

Hôtellerie, restauration, alimentation

Des difficultés de recrutement très contrastées selon les métiers

En Martinique, le domaine professionnel de l'hôtellerie, restauration et alimentation emploie 6 100 personnes en 2013. Il représente 4,7 % des actifs occupés de l'île. Cette part est équivalente à celle de 2008, l'emploi a légèrement diminué de 0,4 % par an sur la période. Cette évolution est proche de celle de l'ensemble des emplois de la région (- 0,5 % par an entre 2008 et 2013). L'hôtellerie et la restauration dépendent en grande partie de l'activité touristique, tributaire de la conjoncture internationale. En 2016, les hôtels martiniquais ont vendu 1,2 million de nuitées correspondant à un taux d'occupation de 58 %. Malgré une diminution de 2,4 % sur un an du nombre de nuitées, deux nouveaux établissements haut de gamme ont ainsi ouvert au cours de l'année 2016, renforçant l'offre d'hébergement en hôtels et résidences hôtelières. De même, la région a accueilli 520 000 touristes de séjour en 2016, en hausse de 6,6 % sur un an. Le secteur de l'alimentation (bouchers, charcutiers et boulangers) est quant à lui fortement influencé par la conjoncture régionale.

Un emploi sur cinq du domaine est à temps partiel

Huit actifs sur dix sont des salariés. Les trois quarts bénéficient d'un contrat à durée indéterminée. 15 % sont employés dans le cadre d'un contrat à durée déterminée et 11 % sont stagiaires ou en contrats aidés. Parmi les non salariés, près de 40 % sont des employeurs et un peu moins de 60 % sont des indépendants. Les aides familiaux représentent 5 % des actifs du domaine.

En raison des contraintes organisationnelles liées à une partie des métiers, le domaine professionnel se caractérise par une forte part de postes à temps partiel. Un cinquième des actifs est concerné par cette situation. Cette pratique est courante parmi les serveurs et les aides de cuisine et assimilés (plus de 30 % sont à temps partiel). L'hôtellerie, la restauration et l'alimentation est un domaine plus féminisé que

la population active de l'île. En 2013, les femmes occupent six emplois sur dix, soit une proportion proche de celle de 2008.

Les conditions de travail des actifs de l'hôtellerie, restauration et alimentation peuvent être exigeantes. Parmi les risques psychosociaux, le premier risque relevé est celui du manque d'autonomie et de marges de manœuvre. Les personnels témoignent d'un sentiment de travail répétitif, d'un manque de développement des compétences ou encore de ne pas pouvoir régler eux-mêmes les incidents. De nombreux métiers impliquent un contact avec une clientèle souvent exigeante notamment dans l'hôtellerie et la restauration haut de gamme. Par ailleurs, ils souffrent de l'intensité du travail et de la pression temporelle en devant se dépêcher ou s'interrompre pour effectuer des tâches non prévues. Enfin, les rapports sociaux difficiles sont fréquemment soulignés dans ce domaine professionnel. Ces métiers impliquent également de souvent travailler le samedi et dimanche, ainsi qu'à des horaires décalés.

Large diversité des niveaux de qualification

Malgré la technicité et le savoir-faire inhérents à certains métiers de ce domaine, un quart postes est occupé par des personnes non diplômées. Un tiers des actifs est titulaire d'un CAP ou d'un BEP. Près de 20 % possèdent un baccalauréat ou un diplôme de niveau équivalent. En plus des compétences acquises lors de la formation initiale, les personnels doivent s'adapter régulièrement aux évolutions réglementaires qui touchent leurs métiers. La formation professionnelle joue un rôle important dans le développement et la professionnalisation de ces métiers.

