

FICHE METIER EN TENSION 2018

CENTRE ISERE



LE METIER

Le serveur commence son travail avant l'arrivée des clients. Il prépare la salle de restaurant, dresse les tables, simplement ou de façon plus sophistiquée dans les établissements haut de gamme... Il accueille et installe le client, lui présente la carte et prend sa commande. Il assure le service des différents plats, veille à ce que les convives ne manquent de rien. Il apporte la note et encaisse le montant de l'addition. Toujours debout, il doit savoir travailler vite en gardant une excellente présentation et le sourire, car il est en permanence au contact de la clientèle. Ce métier s'exerce dans une grande variété d'établissements.

CONTEXTE LOCAL

Localisation bars / restaurants :

Ville centre Voiron (activités toute l'année)
Autour du lac de Paladru (printemps / été)
Coeur de Chartreuse : Saint Pierre de Chartreuse et alentours (été / hiver)
Certains secteurs touristiques du Sud Grésivaudan (Pont en Royans...)
Zones d'activité (exemple : Blanchisserie Voiron, Centr'Alp, zone commerciale de Chatte) avec services semaine / midi

Traditionnellement, le secteur de la restauration fait état de tension sur le marché de l'emploi, lié à son caractère souvent saisonnier, aux contraintes inhérentes au métier...

Enquête difficultés de recrutement (juillet 2018) : métier identifié en tension (indice de tension : 1,3, avec 126 offres Pôle emploi enregistrées pour 179 demandes enregistrées)

Enquête Besoins de Main d'oeuvre 2018 : sur le bassin d'emploi de Voiron, 186 projets de recrutement (3ème derrière aides à domicile et animateurs), 40 % des recrutements sont considérés comme difficiles, 86 % des projets sont sur des postes saisonniers

CONDITIONS DE TRAVAIL

Pour partie, les contrats de travail sont saisonniers et à temps partiel, notamment dans les zones fréquentées par des touristes, avec des horaires en soirée et le week-end ; les conditions de travail dans les établissements fréquentés par les habitants, a fortiori sur les Zones d'Activité Economique, génèrent un peu moins de contraintes

QUELQUES ACTIONS SUR LE TERRITOIRE

DECOUVERTE DU METIER

Présence d'employeurs (Mac Donald, la Gazetta, la Pataterie, Paladru plage...) lors de job datings, de forums « emplois d'été », d'actions de découverte des métiers (mars 2017 : zoom métiers de l'alimentaire ; juin 2017 : zoom métier de la restauration)
Présence des organismes de formation lors du forum Rotary « Déclic Passion Métiers » à Voiron (janvier 2018)

AIDE AU RECRUTEMENT

Participation à des actions de recrutement avec les partenaires de l'emploi pour les établissements qui s'installent ou se développent (exemple : Buffalo Grill)

PROCHE DU CENTRE ISERE

fin 2017, l'ouverture de 6 restaurants sur la zone commerciale de Saint Egrève a donné lieu à des actions de recrutement sur 70 postes (CDI, extras, alternance), assorties d'une période de pré-formation type POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi)



OFFRE DE FORMATION

Si le diplôme dans le domaine du service n'est pas une nécessité dans la restauration rapide ou les bars, il est souvent requis pour postuler dans la restauration traditionnelle; en outre, souvent préparé en apprentissage, il permet d'avoir une première expérience.

En Voironnais, deux établissements scolaires proposent un diplôme :

- Lycée des Gorges (Voiron) : CAP Agent Polyvalent de Restauration, en formation initiale ou en apprentissage.
- Lycée Portes de Chartreuse (Voreppe) : Mention Complémentaire "sommellerie" (après un diplôme de niveau V en restauration) en apprentissage.

