bien, autoritaire, directive, au mauvais caractère.

# L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

La connaissance de la restauration

Le serveur

Comment qualifient-ils le serveur, quelles sont ses qualités, quelle image ont-ils de ce métier ?

I - Quelles qualités doit posséder une personne travaillant en salle ?

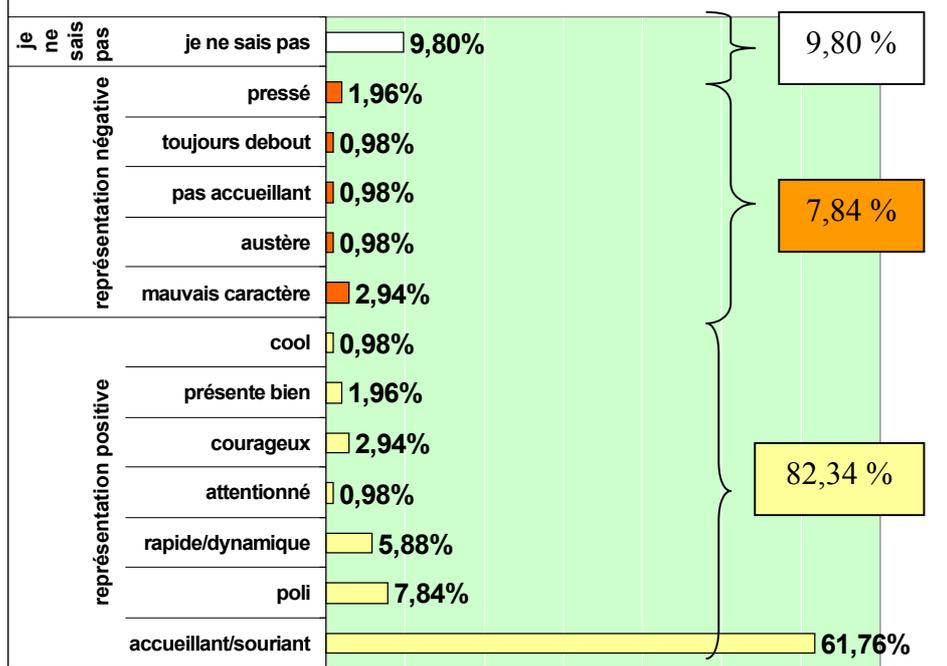
Qualités humaines	sociable/serviable/aimable/	15,69%	32,36 %
	accueillant/souriant/sympathique	15,69%	
	enthousiaste	0,98%	
Qualités liées au comportement, à l'attitude et qualités professionnelles	poli	12,75%	58,81 %
	bonne présentation	7,84%	
	attentif	2,94%	
	savoir vivre	0,98%	
	patient	0,98%	
	être à l'écoute	0,98%	
	rapide	9,80%	
	savoir servir	9,80%	
	agile/habile/adroit	5,88%	
	avoir de la mémoire	2,94%	
	écrire vite	1,96%	
	propre	1,96%	
Ne savent pas	ne savent pas	8,82%	
total		100,00%	



**Les qualités connues du serveur**

Les élèves disent que pour être un bon serveur les qualités à posséder sont avant tout des qualités liées au comportement et professionnelles en laissant une part importante aux qualités humaines. Les qualités citées sont judicieuses et très proches des compétences nécessaires pour exercer le métier. Il reste 8,82 % qui ne se prononcent pas.

Quelle représentation ont-ils de la personne qui travaille en salle ?



**Le métier bien défini**

Le métier est bien défini par les jeunes de collège. La représentation qu'ils ont des serveurs est incontestablement positive. Cette représentation concorde avec les qualités relationnelles que doit posséder selon eux.

## L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

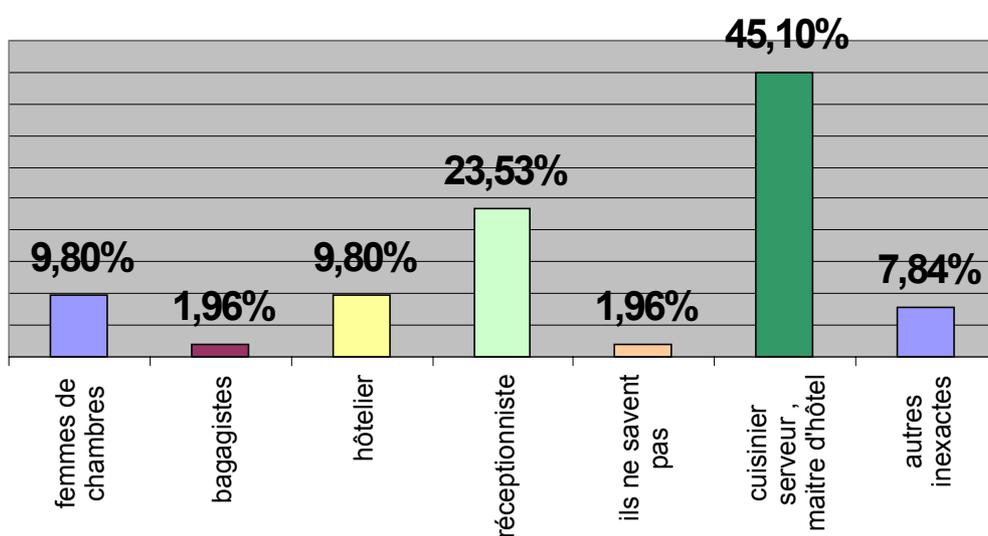
## La connaissance de l'hôtellerie

### Remarques

Nous allons aborder le secteur de l'hôtellerie et en particulier la représentation qu'ont les jeunes des métiers phares du secteur. Les questions sont ouvertes.