La moitié des effectifs du domaine de l'hôtellerie, restauration et alimentation est âgée de 43 ans ou plus. Cet âge médian est inférieur de deux ans à celui de l'ensemble des actifs occupés de l'île. C'est l'un des domaines professionnels qui emploie en proportion le

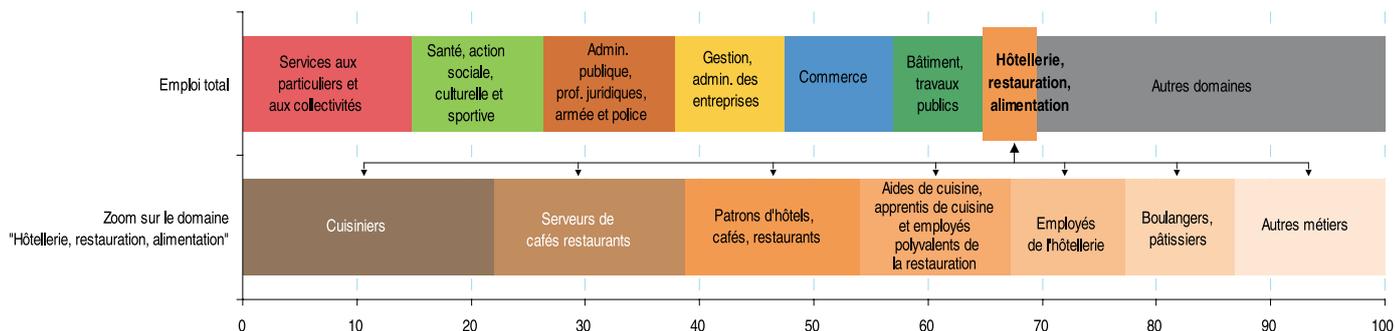
moins de seniors de 55 ans et plus. Cette part est inférieure de six points au niveau régional (20 %). À l'inverse, ces métiers emploient la plus forte part de jeunes âgés de moins de 25 ans, souvent employés en tant que stagiaires ou dans le cadre d'un contrat aidé. Ce domaine compte 12 % de jeunes contre 5 % pour l'ensemble de la population active occupée de l'île.

Si le domaine ne semble pas concerné par un vieillissement prononcé de ses effectifs, les tensions observées sur le marché du travail s'expliquent notamment par un turn-over élevé associé aux emplois salariés de l'hôtellerie, restauration et alimentation. Il s'agit du domaine professionnel où le taux de turn-over est le plus élevé. En particulier, les familles de métiers les plus concernées sont celles des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration et celle des cuisiniers. Les conditions de travail, la saisonnalité des emplois, la recherche de meilleures opportunités, expliquent en partie cette situation.

Face à ces tensions, les employeurs recrutent principalement des natifs de l'île. Ces derniers représentent quatre cinquièmes des actifs du domaine. Cependant, la part des natifs de la région varie selon les familles de métiers : les effectifs de bouchers ou d'employés de l'hôtellerie sont constitués essentiellement de natifs martiniquais alors que pour les maîtres d'hôtels, les patrons d'hôtels, cafés, restaurants et les cadres de l'hôtellerie et de la restauration, on compte une plus forte part de personnes non natives de l'île.

Favorisés par des modes de consommation privilégiant les services et les loisirs, les métiers de l'hôtellerie, restauration et alimentation devraient progresser au cours des prochaines années. En 2017, plus de 1 000 projets de recrutement ont été estimés dans ce domaine professionnel, en nette progression par rapport aux deux années précédentes. Ces projets sont pour plus de la moitié localisés dans le sud de l'île, zone la plus touristique. ■

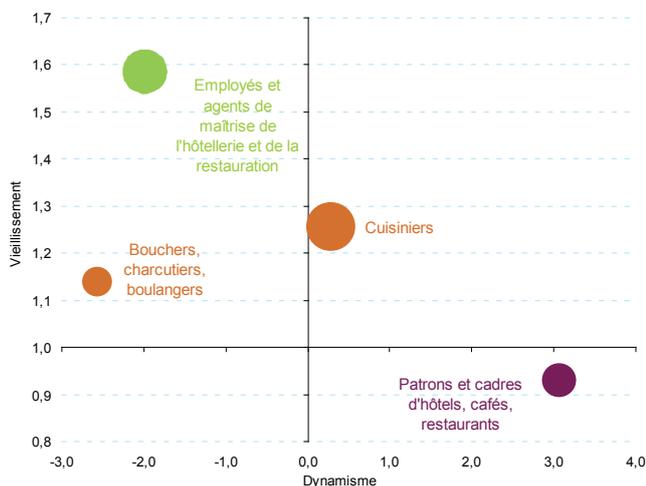
50 Poids de l'emploi du domaine de l'hôtellerie, restauration, alimentation dans l'emploi total et répartition de ce domaine selon les principales familles de métiers (niv. fap 225) qui le composent en 2013 (en %)