L'Institut des Métiers et des Techniques (IMT) à Grenoble propose en apprentissage les diplômes suivants : CAP Service et Communication en CHR (Cafés, Hôtels et Restaurants), CQP Serveur de restaurant (Option Sommellerie possible), BP Arts du service et commercialisation en restauration

FICHE METIER EN TENSION 2018

CENTRE ISERE

EMPLOYEURS

Principaux établissements (au moins 5 salariés, liste non exhaustive) :

Voiron : Buffalo Grill, cafétéria Crescendo, Best Western, 2 établissements MacDonald, Hyde parc, les Copains d'abord, l'Escapade, les Archers, le Schuss, Asia palace, le Palanquin, Zen garden, le Valgo (La Buisse), ouverture en 2019 d'un restaurant gastronomique dans la château de Mille-pas...

Voreppe : Courtepaille, MacDonald, Novotel

Moirans : Grill de Moirans; Campanile, Carmelina, le Clos romain, Class'croute, le Grillon (Saint-Jean-de-Moirans)

Tullins : le Malatras

Autour du lac de Paladru : Hôtel des bains, Rossli, l'Olivier

Sud Grésivaudan : Golf de Charmeil (Saint-Quentin-sur-Isère), MacDonald Chatte, Brasserie les Agapes (Chatte), le Grillon et la Tivollère (Saint-Marcellin), restaurant du Musée de l'eau (Pont en Royans)...

Coeur de Chartreuse : les Quatre sapins (Saint-Laurent-du-Pont)

Ce qu'ils en pensent

« on aimerait améliorer la procédure d'accueil et mettre en place une prime par rapport au temps de présence et à l'assiduité »

« je suis intéressée pour réfléchir à de l'emploi partagé »

« 20 personnes convoqués par Pôle Emploi = 1 appel, je souhaite diversifier mes sources de recrutement, avec les écoles par exemple »

« pour les apprentis, écart trop important entre l'école et l'entreprise, adaptation souvent difficile et formation non adaptée »

« on a eu deux départs d'apprentis incompétence, mauvaise foi, esprit malsain »

« les jeunes ne veulent pas travailler, c'est pas efficace la jeunesse »

« OK pour aider les CDD dans l'accès à un logement »

« trop dur pour eux, c'est intense pendant les moments de service ; sur 10 recrutements, 5 départs en période d'essai, difficulté de recrutement et de motivation malgré des batteries de tests et mises en situation gérées par la franchise »

"les candidats ne veulent pas travailler les WE et les payes demandées sont trop importantes »

« j'aimerais avoir des outils pour mener des entretiens des candidats et mieux cerner leur personnalité. Il faut aussi qu'on sache voir les efforts qui sont faits et le dire »

« le travail est jugé trop difficile, trop fatiguant pour les salariés, il faudrait peut-être trouver une solution pour payer plus ses salariés et réduire les charges. »

« un écart entre le discours à l'entretien et la prise de poste ».

« Problématique sur l'apprentissage : 4 apprentissages stoppés : les jeunes arrivent à un âge difficile, problèmes relationnels ».

« les gens n'ont pas envie de bosser. Lors du recrutement : comment évaluer la réelle motivation (au delà du discours), la capacité d'intégration? »

Enquête sur les pratiques RH menée auprès de 49 restaurateurs du Centre Isère, juin 2012, Twiin conseil / Maison de l'emploi

L'avis du public

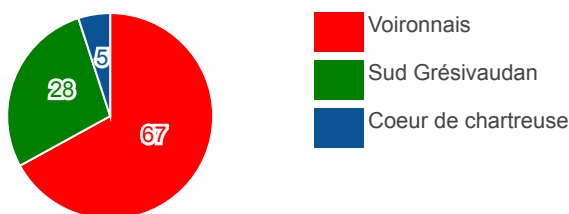
3 jeunes participant au dispositif Garantie Jeunes à la Mission locale du pays Voironnais expliquent pourquoi ils ne sont pas attirés par le métier de serveur :

« à cause des contraintes horaires » « je suis timide » « il faut une tenue » « il faut savoir parler plusieurs langues »

EMPLOI

Emploi tous métiers dans le secteur "hôtellerie restauration" en Centre Isère :
1 229 emplois dans en 2017 (2012 : 1 159 emplois soit +6 %)

Répartition des emplois dans l'hôtellerie restauration par territoire



Sources : Ursaff, Insee; Traitement : Auvergne Rhône-Alpes Entreprises, MDE