### L'HÔTELLERIE

Quels sont les métiers les plus représentatifs de l'hôtellerie ?



Appartiennent bien à l'hôtellerie 45,10 %

N'appartiennent pas à l'hôtellerie 54,90 %



### L'hôtellerie : un secteur mal connu

- Ils n'étaient que 50 % (soit 51 élèves) à prétendre connaître des métiers de l'hôtellerie. Ils ont été 51 élèves à citer un métier et ils sont seulement 23 à citer correctement un métier de l'hôtellerie. On peut affirmer que ce secteur est méconnu des collégiens. On constate, par une analyse plus poussée, que les jeunes font de nombreuses erreurs sur l'intitulé des métiers (60 % appellent les femmes de chambre, des femmes de ménage par exemple).
- On peut remarquer que les postes à responsabilités ou à qualifications spécifiques (chef de réception, gouvernante, concierge, par exemple) ne sont jamais cités, excepté « hôtelier ».

L'image des métiers  
de l'hôtellerie-  
restauration

LES JEUNES EN  
COLLÈGE

La connaissance de  
l'hôtellerie

Le métier de  
réceptionniste

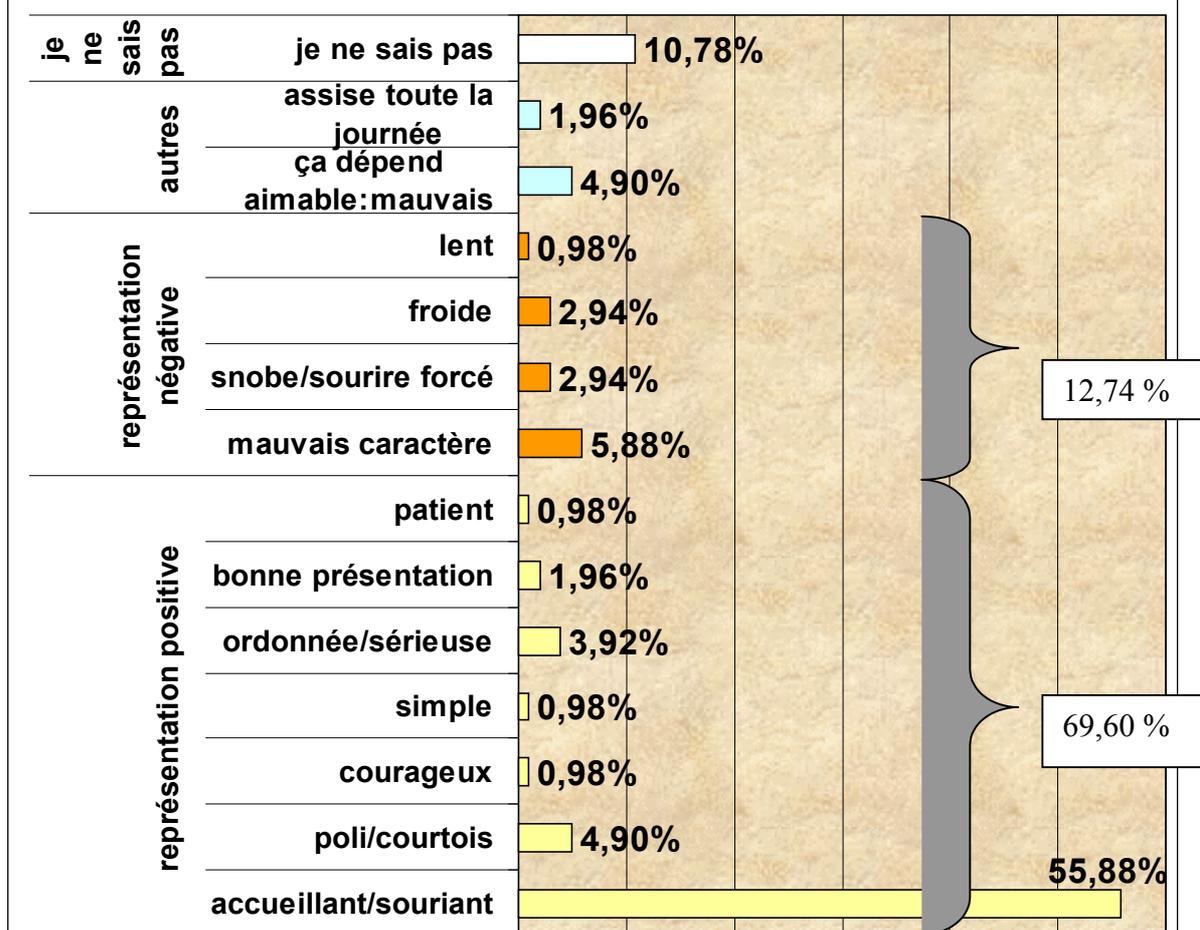
Quelle image ont-ils du métier de réceptionniste ?