Lecture : le domaine de l'hôtellerie, restauration, alimentation représente 5% des emplois parmi lequel 22% sont des cuisiniers.

Source : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail).

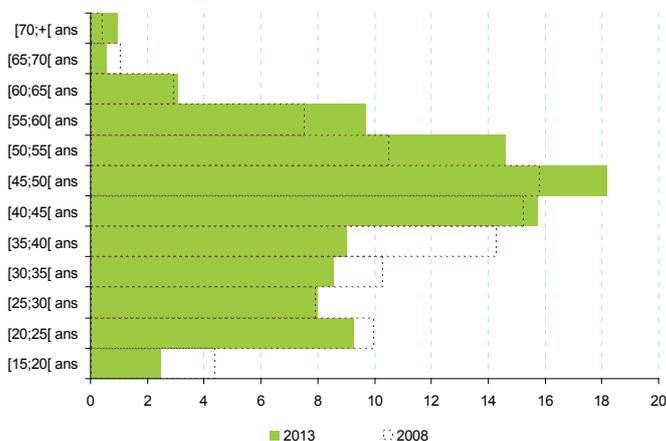
51 Dynamisme et vieillissement des familles professionnelles (niv. fap 87) du domaine de l'hôtellerie, restauration, alimentation entre 2008 et 2013



Lecture : les patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants représentent 18% de l'emploi du domaine. L'emploi y a augmenté de 3,1% par an entre 2008 et 2013. La part des seniors est supérieure à 20% mais cette part a diminué par rapport à 2008.

Source : Insee, recensements de la population 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

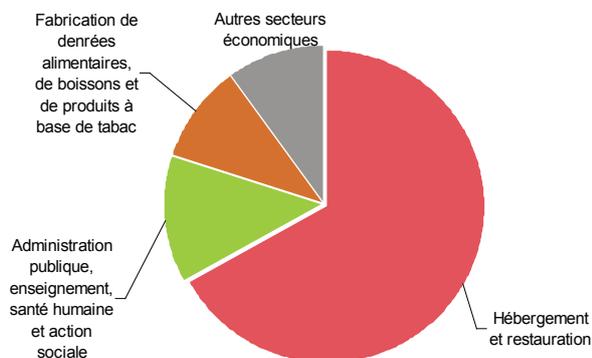
52 Pyramides des âges du domaine professionnel de l'hôtellerie, restauration, alimentation en 2008 et 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 9% des effectifs du domaine de l'hôtellerie, restauration, alimentation ont entre 35 et 39 ans.

Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

53 Répartition de l'emploi du domaine professionnel de l'hôtellerie, restauration, alimentation par secteur économique en 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 67% des emplois du domaine relèvent du secteur économique de l'hébergement et restauration.

Source : Insee, recensement de la population 2008 et 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail).

54 Proportion d'actifs occupés exposés aux facteurs de risques psychosociaux (RPS en 2013, en %)

Hôtellerie, restauration, alimentation	
Intensité du travail et pression temporelle	75
Manque d'autonomie, de marges de manœuvre	81
Demande émotionnelle	43
Rapports sociaux difficiles	68
Manque de coopération, de soutien	33
Conflits, harcèlement	23
Manque de reconnaissance	49
Conflits de valeurs	35
Insécurité économique	27
Exposé à 3 dimensions ou plus	70
Exposé aux 6 dimensions de RPS	7

Champ : France entière ; ensemble des actifs occupés.

