

Métiers stratégiques

Contrat régional de filière hôtellerie
restauration tourisme

CRF

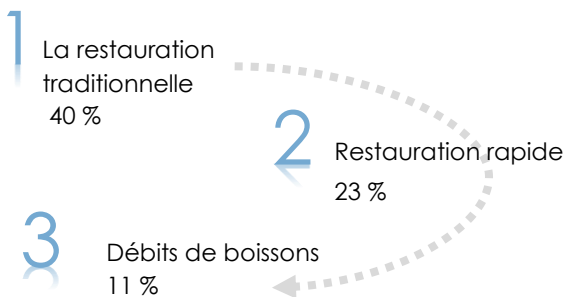


Serveur





Principaux secteurs d'exercice



Profil des actifs

63 % de femmes (49 % tous métiers confondus)

43 % ont 25 ans et moins (21 % tous métiers confondus)

34,5 % ont un niveau bac (23% tous métiers confondus)

Ces professionnels peuvent également travailler dans des cafétérias, dans la restauration collective, dans des services de traiteurs ou dans la restauration rapide.

Un serveur est un employé qualifié exerçant dans les cafés, bars, restaurants, ou tout autre établissement de restauration. Son travail consiste à accueillir le client, prendre la commande et vendre les produits. Il va parfois au-delà en confectionnant certaines marchandises. Le savoir-être est essentiel afin de satisfaire et fidéliser le client. Les serveurs peuvent travailler à l'internationale et acquérir de nouvelles compétences/expériences professionnelles.

Typologie des contrats de travail

CDI

77,5 %

Temps plein

61 %

Salaire mensuel net

En moyenne

1 300 euros

Dans les établissements avec de la clientèle, les pourboires peuvent être donnés par les clients.



Conditions de travail

Le serveur exerce sa profession à temps plein et principalement en coupure le plus souvent. Il peut également dépasser ses horaires en fonction de l'affluence des clients. Les professionnels n'exercent pas les mêmes tâches d'un établissement à un autre.

Dans la restauration traditionnelle, les horaires sont de 10h30 à 15h et de 17h30 à 23h30. Les restaurants familiaux et gastronomiques proposent des horaires de travail similaires.

En restauration rapide, les professionnels embauchent à 7h30 jusqu'à 20h, souvent en coupure. Les serveurs peuvent être amenés à confectionner des produits comme des salades ou des sandwiches, en boulangerie notamment.

Le temps de travail varie également en fonction des horaires de l'entreprise, du service continu, et des missions à accomplir (préparation des entrées et desserts simples). Les horaires peuvent s'allonger si le serveur doit redresser les tables pour le lendemain notamment.

La localisation a également une incidence sur le temps de travail.

Dans les grandes agglomérations, les horaires peuvent s'étendre jusqu'à 1h30 du matin, **contrairement en zone rurale**.

Certaines chaînes hôtelières peuvent **travailler en continu** (équipe du matin, du soir ou en 3/8).

Les employeurs rencontrent des difficultés liées aux horaires de transports en commun pas toujours adaptées aux horaires de travail du serveur.

Perspectives de recrutement

Les projets de recrutement concernent les départements côtiers.