Le réceptionniste : globalement une  
représentation positive

La représentation positive atteint en effet  
69,60 %. L'accent est bien mis sur le côté  
accueillant et souriant du réceptionniste.

Quelle représentation ont-ils de la personne travaillant en réception ?



## L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

### La connaissance de l'hôtellerie

### Le métier de femme de chambre

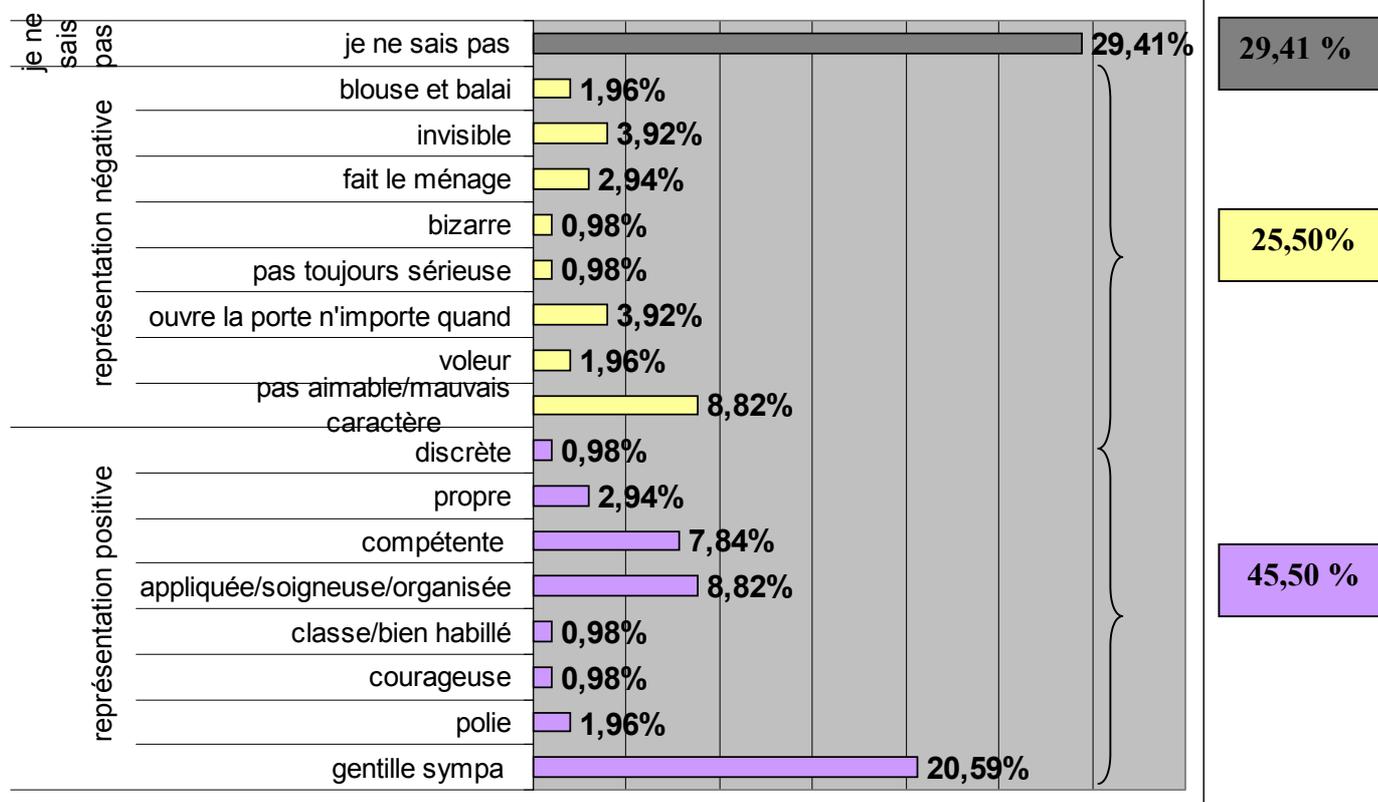
Quelle image ont-ils du métier de femme de chambre ?



La femme de chambre : une représentation positive mais aussi un métier méconnu.

La représentation est globalement positive. La représentation négative porte essentiellement sur le caractère des employés aux étages et sur le métier en lui-même que les jeunes trouvent peu valorisant (« font le ménage », « blouse et balai », « invisible »). Le pourcentage de « je ne sais pas » est particulièrement élevé puisqu'il atteint presque 30 %.