Source : Dares-Drees-DGAFP-Insee, enquêtes Conditions de travail ; traitement Dares.

Fiche métier

Boulangers, pâtisseries

La famille professionnelle des boulangers, pâtisseries comptabilise uniquement les personnes travaillant dans des entreprises artisanales, c'est-à-dire fabriquant leurs produits sur place. Ils occupent des emplois dans des boulangeries ou pâtisseries mais également dans des entreprises plus spécifiques comme des confiseries, chocolateries, glaceries, etc. Ces entreprises subissent une forte concurrence de la part de la grande distribution, laquelle bénéficie des effets favorables de l'industrialisation croissante de l'agroalimentaire. En Martinique, l'emploi dans cette famille professionnelle a été peu favorable, en baisse de - 3,6 % par an entre 2008 et 2013. Cette situation peut souligner la difficulté des non-salariés à maintenir leur activité, à trouver du personnel qualifié ou à transmettre leur entreprise.

Plus d'un tiers est non-salarié. Parmi eux, les indépendants occupent la moitié des emplois. Par rapport au niveau régional, ces métiers comptent un forte part d'aides familiaux (plus de 10 %). Concernant les salariés, deux tiers sont en CDI et un cinquième est intérimaire. Ces métiers présentent également des opportunités d'insertion puisque plus de 10 % des salariés sont des stagiaires ou en contrats aidés. L'apprentissage du métier peut dans certains cas se faire directement dans un cadre professionnel. Les artisans sont amenés à effectuer des activités variées : en premier lieu, ils préparent et confectionnent des produits alimentaires mais doivent également

vendre leur production et gérer un commerce de détail alimentaire. Ceci implique une polyvalence des tâches. Ils doivent également développer des compétences en communication et en gestion des affaires pour gérer les contacts avec la clientèle, les fournisseurs ou les services d'hygiène. Enfin, ces métiers de bouche se caractérisent également par leur créativité et savoir-faire.

Une faible part de jeunes

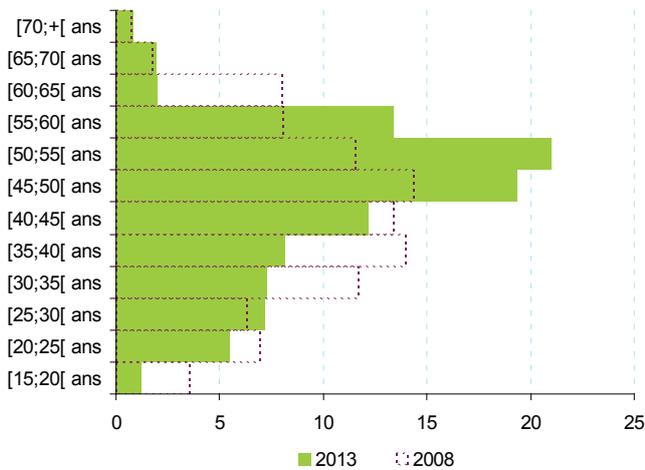
Faisant appel à des compétences techniques, les diplômés du cycle professionnel court (CAP ou BEP) sont majoritaires dans tous les métiers de bouche. La détention d'un CAP spécialisé reste toujours le principal diplôme reconnu pour l'accès aux métiers de boulangers, pâtisseries. Les enseignements dispensés dans ces formations correspondent aux attentes des professionnels du secteur. Cependant, les métiers de boulangers, pâtisseries ont également pu offrir des opportunités d'emploi à des non-diplômés. Ces derniers représentent environ un quart des boulangers et pâtisseries martiniquais.

