



# Hôtellerie et restauration

## Fiche d'information

### Contexte

L'enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS) d'Eurofound est menée tous les cinq ans depuis 1991. Chaque édition de l'enquête fournit un aperçu des conditions de travail en Europe et indique la nature et l'ampleur des changements affectant la force de travail et la qualité du travail. La dernière édition de l'EWCS d'Eurofound a été menée en 2005 dans 31 pays : les 27 États membres de l'UE, 2 pays candidats (la Croatie et la Turquie) ainsi que 2 pays de l'AELE (la Norvège et la Suisse). En 2005, la taille de l'échantillon était de 1000 salariés et travailleurs indépendants dans chaque pays à l'exception de Chypre, l'Estonie, le Luxembourg, Malte et la Slovénie où 600 personnes au travail ont été interrogées.

Eurofound a confié à *TNO Work & Employment* la tâche de réaliser une analyse statistique secondaire des données 2005 de cette quatrième enquête sur les conditions de travail afin d'établir des profils sectoriels des conditions de travail dans les 27 États membres. Les secteurs sélectionnés et étudiés sont au nombre de 26. Vingt six fiches sectorielles ont été réalisées couvrant chacune l'un des 26 secteurs de la nomenclature NACE (rév. 1.1)<sup>1</sup> Chaque fiche présente:

- le profil des caractéristiques socio-démographiques de l'emploi dans le secteur défini au niveau NACE à 1 et 2 chiffres selon les cas;
- un profil des conditions de travail dans ce même secteur.

Cette fiche sectorielle donne un aperçu des conditions de travail dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration (Nace Rév 1.1 H).

<sup>1</sup> Il s'agit d'une révision de la «Nomenclature générale des activités économiques dans la Communauté européenne» connue sous l'acronyme NACE et publiée à l'origine par Eurostat en 1970. Le code NACE a ensuite été révisé (REV. 1.1) dans les années 90.

### Profil du secteur

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est relativement « jeune ». En effet, 32,1 % des travailleurs du secteur sont âgés de 24 ans ou moins (comparativement à une moyenne de 11,8 % dans ce groupe d'âge pour l'ensemble des secteurs). Ce secteur se caractérise également par des périodes de stabilité professionnelle de plus courte durée que la moyenne: 51,7 % des personnes y occupent le même emploi pendant un an au plus; des proportions largement plus faibles de travailleurs occupent leur emploi actuel depuis 6 à 15 ans (18,6 %) et depuis 16 ans ou plus (9,7 %).

Près de la moitié des contrats de travail signés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, sont des contrats à durée déterminée (46,7 %), comparativement à une moyenne d'à peine un sixième dans l'ensemble des secteurs (23,4 %).

Une proportion de travailleurs supérieure à la moyenne est occupée dans des entreprises ou des organisations comptant de 2 à 9 salariés (49,8 % contre une moyenne de 27,5 %). De manière contrastée, une proportion plus faible de travailleurs occupent un poste dans des entreprises ou organisations de taille moyenne à grande (respectivement 7,2 % et 3,9 %, contre des moyennes intersectorielles de 19,4 % et 15 %).

Il est également courant d'observer un faible niveau d'instruction dans ce secteur: le nombre de travailleurs (11 %) ayant complété le cycle d'enseignement primaire est le double de la moyenne de l'ensemble des secteurs (5,3 %), tandis que les travailleurs ayant un niveau d'enseignement supérieur (11,6 %) sont significativement moins nombreux que la moyenne (23,5 %).

En termes de revenus, une proportion élevée de travailleurs se situe dans la tranche des revenus les plus faibles (42,1 % comparativement à la moyenne intersectorielle de 25,1 %), tandis qu'une faible proportion de travailleurs se situe dans la tranche de revenus les plus élevés (15,8 % contre la moyenne de 24,3 %).