### Quelle représentation ont-ils de la personne qui prépare les chambres ?



L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

## LES JEUNES EN COLLÈGE

Les avantages et inconvénients des métiers de l'Hôtellerie-Restauration

Les inconvénients

### Introduction

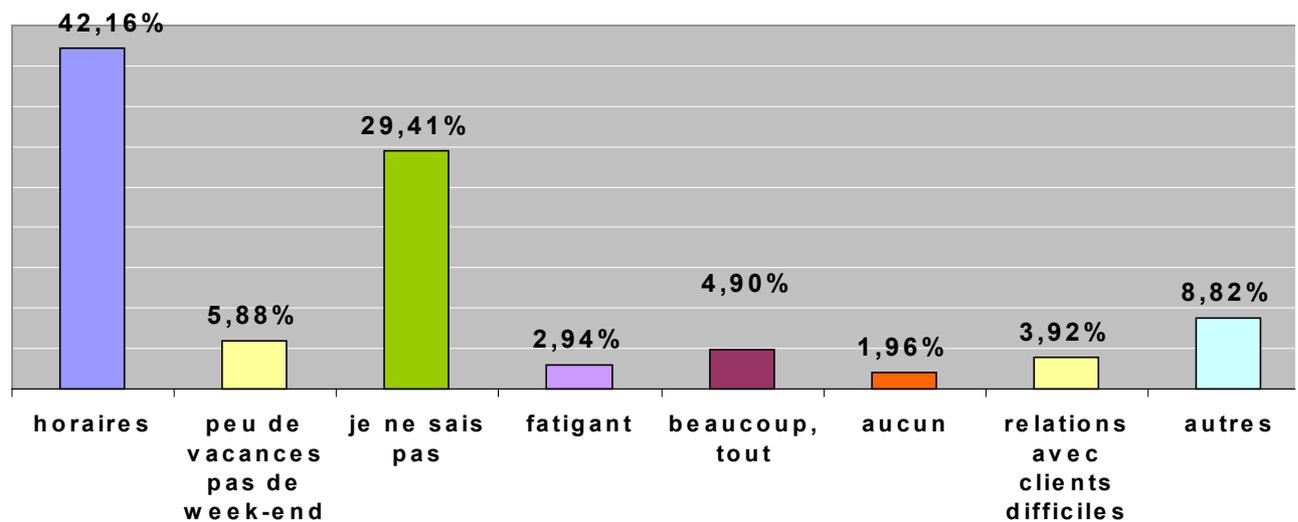
Nous allons essayer de connaître les inconvénients et les avantages auxquels les jeunes sont sensibles. Les réponses vont nous aider à déceler les freins et les motivations sur lesquels il va falloir travailler pour attirer les jeunes vers les formations et les métiers de l'hôtellerie-restauration.

### Les inconvénients



Il est inquiétant de constater que, déjà au collège, 42,16 % des jeunes mettent l'accent sur des problèmes d'horaires. Les jeunes sont donc bien informés, mais il s'agira de faire attention lors du recrutement.

### QUELS SONT LES INCONVENIENTS DES METIERS ?



AUTRES = le salaire, l'avenir incertain, piétiner, attendre les clients, la cuisine, les problèmes de racisme, le contact avec les gens.