La Gironde 4 040

La Charente-Maritime 3 130

Les Pyrénées-Atlantiques 1 760

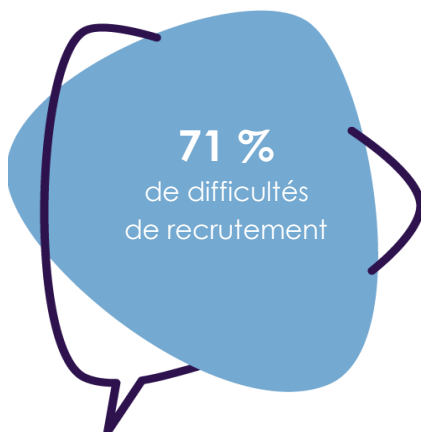


Difficultés de recrutement

Dans les Deux-Sèvres 82 %

En Charente-Maritime 78 %

En Corrèze 76 %



Projets saisonniers

La Creuse 91 %

Dordogne 84 %

Les Landes 83 %



70 %
de
projets saisonniers

Proj'EM : les projets à venir

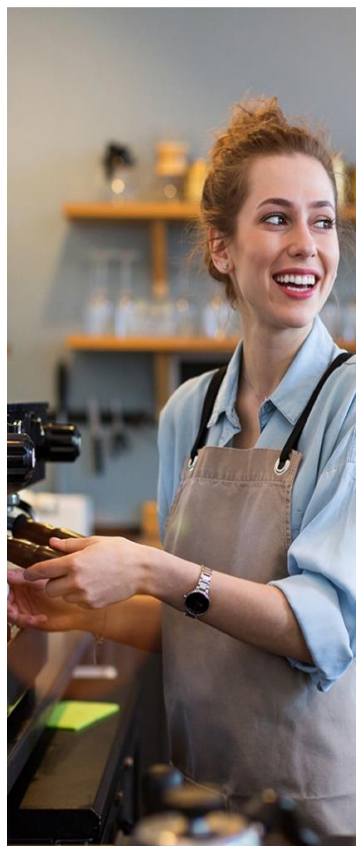
2 439 projets de recrutement (projection d'emploi jusqu'en 2027, PROJ'EM).

Soit 11,4 % de l'effectif.

Les employeurs recherchent régulièrement de nouveaux profils afin de pallier le turn-over et à la saisonnalité du métier.

Les offres d'emploi déposées par Pôle emploi

Les entreprises du secteur ont déposé 11 164 offres d'emploi en 2021, dont 82 % issues du secteur des services et 18 % en restauration, café, bar brasserie. Le nombre d'offres augmente considérablement de mars à septembre. Les contrats principalement recherchés sont les CDI (42 %), les CDD de 1 à 3 mois (24 %) et les CDD de 4 à 6 mois (22 %).



Difficultés de recrutement :



La pénurie de logement est un frein majeur pour les saisonniers. Les employeurs se mettent en relation avec des campings afin de trouver des logements.



Une volonté de concilier sa vie professionnelle et personnelle. Le covid a accéléré la réflexion chez les professionnels du service comme dans l'ensemble des métiers. Ce questionnement engendre une transformation des attentes des travailleurs, qui ne sont plus nécessairement prêt à être mobile.



Une rémunération peu attractive qui relance les débats au sein des branches professionnelles. Les employeurs émettent des propositions pour attirer de nouveaux profils telles que les coupures rémunérées, ou la possibilité de travailler en continu. Les entreprises fermentaient au moins un jour par semaine afin d'améliorer les conditions de travail des salariés.



Les avantages

- Les offres d'emplois abondantes.
- Les pourboires.
- Les différents types d'établissements.
- La possibilité de travailler à travers le monde.
- Le développement du réseau professionnel.



Les contraintes

- Les troubles musculo-squelettiques.
- La conciliation vie professionnelle et personnelle.
- Travailler les week-ends et jours fériés.
- Le travail en coupure.



Le recrutement

Le bouche à oreille.

Fidélisation du salarié (d'une saison à l'autre).

L'emploi étudiant.

L'apprentissage.

Le vivier des demandeurs d'emploi.



Les compétences recherchées

Avoir un bon relationnel client.

Savoir conseiller et accompagner.

L'adaptabilité.

Le savoir-être (tenue et comportement).

Le dynamisme.

Parler une langue étrangère,
particulièrement l'anglais.





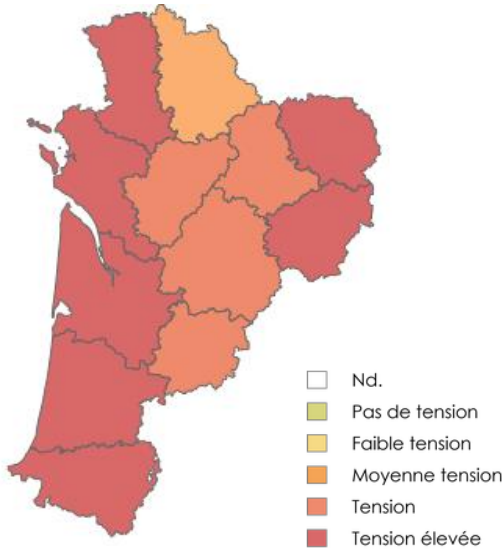
Les passerelles

Les serveurs s'orientent vers le métier de cuisinier. En effet ce métier constitue une évolution pour les professionnels passionnés par la restauration. Certains d'entre eux obtiennent un CAP Cuisine afin d'acquérir les bases de la restauration.

Les professionnels du service peuvent également s'orienter vers les métiers du numérique après 10-15 ans de restauration. Ils ne souhaitent plus de contact avec le client et préfèrent des horaires classiques dans des conditions de travail plus facile.