<b>Sexe</b>		
	<i>Hommes</i>	<i>femmes</i>
Hôtellerie et restauration	51,2%	48,8%
Tous les secteurs	55,5%	44,5%

<b>Âge</b>					
	Âge moyen	Tranche d'âge			
		≤ 24 ans	25-39 ans	40-54 ans	≥ 55 ans
Hôtellerie et restauration	34,5 ▼▼▼	32,1% ▲▲▲	33,0%	26,1% ▼▼▼	8,8%
Tous les secteurs	40,0	11,8%	36,8%	38,6%	12,7%

<b>Ancienneté dans l'entreprise ou l'organisation</b>				
	≥ 2 ans	3-5 ans	6-15 ans	≤ 16 ans
Hôtellerie et restauration	51,7% ▲▲▲	20,1%	18,6% ▼▼▼	9,7% ▼▼▼
Tous les secteurs	27,1%	20,9%	29,6%	22,4%

<b>Type d'emploi</b>		
	<i>Indépendant</i>	<i>Salarié</i>
Hôtellerie et restauration	23,2%	76,8%
Tous les secteurs	16,7%	83,3%

<b>Contrat de travail</b>		
	<i>Contrat permanent</i>	<i>Contrat non permanent</i>
Hôtellerie et restauration	53,3% ▲▲▲	46,7% ▼▼▼
Tous les secteurs	76,6%	23,4%

<b>Taille de l'entreprise</b>					
	<i>Entreprise unipersonnelle</i>	<i>Micro entreprise (2-9 personnes)</i>	<i>Petite entreprise (10-49 personnes)</i>	<i>Entreprise moyenne (50-249 personnes)</i>	<i>Grande entreprise (250+ personnes)</i>
Hôtellerie et restauration	10,4%	49,8% ▲▲▲	28,8%	7,2% ▼▼▼	3,9% ▼▼▼
Tous les secteurs	10,4%	27,5%	27,7%	19,4%	15,0%

<b>Niveau d'instruction</b>							
	<i>Pas d'éducation</i>	<i>Enseignement primaire (CITE 1)</i>	<i>Enseignement secondaire inférieur (CITE 2)</i>	<i>Enseignement secondaire supérieur (CITE 3)</i>	<i>Enseignement post-secondaire dont enseignement pré-professionnel ou professionnel</i>	<i>Premier cycle de l'enseignement supérieur (CITE 5)</i>	<i>Deuxième cycle de l'enseignement supérieur (CITE 6)</i>
Hôtellerie et restauration	1,4%	11,0% ▲▲▲	20,3%	49,7%	6,0%	11,6% ▼▼▼	0,06%
Tous les secteurs	0,9%	5,3%	16,5%	44,5%	7,3%	23,5%	2,0%

<b>Niveau de revenus</b>				
	Tranche de revenus			
	<i>Plus faible</i>	<i>Faible</i>	<i>Elevée</i>	<i>Plus élevée</i>
Hôtellerie et restauration	42,1% ▲▲▲	22,5%	19,6%	15,8% ▼▼▼
Tous les secteurs	25,1%	23,9%	26,7%	24,3%

#### Comment interpréter le tableau

La comparaison concerne le sous-groupe/secteur et la moyenne de tous les secteurs basée sur l'échantillon de l'enquête européenne sur les conditions de travail de 2005 pour l'UE-27.

Les symboles ▲ (p<0.05), ▲▲ (p<0.01), et ▲▲▲ (p<0.001) indiquent les différences entre le secteur examiné et la moyenne de l'échantillon à différents degrés de signification statistique (chaque moyenne est testée avec le test t). Plus le nombre de triangles est élevé, plus la signification statistique du chiffre est importante (c'est-à-dire qu'il est plus susceptible de refléter une différence réelle dans la population).

Lorsqu'il n'y a pas de triangles à côté des estimations, cela signifie que les différences observées ne sont pas significatives d'un point de vue statistique.

## Conditions de travail et impact

L'illustration ci-dessous présente certaines dimensions spécifiques des conditions de travail qui sont favorables ou défavorables dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, par rapport à une référence d'exposition moyenne (0,0 dans le graphique ci-dessous).