L'image des métiers de l'hôtellerie - restauration

LES JEUNES EN COLLÈGE

Les avantages et inconvénients des métiers de l'Hôtellerie-Restauration

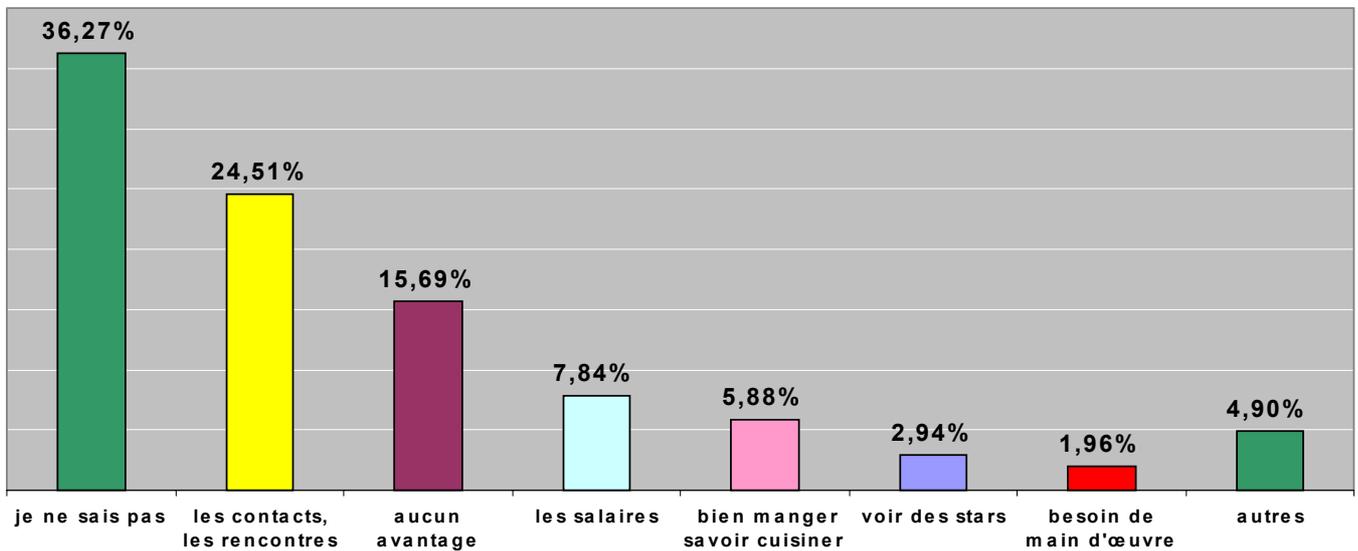
Les avantages



La relation avec les autres est un élément prépondérant dans les avantages des métiers. Nous restons stupéfaits de constater que, d'une part 36,27 % des élèves ne peuvent pas citer un avantage et, d'autre part, c'est encore plus inquiétant, 15,69 % des élèves trouvent que ces métiers ne procurent aucun avantage.

Les avantages

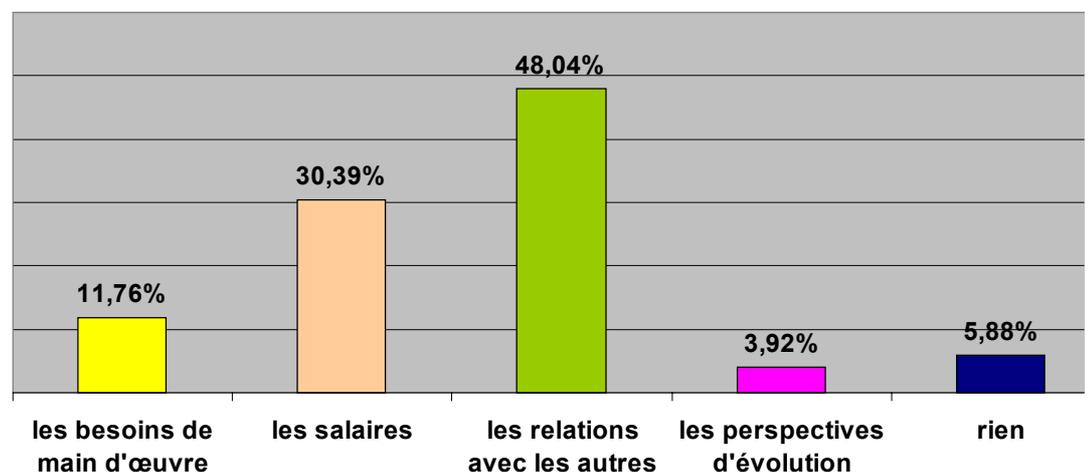
QUELS SONT LES AVANTAGES DES METIERS DE L'H-R ?



NB : question à choix

Cette donnée est importante car elle nous permet de cibler différentes motivations des collégiens et de pouvoir mettre en place ainsi des actions valorisant ces points. Les avantages précédemment décrits par les jeunes sont étroitement liés aux motivations possibles d'intégration du secteur.

QU'EST-CE QUI POURRAIT LES MOTIVER A INTEGRER LE SECTEUR ?



L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

LES JEUNES EN COLLÈGE

Le secteur favori des jeunes

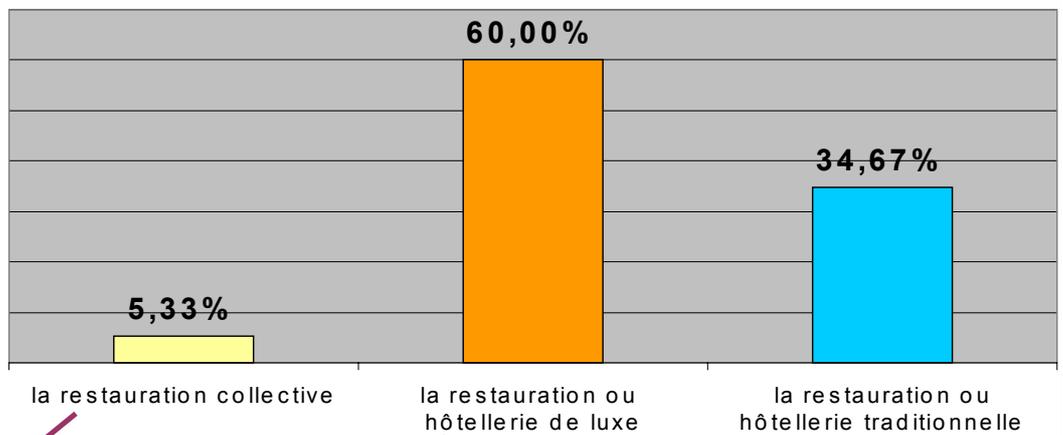
Nous allons aborder une autre question importante : le type d'entreprise que ces jeunes souhaiteraient intégrer et pourquoi ?

Commentaire : L'hôtellerie et la restauration de luxe : la préférence des collégiens.

