

La Tribune / Objectif Languedoc-Roussillon – 9 juin 2022 – Cécile CHAIGNEAU

Voir l'article (abonnés) :

<https://objectif-languedoc-roussillon.latribune.fr/entreprises/tourisme/2022-06-09/tourisme-les-difficultes-de-recrutement-vont-elles-freiner-l-embellie-annoncee-de-l-ete-2022-en-occitanie-921206.html>

Tourisme : les difficultés de recrutements vont-elles freiner l'embellie annoncée de l'été 2022 en Occitanie ?

TOURISME (3/4) – Aux portes de l'été, les professionnels du tourisme sont partagés entre enthousiasme à la perspective d'une saison qui s'annonce bonne, et inquiétude face aux difficultés de recrutement de personnels. La menace est sérieuse et pourrait les obliger à réduire leur activité faute de salariés. Tour d'horizon en Occitanie où le compteur touristique affiche habituellement quelque 100.000 salariés, jusqu'à 134.000 au mois d'août...



Les professionnels de l'hôtellerie-restauration des Pyrénées-Orientales craignent la perte de 20 à 25% de chiffre d'affaires car ils ne pourront pas ouvrir en pleine capacité les hôtels et les restaurants faute de salariés en nombre suffisants. (Crédits : DR)

On le répète à l'envi dans les cercles économiques régionaux : **le tourisme est la deuxième économie de l'Occitanie après l'agroalimentaire**, pourvoyant 15,9 milliards d'euros de chiffre d'affaires (10% du PIB) et environ 100.000 emplois lissés sur l'année, jusqu'à 134.000 en août... Les professionnels, très optimistes au vu des belles perspectives que laissent entrevoir les taux de réservations dans les hébergements touristiques, affûtent leurs services et leurs produits pour optimiser au mieux la saison.

Mais un paramètre vient toutefois gâcher cette dynamique et distiller de l'inquiétude : la capacité de chacun à aligner du personnel en nombre suffisant pour faire face à l'activité estivale attendue.

« Ce n'est pas encore tout à fait avéré mais cet été, certains hébergeurs et restaurateurs risquent d'avoir un vrai problème et ne pas pouvoir ouvrir en pleine capacité parce qu'ils n'auront pas le personnel nécessaire », note Jean Pinard, le directeur du Comité régional de Tourisme et de Loisirs d'Occitanie (CRTL) Occitanie, bras armé de la Région Occitanie sur le tourisme.

.../...

Selon les chiffres de la collectivité, l'Occitanie est la 3e région de France en nombre de saisonniers (derrière la Corse et la Nouvelle-Aquitaine) : en 2021, 43% des intentions d'embauche étaient saisonnières (contre 32% à l'échelle nationale). Trois départements se démarquent par une saisonnalité touristique et agricole importante : le Tarn-et-Garonne (63%), les Pyrénées-Orientales (61%) et l'Aude (61%).

« Quelque chose de schizophrène »

Brice Sannac est hôtelier à Banyuls-sur-Mer et président de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie des Pyrénées-Orientales (UMIH 66). Lui aussi a déjà perçu les signaux encourageants de la saison estivale 2022 mais se dit très préoccupé par les questions de recrutements. Mais pour la saison 2022, il lui manque encore deux femmes de chambre, un plagiste et un serveur.

« On sent une saison qui s'annonce positive sur le papier, avec de beaux taux de réservation dans nos établissements, mais les RH sont LE gros point noir, analyse-t-il début juin. Il y a dans cette période quelque chose de schizophrène : beaucoup de monde qui appelle pour venir manger dans les restaurants et dormir à l'hôtel mais pas le personnel... Notre crainte, c'est la perte de 20 à 25% de chiffre d'affaires car on ne pourra pas ouvrir toutes les chambres ni les restaurants à tous les repas faute d'équipes ! C'est un crève-cœur ! Dans les Pyrénées-Orientales, il y a entre 3.000 et 4.000 postes vacants dans le tourisme, et environ 45.000 chômeurs : il y a donc quelque chose d'ubuesque à ne pas trouver des femmes de chambre, des plagistes, des serveurs, des cuisiniers... »

Les professionnels se sont-ils remis en question sur les conditions de travail ?