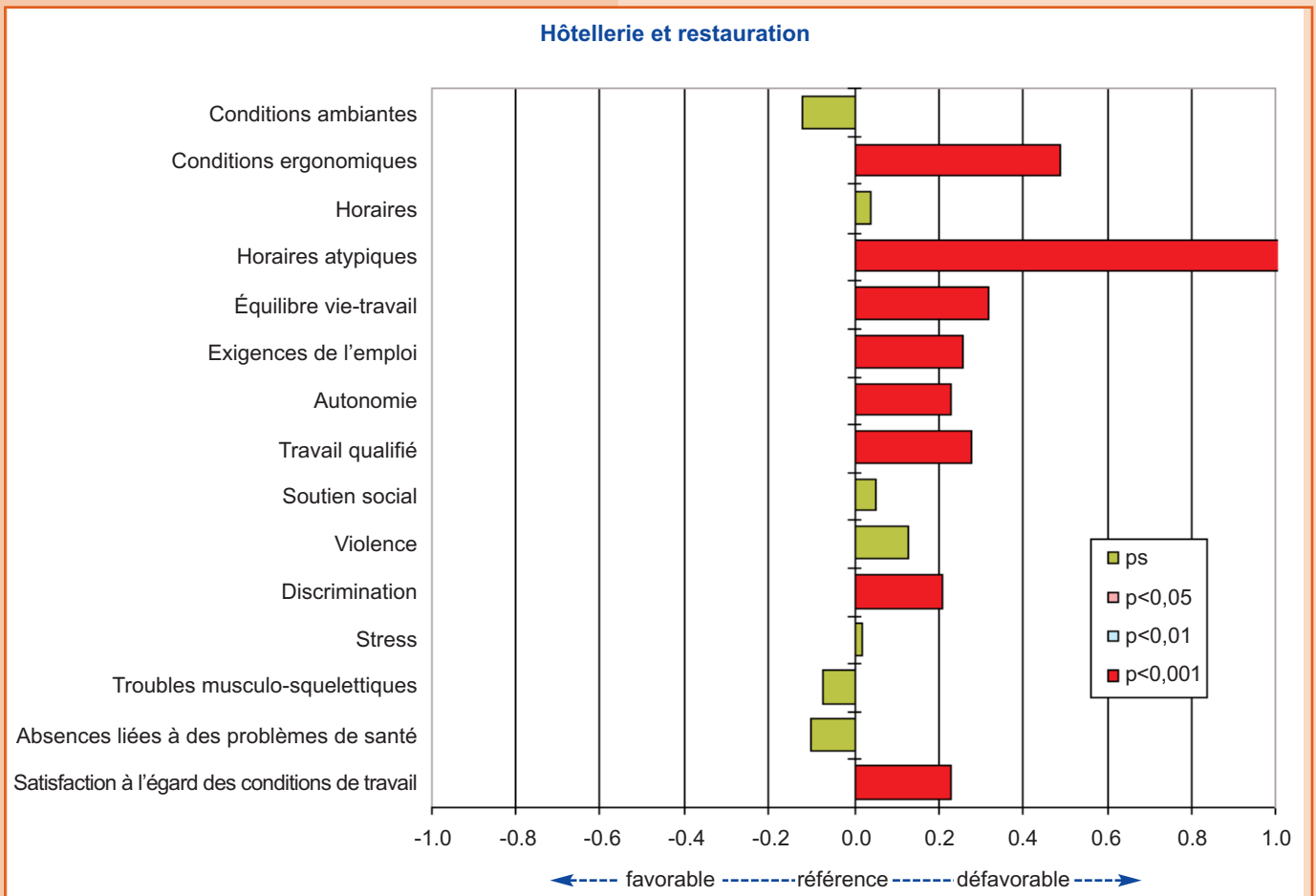
Comparativement à la moyenne, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est considérablement défavorable à plusieurs niveaux.

En ce qui concerne l'environnement physique, les travailleurs déclarent être exposés à des risques ergonomiques (positions pénibles ou fatigantes, obligation de porter ou de déplacer des charges lourdes, obligation de rester debout ou de marcher, mouvements répétitifs de la main ou du bras). Sur le plan des risques psychosociaux, le secteur est relativement défavorable au

niveau de la discrimination (liée au sexe, au genre, à l'âge, au contexte ethnique ou à d'autres éléments).

Les travailleurs de ce secteur sont, par rapport à la moyenne, davantage exposés aux horaires de travail atypiques (le soir et la nuit, le samedi/dimanche et plus de 10 heures par jour). En outre, ce secteur est défavorable en ce qui concerne l'équilibre vie-travail.

Ce secteur de l'hôtellerie et de la restauration se caractérise également par des niveaux inférieurs à la moyenne en termes de contenu du travail (utilisation de normes de qualité dans les processus de travail, résolution de problèmes imprévus, complexité du travail et nouveaux apprentissages) ainsi que sur le plan de l'autonomie du travail (capacité à choisir ou à modifier l'ordre des tâches, méthodes de travail, rapidité ou niveau de travail). En outre, les travailleurs de ce secteur font état d'exigences professionnelles/intensité de travail élevées (rythme de travail élevé et contraintes de délais serrés).