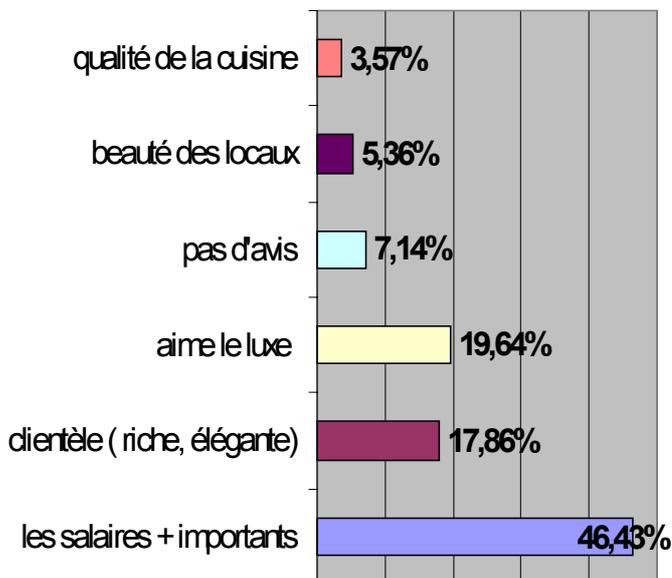
Les collégiens associent luxe à salaire plus élevé (6,43 %). Ils ont l'âge où le luxe les fait rêver. Ils associent traditionnel à convivialité et à exigence moins élevée.

N'ont pas justifié leur choix

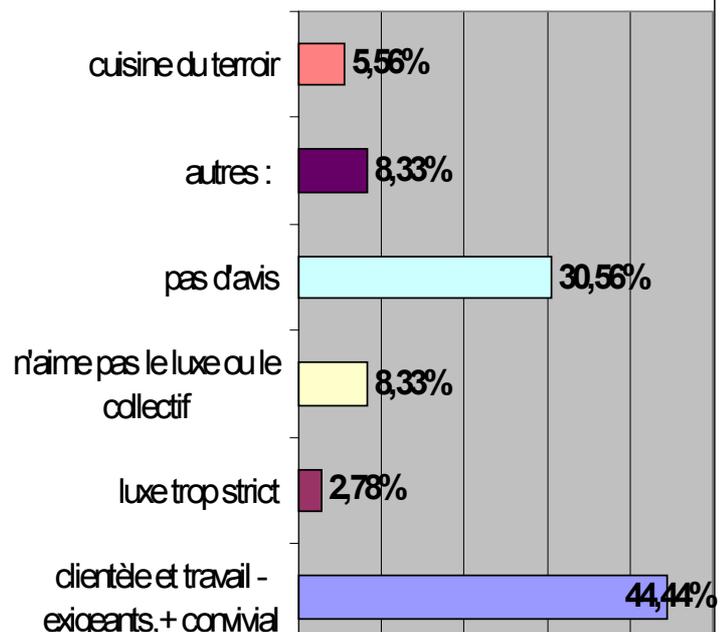
S'ils intégraient ces métiers ce serait dans ?



le choix du luxe



le choix du traditionnel



L'image des métiers de l'hôtellerie-restauration

LES JEUNES EN COLLÈGE

Le niveau d'études possible en hôtellerie-restauration

Remarques :

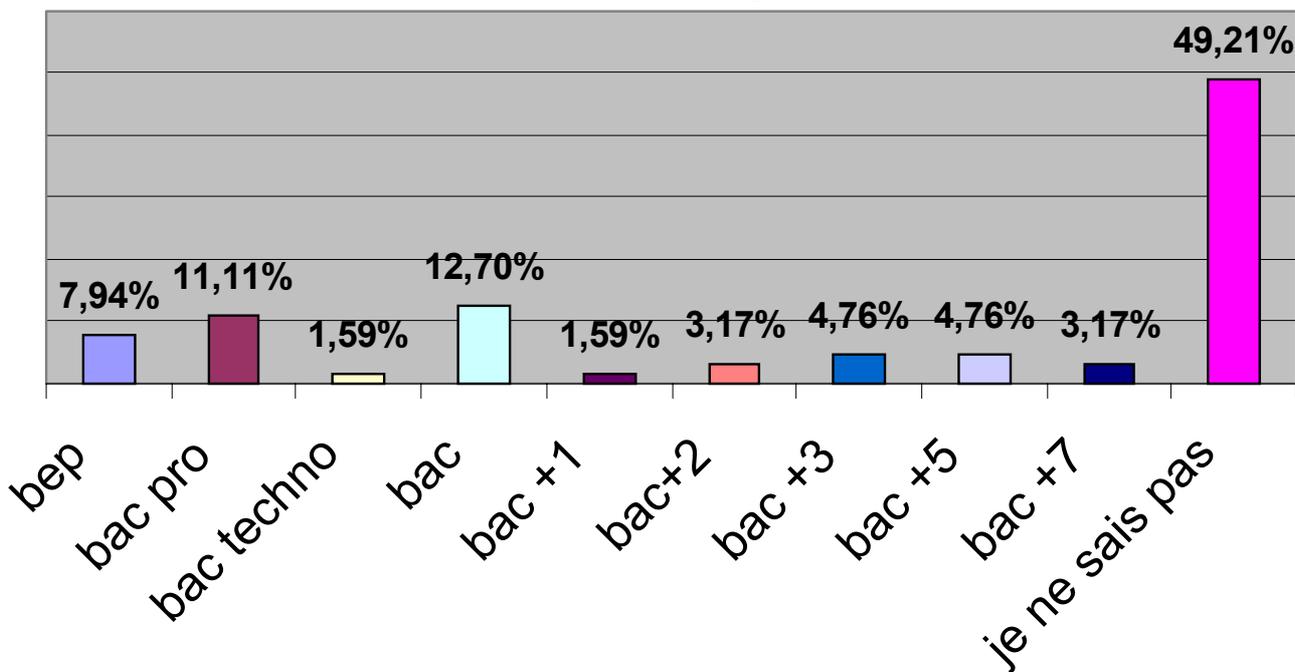
Nous savons à quel point la plupart des jeunes et leurs parents associent « niveau d'études élevé » avec réussite. Cette question, « jusqu'à quel niveau d'études peut-on aller en hôtellerie-restauration ? », prend donc un sens tout particulier à la fin du questionnaire.



