

LE FAIT
DU JOUR

Dans les établissements du Loiret,

Une panne de serveurs dans les restaurants

Emploi

Tous les restaurateurs en témoignent : à l'approche de la saison estivale, recruter des serveurs, et plus largement du personnel en cuisine ou en salle, est très difficile dans le Loiret. Le recours à des étudiants qu'il faut former permet souvent de faire la maille quantitativement, mais après deux années de Covid, les établissements abordent l'été avec une certaine inquiétude.

Dimitri Crozet
dimitri.crozet@centrefrance.com

Juste en face de la cathédrale Sainte-Croix à Orléans, le lieu serait tout indiqué pour une prière. Sandrine Cochard, la gérante de la brasserie Le Lutetia depuis six ans, n'en est pas encore à ces extrémités pour trouver du personnel. Mais, en cuisine ou au service, à l'orée d'une saison estivale pleine d'enjeux après deux exercices enrhumés par la pandémie, les serveurs sont une denrée qui se fait rare. Dans ce restaurant, et dans bien d'autres du Loiret.

Des solutions, de la main-d'œuvre, on finit certes par en trouver. « On travaille avec des étudiants pour pallier le manque de personnes qualifiées », résume Sandrine Cochard. Trois étudiants ont ainsi déjà été sollicités pour faire la maille. Ce n'est pas une solution magique, cependant. « Le souci, c'est que les intégrer prend du temps, parce qu'il faut les former, on a donc forcément des couacs. » Des couacs qui ne doivent rien à un manque de motivation des jeunes recrutés, précisément choisis parce qu'ils en ont à revendre. « C'est le premier critère », abonde Sandrine Cochard.

Recruter devient un pari, autant qu'un investissement. « Parfois, ça ne marche pas. » Alors, il faut recommencer.

Renoncer à des jours d'ouverture

Pour les restaurants qui s'apprêtent à ouvrir, l'enjeu est le même. C'est le cas pour la Brasserie Madeleine, à Orléans (à la place de l'ancien Buffalo Grill qui a fermé ses portes fin mars). Un recrutement a été lancé pour trois personnes en cuisine et quatre en salle, « et pour le moment, j'ai surtout des CV d'étudiants. Ce n'est pas embêtant pour la partie salle, un peu plus pour la partie cuisine, qui demande plus de technicité, d'expérience, surtout avec la restauration qu'on va proposer, avec du fait maison », détaille Florian Gauville, le reprenneur des lieux. Une partie de l'équipe du restaurant précédent restant en place, l'encadrement sera tout de même possible.

Florian Gauville « redoute un peu la rentrée », d'autres ont des inquiétudes à plus court terme, pour l'été, avec les congés des uns et des autres.

« Il y a déjà beaucoup de restaurants qui renoncent à des jours d'ouverture, parce qu'ils ne peuvent pas assurer les jours de repos du personnel », pointe Thierry Deraime, le président de l'union des métiers et de l'industrie de l'hôtellerie (Umih).

Face à ce phénomène, certains

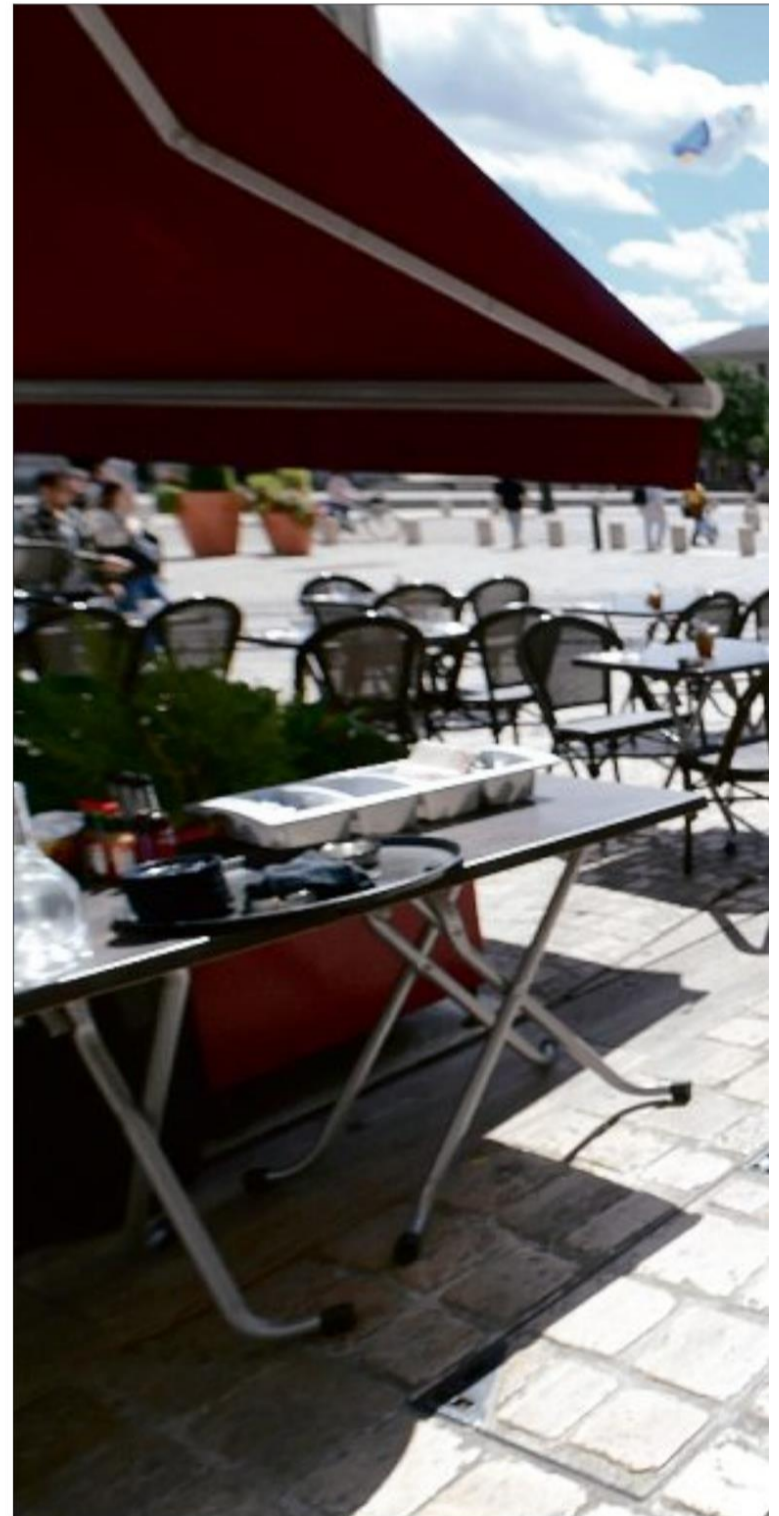
tendent de s'adapter. « Il y a des établissements où il y a eu des jours de congé supplémentaires, des augmentations de salaires, les restaurants suppriment des jours de coupure pour faciliter la vie privée des salariés, quand ils peuvent », détaille Thierry Deraime.

