"C'est encore un secteur où les autodidactes peuvent réussir"

Alain Jacob, président du cabinet de recrutement AJ Conseil, spécialisé dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme.

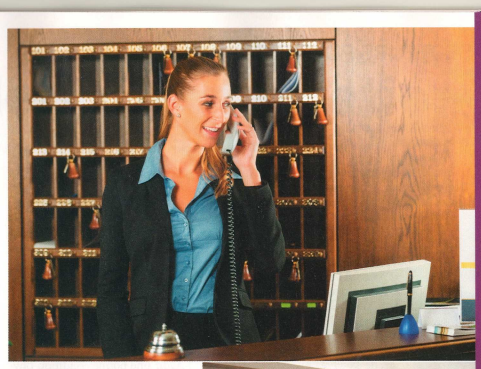
L'hôtellerie et la restauration recrutent. Néanmoins, cela reste un domaine qui souffre d'une mauvaise image. Pour attirer les candidats, les acteurs du secteur tentent de rendre leurs entreprises plus attractives. Car il s'agit d'un domaine où les évolutions de carrières peuvent être rapides. Les explications d'Alain Jacob, président du cabinet de recrutement AJ Conseil.

Sur quels métiers peut se positionner quelqu'un sans expérience qui veut se lancer dans l'hôtellerie/restauration ?
Il peut se positionner sur des métiers de salle, c'est-à-dire serveur ou chef de rang, les entreprises ont des appellations différentes suivant leur code interne. Ce sont les professions les plus accessibles. Dans l'hôtellerie, cela peut être en réception, sachant qu'il faut savoir parler anglais. Cela est un plus quand on travaille dans la restauration en salle, mais c'est indispensable en réception dans l'hôtellerie. Il faut avoir au moins un niveau professionnel. Ce sont les deux métiers où quelqu'un d'autodidacte, surtout s'il a un peu le goût des autres, peut postuler.

"Il y a une certaine dimension humaine dans ces métiers."

En général, les recruteurs recherchent-ils des candidats qui ont une formation ou n'est-ce pas forcément nécessaire ?
C'est très nécessaire dans le domaine de la cuisine. Même si elle est un peu vulgarisée par les émissions de télévision, il faut néanmoins une vraie formation professionnelle pour y travailler. En premier lieu, parce qu'il y a des règles d'hygiène nombreuses et précises et qu'il faut absolument les respecter. Et puis après, plus on monte dans la hiérarchie et les responsabilités, plus les entreprises sont demandeuses de jeunes diplômés. Ce n'est pas forcément le diplôme en soi qui est important, c'est une question de niveau. Mais l'hôtellerie et la restauration sont encore des secteurs dans lesquels l'ascenseur social fonctionne très bien. Il y a des sociétés qui ont des procédures très précises qui permettent à des autodidactes de réussir. C'est par exemple le cas de McDonald's. Ces entreprises offrent l'opportunité à des jeunes qui sont courageux et qui s'investissent dans leur travail, d'accéder à des fonctions de management, de direction d'unité, etc.

Quels sont les postes les plus recherchés ?
Tout ce qui tourne autour des métiers de la cuisine. C'est un domaine sous tension. Il y a beaucoup plus d'offres qu'il n'y a de demandes. Il y en a qui ne sont pas pourvues. Il y a aussi les métiers dans les étages, comme femme de chambre, gouvernante, etc. D'ailleurs, la profession de femme de chambre est aussi accessible à quelqu'un qui n'a pas d'expérience.



Quels types de contrats sont le plus souvent proposés ?
Ce sont en grande majorité des CDI, sauf dans les stations d'été ou d'hiver où là on a des contrats saisonniers. Mais on ne retrouve pas beaucoup de CDD dans l'hôtellerie et la restauration. Les contrats saisonniers sont soit courts de 3-4 mois ou longs de 7-8 mois. Il y a des saisonniers qui en font un métier. Ils passent d'une saison à une autre. Les restaurateurs aiment bien reprendre ceux qui sont fidèles, parce qu'ils connaissent déjà l'établissement et sont immédiatement opérationnels.

On dit souvent que l'hôtellerie/restauration est un secteur difficile. Pourquoi ?
C'est un secteur où il faut exercer les week-ends et les soirs. Et puis, il y a le travail en coupure. C'est-à-dire que vous travaillez le matin jusqu'à 14h30. Ensuite, vous avez une coupure jusqu'à 18h30, et là vous reprenez le service pour 4 ou 5 heures. Si vous prenez l'exemple d'un salarié qui travaille à Paris, souvent il ne peut pas rentrer chez lui parce que cela revient cher ou que les transports sont trop encombrés. La plupart des grands groupes ont fait l'effort de s'organiser différemment. Il y a de moins en mois de travail en coupure.

Justement, les entreprises du secteur ont-elles mis des choses en place pour essayer d'attirer les candidats ?
Oui, en contrepartie de la baisse de la TVA, les entreprises de restauration ont mis certaines choses en place au sein de la convention collective, comme une prime de fin d'année obligatoire et une mutuelle. Elles ont aussi réduit les horaires, etc. Elles ont fait des efforts. Les sociétés du secteur vont des grands groupes comme Sodexo, qui fait de la restauration collective, à des petits indépendants de 3-4 personnes. Dans les grandes structures, les salariés ont les mêmes avantages en ce qui concerne le CE (comité d'entreprise, ndlr), les RTT, etc., que dans les autres secteurs d'activité. Mais on ne change pas rapidement l'image d'une profession. Après, c'est vrai que dans la restauration collective, les salariés ont la chance d'avoir des horaires très carrés. C'est un de ses attraits.

Et pour l'hôtellerie, y a-t-il eu aussi des changements ?
C'est un peu différent. Par exemple, une réceptionniste va travailler soit le matin ou le soir. Mais il y a des hôteliers qui ont pu mettre en place des journées continues de 12 heures, avec 3 jours de congés et 4 de travail.

Pour en revenir à la restauration collective, est-ce un secteur qui recrute ?
La restauration collective recrute beaucoup dans les domaines des maisons de retraite et de la santé, et encore dans le scolaire. Mais cela est moins le cas dans les entreprises.

Quelqu'un qui voudrait travailler dans un restaurant gastronomique peut-il y entrer en tant que débutant ?
Là, c'est plus délicat, que cela soit en cuisine ou en salle. Il faut avoir certaines techniques de découpage, de présentation, de dégustation des vins, etc. Si l'on prend l'exemple des étoilés Michelin, si vous n'avez pas un minimum de formation de base, c'est très compliqué.

Les passerelles se font-elles facilement entre les chaînes et les établissements gastronomiques ?
Non. Dans les gastronomiques, les palaces, tout ce qui relève du luxe et du très technique, les passerelles se font d'un établissement à un autre. Cela ne pourra pas fonctionner car on est dans deux mondes différents au niveau technique. Dans ce cas là, il faut reprendre une formation.

Quelles qualités recherchent les recruteurs dans le secteur de l'hôtellerie/restauration ?
Les personnes qui vont être en contact avec la clientèle doivent savoir faire preuve d'empathie. Il faut aimer rendre service et faire plaisir aux autres. Il y a une certaine dimension humaine dans ces métiers. ■