Dans ce contexte, les employeurs anticipent des difficultés à recruter pour six offres sur dix, selon l'enquête de besoins en main-d'œuvre de Pôle emploi. Les contraintes liées au métier, sa pénibilité peuvent ne pas favoriser la dynamique des emplois. Les horaires de travail sont contraignants : il est courant de travailler les fins de semaine, les jours fériés et de nuit ou tôt le matin. L'activité implique le port de charges lourdes

et de rester debout de manière prolongée. Cependant, l'image de ces métiers semble évoluer positivement grâce notamment à leur mise en valeur dans différentes émissions télévisuelles. La notoriété de certains grands chefs pâtisseries concurrence celle des plus grands chefs cuisiniers.

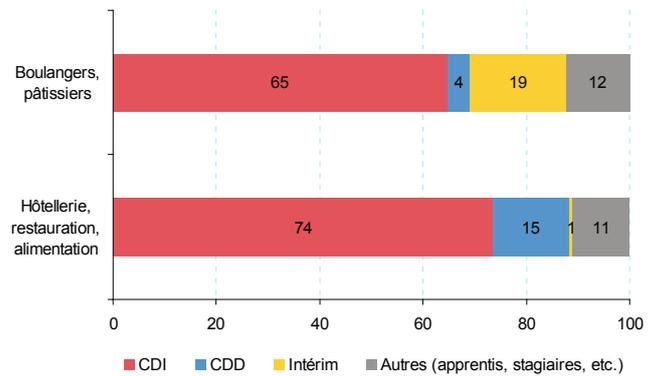
Par ailleurs, les jeunes sont peu représentés contrairement aux autres métiers de l'hôtellerie, restauration, alimentation. Des tensions consécutives à un non-renouvellement des générations les plus âgées pourraient être constatées. La part de jeunes de moins de 25 ans (7 %) est bien inférieure à celles des personnes de 55 ans et plus (18 %). Facteur aggravant, la part des jeunes baisse de trois points depuis 2008. Ainsi, l'âge médian s'élève à 46 ans pour ces métiers, plus élevé que celui de l'ensemble du domaine professionnel (43 ans). En 2013, le vieillissement des effectifs concerne plus fortement les non-salariés où l'âge médian (50 ans) est supérieur de cinq ans à celui des salariés, l'installation en tant que non-salarié pouvant se faire après une période de salariat. Néanmoins, depuis 2008, ce phénomène frappe davantage les salariés où l'âge médian a augmenté de six ans contre deux ans de plus pour les non-salariés. Les métiers sont à dominante masculine avec seulement un cinquième de femmes parmi les effectifs. Les évolutions de mode de consommation et les besoins générés par la clientèle touristique laisse présager des opportunités d'emploi dans cette famille de métiers. ■

55 Pyramides des âges de la famille professionnelle des boulangers, pâtisseries en 2008 et 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 8% des boulangers, pâtisseries ont entre 35 et 39 ans.
 Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

56 Répartition des salariés par conditions d'emploi (en %)



Lecture : 74% des salariés du domaine professionnel de l'hôtellerie, restauration, alimentation ont un CDI.
 Source : Insee, EEC 2014, 2015, 2016.

57 Chiffres clés

	Famille professionnelle	Domaine professionnel	
	Boulangers, pâtisseries	Hôtellerie, restauration, alimentation	
Âge médian	46	46	43
Part des 55 ans et plus (en %)	18	18	14
Part des femmes (en %)	23	23	59
Part des natifs de la région (en %)	88	88	78
Part de non-salarié (en %)	34	34	21
Aucun diplôme (en %)	23	23	24
Qualification dominante (en %)			
1ère spécialité de formation		Transformations: 54 %	Transformations : 23 %
2ème spécialité de formation		Formations générales: 7 %	Services aux personnes : 15 %
Salaire horaire net médian (en €)	ns	ns	9,4
Turnover (en %)	29	29	46
Principal secteur d'activité (en %, NA niv. 17)		Fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac : 82 %	Hébergement et restauration : 67 %

Codes ROME correspondant à la famille professionnelle : D1102 : Boulangerie - viennoiserie ; D1104 : Pâtisserie, confiserie, chocolaterie et glacerie.
 Sources : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail), EEC 2014, 2015, 2016, DADS 2013, 2014.