Le niveau d'études méconnu :

Les collégiens en troisième ne connaissent pas le niveau d'études dans les métiers de l'hôtellerie –restauration. Ce point est d'autant plus inquiétant que l'on sait que voie professionnelle est souvent associée à échec et non à réussite. Comment les jeunes pourraient-ils se projeter dans un secteur où il n'y a pas pour eux de parcours clair ?

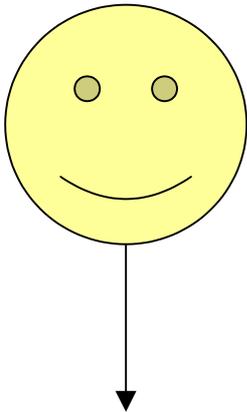
Quel est le niveau d'études le plus élevé en HR ?



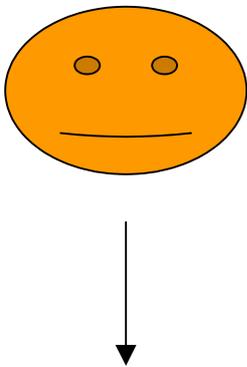
L'image des  
métiers de  
l'hôtellerie-  
restauration

LES JEUNES EN  
COLLÈGE

Conclusions générales sur le collègue



1. Les qualités que doit posséder une personne travaillant en cuisine sont connues.
2. Les qualités que doit posséder une personne travaillant en salle sont également connues.
3. La représentation de la personne qui travaille en salle est incontestablement positive.
4. La représentation du réceptionniste est positive.
5. La représentation de la personne qui travaille en chambre est plutôt positive.



1. Seuls deux métiers de la restauration sont cités par les collégiens.
2. L'hôtellerie est un secteur mal connu.
3. La représentation du cuisinier est en demi-teinte.
4. Des avantages sont certes mis en avant mais 36,75 % des jeunes ne peuvent en citer aucun et 15,79 % disent que ces métiers n'en procurent pas.



1. Les inconvénients des métiers mis en avant par les jeunes semblent rédhibitoires pour qu'ils s'intéressent au secteur.
2. Le niveau d'études méconnu empêche les jeunes de se projeter dans un parcours scolaire ou professionnel.

**Bien que les résultats semblent encourageants, 1 élève seulement sur 102 a exprimé, à la fin du questionnaire, son choix d'intégrer un métier de bouche et non de CHR : la pâtisserie.**



## L'image des métiers de l'hôtellerie- restauration

- Perception des jeunes en formation
- Perception des jeunes de collègue

### CONSEILS

Pour les professionnels et les établissements scolaires qui rencontrent des jeunes pour les recruter ou qui en reçoivent en formation

### Axe pour les contacts avec les jeunes de collègue (de la sixième à la troisième)

En premier lieu, les jeunes de collègue ont une vision très limitée des emplois en hôtellerie-restauration : cuisinier et serveur. Il faut mettre en avant la diversité des métiers du secteur sans oublier l'hôtellerie qui peut être une voie agréable pour des jeunes qui recherchent les contacts mais qui ne sont pas forcément friands de « ces montées d'adrénaline » que procurent le travail en salle et en cuisine. Il faut montrer aux jeunes, qu'au milieu de tous ces métiers, ils peuvent trouver un métier qui leur corresponde au niveau de leur personnalité, de leurs envies, de leur caractère, etc.

#### **Les avantages des métiers de l'hôtellerie à mettre en avant sont :**

1. Les relations avec les autres, le contact : les jeunes ont clairement exprimé que ce paramètre pourrait être un élément de leur intégration dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

En revanche, ne pas mettre en avant les besoins de main d'oeuvre, ils sont en effet peu sensibles à leur âge à ce discours car, pour la plupart, ils ne se projettent pas aussi loin. De même, les perspectives d'évolutions (les carrières) ne sont pas dans l'immédiat un facteur qui les intéresse.