À Châteauneuf-sur-Loire, à la Gabare, le gérant, lui, ne peut pas. « Dans une petite structure, on est obligés de travailler avec cette coupure », explique Miguel Methivier.

Parcours du combattant

Fureter dans les offres d'emploi publiées à droite à gauche permet de réaliser, d'un coup d'œil, les difficultés. Au P'tit Gavroche à Orléans, l'annonce de trois recrutements (une serveuse, un employé polyvalent et un commis de cuisine) postée le 11 mai sur les réseaux sociaux était toujours d'actualité avant la fermeture pré-estivale, fin mai. Aux Trois Brasseurs à Saran, « on a eu un peu de mal aussi ». Cependant, « on n'a pas repris complètement nos horaires d'avant Covid, ça permet de jouer un peu sur le personnel », explique l'une des responsables.

Pour recruter, à La Gabare, c'est aussi la bagarre. La façon dont Miguel Methivier raconte ses tentatives ces dernières semaines ferait une bonne adaptation moderne des douze travaux d'Hercule. Une candidate qui lui a posé deux lapins, un autre qui



a postulé mais n'a jamais répondu aux appels, et une candidature venue... du Sénégal : « Il voulait bien payer l'avion pour venir, mais il fallait que je lui trouve un visa. » Le pire dans tout ça : « Les serveurs, c'est ce qu'il y a de plus "facile" à recruter. »

Résultat des courses, « j'ai mis

à l'essai une personne qui a travaillé en service il y a une dizaine d'années, mais on est obligés de reprendre les bases, le port de l'assiette... ça nous laisse trois semaines pour arriver à un bon niveau ». Et pour éviter de devoir rogner sur les horaires ou les jours d'ouverture, faute de personnel suffisant. ■

Pour redorer l'image de ces métiers, pas de recette miracle

Les difficultés de recrutement rencontrées dans de nombreux établissements interrogent, forcément, les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration.

Car comme le glisse, un peu fataliste, l'un des gérants d'établissements interrogés, « je ne pense pas que dans les années à venir, ça va s'améliorer ».

Tous ces professionnels sont bien conscients que la « faute » ne peut pas être seulement mise sur des postulants qui seraient devenus trop exigeants. « Il y a eu des abus de la profession, qui ont terni son image, il faut qu'on arrive à la redorer », estime Thierry Deraime, le président de l'Umih. Le confinement



EN SALLE. À la base de la désaffection pour le métier, les salaires et le rythme de travail. PHOTO C. GAUJARD

a aussi fait effet pour pousser les bras ailleurs.

Une image ternie, à quel point ? « Parfois on a des enfants qui sont intéressés mais les parents leur disent "ne fais pas ça, c'est trop compliqué" », raconte le représentant des cafés et restaurants du Loiret.

« On peut vite évoluer »

Pour contribuer à une meilleure image de ces métiers, il prend pour exemple ce qui a été fait pour les cuisiniers récemment, avec le challenge Menu Signature Loiret, ou le concours jeunes talents maîtres restaurateurs. « Pourquoi ne pas créer un concours du même type pour les serveurs, les maîtres d'hôtel, les bar-

tenders ? », imagine Thierry Deraime.