Fiche métier

Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration

Les aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration sont des salariés travaillant pour des employeurs très variés : restaurants traditionnels, crêperies, pizzerias, hôtels, collectivités, hôpitaux, maison de retraite, etc. Les employés polyvalents de la restauration exercent en cuisine (confection de produits alimentaires, des plats simples chauds ou froids) ou bien en salle dans la vente ou le service de plats à table. Les plongeurs en restauration réalisent quant à eux le nettoyage de la vaisselle, des sols et des équipements de cuisine. Ils peuvent aussi assurer l'entretien d'équipements de cuisine comme les chambres froides et les batteries ainsi que la préparation, dressage de certains plats. Les aides de cuisine peuvent parmi d'autres tâches occuper des postes spécifiques de pizzaiolo ou de crêpiers. En Martinique, l'emploi de cette famille professionnelle a augmenté de 2,6 % par an entre 2008 et 2013, signe que la restauration a résisté dans un contexte économique atone.

Des conditions d'emploi précaires

Majoritairement, les salariés bénéficient d'un emploi en CDI. Cependant cette part reste inférieure de plus de 10 points par rapport au domaine professionnel. Cette famille de métiers regroupe une forte part de stagiaires ou de contrats aidés alors que les patrons forment une part relativement faible d'apprentis. Pour compléter leurs équipes, les employeurs ont recours aux emplois en CDD. Ces derniers représentent 14 % des effectifs. En Martinique, les trois quarts des actifs occupant ce type d'emploi sont des

femmes. Le temps partiel est fréquent avec près de 40 % d'actifs dans cette situation. L'ensemble de ces conditions d'emploi témoigne d'une insécurité économique qui touche cette famille de métiers.

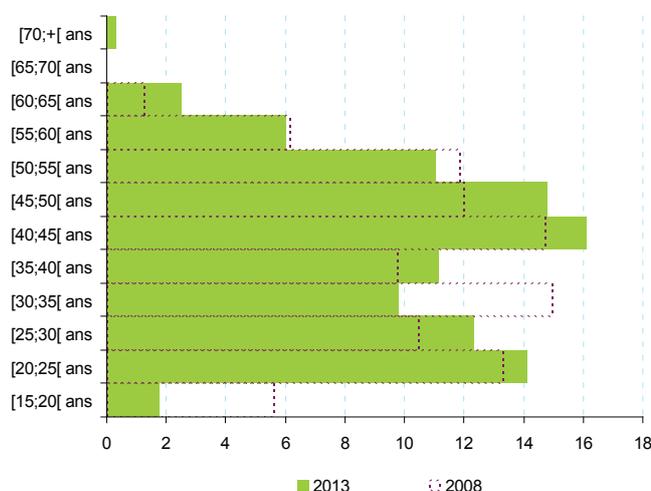
Les titulaires de diplômes du premier cycle professionnel (CAP, BEP ou un diplôme équivalent) sont les personnes les plus employées ainsi que dans une moindre mesure, les sans diplômes. Les exigences professionnelles demandées aux personnels sont fortes : du respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire aux contraintes d'habillement avec l'obligation de porter une tenue de travail. Enfin, à l'avenir, ces métiers devraient induire une plus grande polyvalence des employés en matière de savoir-être, d'hygiène ou de sécurité.

Un volume important de projets de recrutement mais une saisonnalité élevée

En 2017, selon Pôle emploi, cette famille professionnelle fait partie des dix métiers prévoyant le plus d'embauches en Martinique. Toutefois, un cinquième des offres serait saisonnier. Ces contraintes peuvent impliquer des tensions sur le marché du travail. Les employeurs peuvent avoir des difficultés à réaliser leurs projets d'embauche d'autant que les salariés peuvent profiter du développement et de l'apparition de nouvelles enseignes notamment dans la restauration rapide pour trouver de meilleures opportunités. Ces métiers attirent cependant de nombreux jeunes âgés de moins de 25 ans. Les possibles tensions sur le marché du travail ne semblent pas provenir d'un effet générationnel si on compare la part des jeunes (16 %) à celle des 55 ans et plus (9 %). La moitié est âgée de moins de