2. Un autre avantage qui peut toucher les jeunes est la variété des structures : traditionnelle, luxe (les jeunes, s'ils intégraient un secteur, choisiraient à 60 % le luxe ; c'est leur âge, l'attrait des marques, de la beauté des lieux, etc.).

3. La variété du travail : en cuisine, en salle, en réception, et le côté « absence de routine ».

**Remarques sur les inconvénients** : les 100 jeunes interrogés en troisième ont estimé que les horaires étaient l'inconvénient majeur des métiers de l'hôtellerie (à 42,16 %) avec certaines fausses idées véhiculées.

Il faudrait donc :

1. ne pas commencer le contact en expliquant aux jeunes que c'est un métier dur, que l'on travaille quand les autres s'amusent, ils en sont conscients.

2. corriger les fausses idées :

Contrairement à ce qu'ils pensent, leur dire que :

- les congés payés sont les mêmes en CHR que dans les autres secteurs,
- les jours de congés également,
- il existe une législation en CHR.

Cela n'exclut pas bien entendu d'expliquer les métiers mais à condition de ne pas leur faire peur, car il faut également savoir que 25 % des jeunes sont prêts à faire un métier dur si celui-ci leur procure autre chose (rencontre, passion, argent éventuellement). Tous les métiers sont durs disent-ils et ils sont prêts, même en troisième, à faire des sacrifices pour réussir dans le métier qu'ils ont choisi.

## **Axe de travail sur des jeunes en formation**

### 1. Il faut mettre en avant : **les perspectives d'évolutions** :

En effet 56 % des jeunes interrogés ont pour projet professionnel de se mettre à leur compte : il faut donc mettre l'accent sur cette possibilité (il n'est pas nécessaire de parler longuement du chemin à parcourir avant d'ouvrir son commerce, ils sont conscients que l'on n'ouvre pas un restaurant en sortant de l'école !).

De plus, 32 % souhaitent encadrer une équipe : il faut mettre en avant des parcours probants de réussite d'encadrement d'équipe, de responsabilités rapidement confiées.

Remarques : Les jeunes en formation sont déjà au contact de l'entreprise, ils maîtrisent déjà les avantages et les inconvénients. Il faut savoir d'ailleurs qu'arrivés à ce stade, les jeunes continuent à mettre en avant comme avantages des métiers : les relations et la variété, la créativité.

Comme inconvénients, subsistent les horaires de travail (l'accent est mis sur le dépassement trop important du contrat (32 %)) et le salaire trop bas.

Il faut donc travailler pour dire à ces jeunes que la profession évolue et chacun s'emploie à trouver des solutions dans une situation économique difficile.

## **Axe de contact pour les parents**

Les parents, à l'heure actuelle, favorisent :

- une poursuite d'étude quand cela est possible,
- un métier où leurs enfants peuvent s'épanouir,
- un métier avec des débouchés.

Dans un premier temps, ne pas mettre l'accent sur les besoins de main d'œuvre : les parents regardent la télévision et savent que c'est un secteur en pénurie de main d'œuvre et les nombreux reportages sur la demande de la baisse de la TVA ne sont pas toujours faits de façon à montrer des gens heureux de travailler dans le secteur. Un secteur en pénurie de main d'œuvre n'a pas forcément bonne image.

### **Mettre l'accent sur** :

- la poursuite d'études possibles (bac + 4) même si l'objectif pour nous n'est pas que les élèves intègrent tous la faculté (nous sommes bien d'accord) mais c'est un argument auquel les parents sont très sensibles.
- La variété, la créativité, le contact, la passion : un métier vivant, pas de routine ;
- La qualité des stages en entreprise, la qualité des formations ;
- La variété des parcours et la réussite quel que soit le parcours choisit ;
- Les possibilités d'évolution.



## L'image des métiers de l'hôtellerie- restauration

- Perception des jeunes en formation
- Perception des jeunes de collège

### *Tous mes remerciements à:*

- L'équipe qui a réalisé l'enquête 2003 sur les choix professionnels des jeunes en formation professionnelle initiale en Limousin dans les sections conduisant aux métiers du bâtiment : ce travail m'a servi de support pour démarrer cette enquête.
- Madame la Principale du collège Bernard de Ventadour, Monsieur le Principal et Monsieur le Principal adjoint du collège Ronsard de Limoges ainsi que les enseignants pour leur accueil, leur disponibilité.
- Toute l'équipe de l'AFDET, bien sûr son président François Philippe qui, avec conviction, m'a soutenue dans ce travail et en particulier Monsieur Rouillan, DAET, toujours à l'écoute et enthousiaste.
- Monsieur Langlois, Inspecteur pédagogique régional pour ses conseils
- Madame Caine, Proviseur du lycée des métiers de l'hôtellerie-restauration et de l'alimentation Jean Monnet à Limoges et tous les collègues qui ont mesuré l'intérêt de l'enquête et ont toujours facilité mon travail ; en particulier Madame Bigand, chef des travaux.