Mais au-delà d'un événement ponctuel susceptible de faire parler positivement de ces métiers, le gros du chantier concerne les conditions de travail, et comment les rendre plus attractives. En parlant du parcours que l'on peut mener, par exemple.

« On a fait des forums pour parler, rencontrer des candidats potentiels. On essaie d'expliquer que dans notre profession on peut vite évoluer, de responsable de salle à maître d'hôtel, que beaucoup sont devenus chefs d'entreprise par la suite », illustre Thierry Deraime. ■

les bras manquent avant l'été

**LE FAIT
DU JOUR**


SERVICE. Au Lutetia à Orléans, ce sont notamment des étudiants qui complètent l'équipe ces derniers temps. PHOTO CHRISTELLE GAUJARD

Pourquoi ils se sont éloignés de la restauration (sans regret)

Ils utilisent, presque tous, le même mot dans la conversation : « sacrifices ». Des sacrifices qui ont poussé ces serveurs, parfois devenus responsables de salle, ou plus, à tourner le dos à la restauration. Laquelle était pourtant bien souvent une passion. Ils témoignent.

Enfant de restaurateurs, Christopher a commencé à travailler à l'âge de 13 ans. Pourquoi si tôt ? « J'ai fait ça pour voir mes parents », sourit-il. Car leur rythme collait peu à une vie de famille.

Quinze ans plus tard, Christopher peut le confirmer. Il a tracé son chemin dans la restauration, à différents postes, et il est lui-même devenu père. Alors, il a dit stop, au moment du premier confinement. Mais, toujours, une fibre de passion s'accrochait à lui. La preuve : « J'avais d'abord regardé pour monter ma propre affaire... et

puis ils ont reconfiné. » Cette fois, en cet automne 2020, Christopher a vraiment bifurqué, vers un tout autre domaine : l'immobilier. Sans regret, même si, « quand je vais au restaurant, prendre un café, que je vois mon ancien patron qui galère, je suis à deux doigts de lui demander s'il veut un coup de main »...

« Je gagne la même chose en profitant plus »

Sa vie, de famille notamment, n'a plus rien à voir. « Avant je voyais seulement mon fils en le déposant chez la nourrice le matin. Maintenant je n'ai plus de nourrice et je le garde, jusqu'au mois de septembre ». Pas de gain financier dans l'histoire, mais « je gagne la même chose en profitant plus », résume-t-il.

Julie (le prénom a été modifié) a fait ses études à Versailles. Et elle l'assure, « dans ma promo

de douze étudiants, il n'y a plus personne qui fait ce métier ». Arrivée à Orléans après des expériences dans les restaurants parisiens, elle raconte son quotidien au service : « Il m'est arrivé de travailler du jeudi au mardi soir, avec comme seul jour de repos le mercredi. Tous les jours en coupure sauf les dimanches et mardis, où c'était 9 heures - 18 h 30... les patrons disaient que vu qu'on ne travaillait pas les dimanches soir et les mardis soir, c'était des demi-journées de repos. »

« Ils pensaient que j'étais dame pipi »

Le sentiment de dégoût peut commencer tôt. « Quand j'étais en apprentissage, ils pensaient que j'étais dame pipi, je ne faisais que du ménage, tout ce que les gens n'avaient pas envie de faire. »

Elle aussi témoigne, avec le recul, de l'amélioration de ses conditions de vie.

« Des vrais amis »

« Au tout début de mon poste administratif, je gagnais beaucoup mieux ma vie que dans la restauration... Quand je suis au bureau, je ne bouge pas beaucoup, je ne vois personne... mais en dehors, j'ai des vrais amis, mes soirs et mes week-ends. »

Un autre ancien apprenti dans un restaurant montargois, raconte la même galère dans son établissement, avec un sous-effectif, et un patron qui « nous prenait tous pour des chiens, surtout les apprentis ».

Pierre-Antoine, parti vers l'assistantat dentaire, abonde. « J'étais à un poste de responsable de salle dans une grosse brasserie, aujourd'hui je vais gagner le même salaire en ne bossant jamais le week-end, en finissant à 19 heures, avec des

vacances. » Après avoir travaillé pendant plusieurs années dans une brasserie à Sully-sur-Loire, et alors que « j'avais un super patron », il résume : « Qui va accepter de faire ces sacrifices pour 1.500 euros ? » À l'équation s'ajoutent parfois les humeurs des clients, même si ces derniers ne sont pas ciblés par la plupart des personnes qui se sont confiées à *La Rep'*. Pierre-Antoine raconte, tout de même : « Certains, sous prétexte qu'ils paient, on est leur larbin... j'ai entendu un père dire à son fils, une fois, "tu vois, si tu ne travailles pas bien à l'école, tu finiras serveur". »

Et la fuite s'observe de l'extérieur : le responsable d'un site logistique loirétain raconte avoir vu arriver dans ses équipes nombre d'anciens serveurs. Toujours, pour les mêmes raisons. ■

Di. C.