« Le marché est tendu et il faut redonner une bonne image à nos métiers, concède Xavier Lormand, dirigeant du groupe hôtelier catalan RoussillHotel. On essaie de former, d'offrir des conditions de travail acceptables et attractives, avec notamment deux ou trois jours de congés par semaine, des jours de repos en même temps pour les couples, etc. Car fidéliser les collaborateurs, c'est fidéliser les clients... Pour l'instant, dans le groupe RoussillHotel, nous sommes prêts pour démarrer la saison, même si nous avons du mal à recruter en salle ou en cuisine »

« Complexité mais pas pénibilité »

Brice Sannac veut bien reconnaître « une complexité des métiers de l'hôtellerie-restauration », mais pas leur pénibilité : « Être plagiste pour l'accueil sur la plage 35 heures par semaine pour un salaire de 1.600 euros par mois, ce n'est pas pénible ! Il ne faut pas mentir aux gens : c'est sûr que dans les restaurants, on continuera d'ouvrir le soir... Mais il y a une vraie politique d'attractivité à avoir pour expliquer nos métiers. Tous les métiers ont leurs inconvénients ! Il y a bien d'autres professions où on travaille le dimanche, non ? On a travaillé sur les conditions de travail dans chaque entreprise : par exemple, chez moi, pour les femmes de chambre, qui sont payées 1.400 € net, on a rehaussé les lits pour que ce soit moins douloureux pour elles, on n'essuie plus les verres à la main mais on a des machines, et les cuisines sont climatisées... La profession a monté les salaires de 16%. On peut continuer mais il ne faudra pas s'étonner que le prix du menu augmente ».

Le dirigeant fait un autre constat, qui ne contribue pas à sécuriser les ressources humaines des professionnels du tourisme : « On observe un phénomène nouveau de volatilité, d'abandon de poste ! ».

« Que les saisonniers puissent se loger et circuler le soir »

Pestant contre les marchands de promesses qui détournent certains salariés du secteur vers d'autres métiers - « *les gens ont des qualifications dans la restauration et on leur propose des reconversions pour devenir coach de développement personnel ou naturopathe, alors qu'il n'y a pas de débouché !* » -, Brice Sannac exhorte le gouvernement à décréter la mobilisation générale « *dans les départements où le tourisme est fer de lance de l'économie pour que les personnes restent dans nos métiers* ». Et il regrette que dans les lycées ou CFA, « *40 à 50% des diplômés ne sont plus sur le marché deux ans après...* ».

Ses solutions ? Des sessions de recrutement dédiées à l'hôtellerie-restauration avec Pôle Emploi, comme l'an dernier, et convocation massive de candidats. Autre piste : recruter des travailleurs étrangers, en l'occurrence des Tunisiens, une démarche qui commence à être envisagée par l'UMIH aussi dans la région.

Enfin, le dirigeant souligne un frein récurrent : l'hébergement des saisonniers.

« Il faudrait aussi créer plus de Maisons des travailleurs saisonniers comme celle d'Argelès-sur-Mer, et on travaille d'ailleurs avec l'UMIH Action Logement pour créer d'autres bâtiments, déclare-t-il. Il faudrait aussi faciliter les transports pour que les saisonniers puissent circuler tard le soir. »

« Une pochette de CV vide »

Du côté des campings, point fort de la région en matière d'hébergements, la situation n'est pas meilleure... Philippe Robert, actionnaire et exploitant du camping Méditerranée-Plage à Vias-Plages (une centaine de salariés l'été) et président de la Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air (FRHPA) en Occitanie, assure que sur le personnel, « *il y a encore des trous dans la raquette, et même beaucoup !* ».

« J'ai encore plusieurs postes vacants, de serveur de bar, serveur de restaurant, commis de cuisine et femmes de ménages pour les hébergements locatifs, indique-t-il. Les choses ont beaucoup changé en deux ans, certainement à cause du Covid. La valeur travail a pris un coup... On a beaucoup moins de candidats ! J'ai toujours une pochette de 20 à 25 CV en réserve au cas où, et cette année, elle vide. Je n'ai eu aucune candidature spontanée. Et tout le monde dit ça donc je me demande bien quel secteur a récupéré ces salariés ? »

Lui aussi a observé cette volatilité des salariés : « *On l'avait vue l'an dernier et on le redoute pour cette année : les gens viennent avec un contrat et au bout de trois semaines, ils décident de partir faire autre chose, souvent sans raison apparente... Avant, on se vendait pour trouver des clients, aujourd'hui, on se vend pour trouver des salariés !* ».

La Région Occitanie booste son Pacte d'embauche pour les saisonniers

La Région Occitanie a lancé en mars dernier son "Pacte pour l'embauche" avec 50 partenaires publics et privés. Dans ce cadre, elle propose de booster son action pour favoriser l'accès à l'emploi des saisonniers, notamment en activant trois leviers : des solutions d'hébergement spécifiques pour les saisonniers (accompagnement par le Fonds Tourisme Occitanie des projets relatifs à l'hébergement des saisonniers, soutien à la création de projets intégrant des solutions de logements mutualisés pouvant accueillir des saisonniers, mise à disposition des internats des lycées), des aides à la mobilité (prêt de véhicule ou mise à disposition d'un véhicule en urgence) et des aides financières à la garde d'enfant.