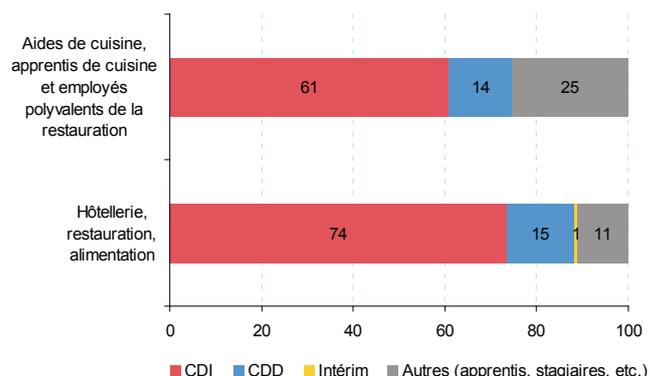
40 ans alors que l'âge médian s'élève à 43 ans pour le domaine professionnel de l'hôtellerie, restauration, alimentation. Les conditions de travail, peu valorisantes ou physiquement pénibles, peuvent limiter l'attrait de ces emplois sur le long terme et expliquer également la plus forte part de jeunes. La tranche des 30-39 ans représente 21 % des effectifs tandis que celle des moins de 30 ans en constitue 28 %. Ces métiers apparaissent comme des emplois d'insertion permettant d'évoluer vers d'autres emplois plus qualifiés de l'hôtellerie, restauration. Les difficultés inhérentes à l'embauche sont corroborées par le turn-over particulièrement élevé associé à ces métiers. Plus jeunes et par conséquent généralement plus mobiles, les personnes occupant ce type d'emploi pourraient être plus enclines à changer d'employeurs. Par ailleurs, fortement dépendant de l'activité touristique, les besoins des employeurs peuvent être variables, accentuant le turn-over constaté. Cette situation implique une recherche plus fréquente de personnel qu'il faut à nouveau former. Les natifs sont prépondérants et représentent près de 90 % des aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration. Les recrutements peuvent être facilités par la présence sur l'île de structures de formation comme l'hôtel école Martinique de l'AFPAM (Association de Formation Professionnelle pour Adultes de Martinique). Elle permet de former localement des professionnels du secteur répondant aux exigences liées à ces métiers et aux besoins générés par le développement du tourisme sur l'ensemble du territoire. ■

58 Pyramides des âges de la famille professionnelle des aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration en 2008 et 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 11% des aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration ont entre 35 et 39 ans.
 Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

59 Répartition des salariés par conditions d'emploi (en %)



Lecture : 74% des salariés du domaine professionnel de l'hôtellerie, restauration, alimentation ont un CDI.
 Source : Insee, EEC 2014, 2015, 2016.

60 Chiffres clés

	Famille professionnelle	Domaine professionnel
	Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	Hôtellerie, restauration, alimentation
Âge médian	40	43
Part des 55 ans et plus (en %)	9	14
Part des femmes (en %)	74	59
Part des natifs de la région (en %)	87	78
Part de non-salarié (en %)	0	21
Aucun diplôme (en %)	32	24
Qualification dominante (en %)		
1ère spécialité de formation	Services aux personnes : 24 %	Transformations : 23 %
2ème spécialité de formation	Echanges et gestion : 12 %	Services aux personnes : 15 %
Salaire horaire net médian (en €)	9,3	9,4
Turnover (en %)	55	46
Principal secteur d'activité (en %, NA niv. 17)	Hébergement et restauration : 77 %	Hébergement et restauration : 67 %

Codes ROME correspondant à la famille professionnelle : G1603 : Employé polyvalent de restauration ; G1604 : Fabrication de crêpes ou pizzas ; G1605 : Plongeur en restauration.
 Sources : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail), EEC 2014, 2015, 2016, DADS 2013, 2014.