Certains professionnels exercent le métier de serveur pour une durée limitée comme les étudiants les professionnels qui souhaitent un complément de salaire. Le métier de serveur représente aussi un métier transitoire.

Les indicateurs de tension global



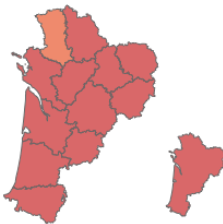
Les tensions sont relativement élevées en Nouvelle-Aquitaine et s'élèvent à 5/5 sur tout le littoral.

Ces tensions sont liées au turn-over, présent sur l'ensemble du littoral.

Les conditions de travail cumulées au manque d'attractivité du métier favorisent également les tensions.

Les indicateurs de tension

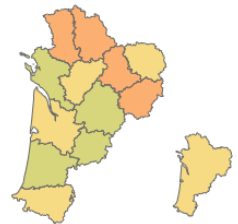
Intensité d'embauches
(tension liée à un fort turn-over)



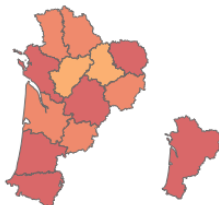
Lien formation-emploi
(tension liée à une forte spécificité entre formation et emploi)
Indicateur disponible au niveau national uniquement



Manque de main d'oeuvre disponible
(tension liée à un vivier trop faible de candidats)



Non durabilité de l'emploi
(tension liée à du turn-over et à des conditions potentiellement peu attractives)



Conditions de travail contraignantes
(tension liée à des conditions de travail peu attractives)
Indicateur disponible au niveau national uniquement



Inadéquation géographique
(tension liée à un désajustement géographique entre l'offre et la demande)



Formation

APPRENTISSAGE

1 220 étudiants

46 % de femme

CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)

Brevet professionnel des Arts du service et commercialisation en restauration

VOIE SCOLAIRE

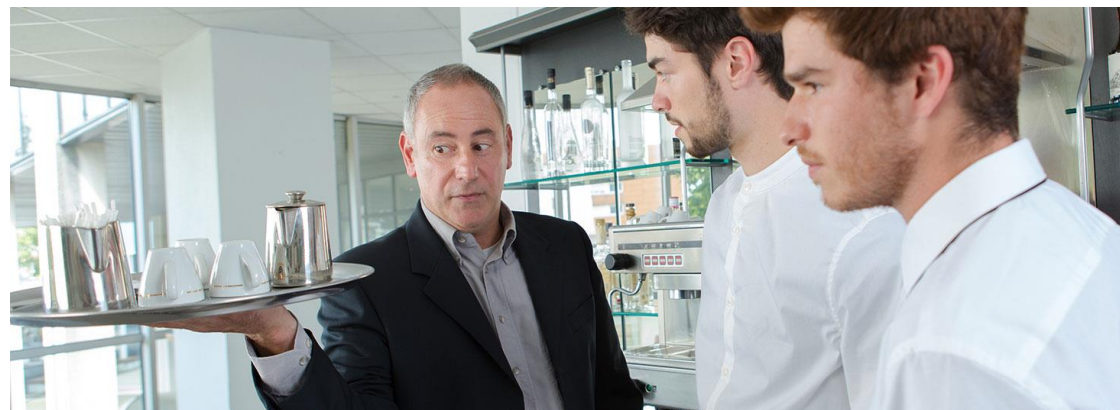
1 394 étudiants

47 % de femmes

BAC PRO commercialisation et services en restauration

CAP Production et service en restauration (rapide, collective, cafeteria)

CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant



Pistes d'actions envisagées



Proposer un soutien aux entreprises pour les démarches administratives liées à la formation des salariés.



Faciliter les reconversions intra ou extra sectorielles pour les professionnels en difficulté.



Proposer un logement pour les saisonniers.



Proposer un contrat pour la saison suivante afin de fidéliser les professionnels.



Proposer des horaires conciliant vie professionnelle et personnelle (sans coupure, en binôme)



Adopter de nouveaux canaux de recrutement comme la création d'une demi-journée de recrutement avec plusieurs recruteurs.

Créer des concours extra-scolaires ou médiatisés comme « *TOP CHEF* ou *MASTER CHEF* » pour faire connaître le métier de serveur.

Sources : INSEE, 2020. Besoin en Main d'œuvre, 2023. Pôle Emploi, 2022. Offre de formation en cours et à venir, Cap Métiers, 2023. Ministère de l'Education Nationale, rentrée 2022. Indicateurs de tension, DARES-Pôle Emploi, 2021.