### Comment interpréter l'illustration

Pour établir le profil du secteur, onze aspects des conditions de travail (essentiellement des indices composites basés sur plusieurs variables) et quatre impacts (stress, troubles musculo-squelettiques, absences liées à des problèmes de santé et satisfaction professionnelle) ont été pris en compte.

Dans le graphique ci-dessus,  $p < 0,001$  représente le niveau de signification statistique le plus élevé, alors que  $p < 0,01$  et  $p < 0,05$  indiquent comparativement des niveaux plus faibles de signification statistique; «ns» signifie pas de différence statistiquement significative. Les différences statistiques par rapport à la moyenne peuvent être favorables (côté gauche du graphique) ou défavorables (côté droit du graphique) pour un ensemble donné de conditions de travail.

Les valeurs supérieures à  $\pm 0,2$  indiquent un léger écart par rapport à l'exposition moyenne (0,0) alors que les valeurs allant de  $\pm 0,2$  à  $\pm 0,5$  et supérieures à  $\pm 0,5$  désignent respectivement des écarts substantiels et très substantiels par rapport à l'exposition moyenne.

Par exemple, le graphique ci-dessus montre que les valeurs indiquant l'exposition à des horaires de travail atypiques sont statistiquement significatives ( $p < 0,001$ ) et supérieures à  $+ 0,5$ , ce qui signifie que les travailleurs du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ont un niveau d'exposition plus important que la moyenne.

## Principales conclusions

- En termes de caractéristiques socio-démographiques, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est un secteur jeune présentant un taux de rotation supérieur à la moyenne.
- Les contrats à durée déterminée sont les types de contrats les plus courants dans ce secteur. La plupart des personnes qui travaillent dans les hôtels et les restaurants sont employées par de petites entreprises ou organisations comptant 2 à 9 salariés.
- Une proportion supérieure à la moyenne de travailleurs ont un niveau d'éducation primaire et se situent dans la tranche de revenus faibles.
- En général, ce secteur présente des conditions de travail défavorables, caractérisées, d'après les résultats de l'enquête, par une exposition importante aux risques ergonomiques et à la discrimination. Les horaires de travail atypiques, des exigences professionnelles/une intensité de travail élevées, de faibles niveaux de travail qualifié et d'autonomie sont également courants dans ce secteur. En termes d'impacts, les travailleurs font état d'un pauvre équilibre entre vie privée et vie professionnelle et ne sont pas satisfaits de leurs conditions de travail.

## Méthodologie

L'enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS) est menée tous les cinq ans par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), une agence européenne tripartite basée à Dublin. Le questionnaire est élaboré par l'équipe d'Eurofound, en étroite coopération avec un groupe d'experts. Ce groupe réunit des représentants des partenaires sociaux européens, d'organisations européennes (Commission européenne, Eurostat, Agence

européenne de la sécurité et la santé au travail), des organisations internationales (OCDE, OIT), des instituts nationaux de statistique, ainsi que d'éminents experts européens dans le domaine. L'échantillon de l'EWCS est représentatif des personnes occupant un emploi (salariés et travailleurs indépendants âgés d'au moins 15 ans, d'après la définition d'Eurostat) et résidant dans un des pays couverts au moment de l'enquête. L'échantillon de l'EWCS est un échantillon aléatoire stratifié par région et degré d'urbanisation où les répondants sont sélectionnés par la procédure dite de la «marche aléatoire». Tous les entretiens ont été menés en face à face, au domicile des personnes interrogées.

## Recherches complémentaires d'Eurofound sur le secteur

**EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions (Secteur de l'hôtellerie et de la restauration dans l'UE: conditions de travail et d'emploi)**

<http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0398.htm>

**Hotels and catering sector - visions of the future (Secteur de l'hôtellerie et de la restauration – perspectives d'avenir)**

<http://www.eurofound.europa.eu/emcc/content/source/eu05026a.htm>

**Hotels and catering sector - policies, issues and the future (Secteur de l'hôtellerie et de la restauration – politiques, questions et avenir)**

<http://www.eurofound.europa.eu/emcc/content/source/eu05027a.htm>

**Hotels and catering - what future? (Quel avenir pour l'hôtellerie et de la restauration?)**

<http://www.eurofound.europa.eu/emcc/content/source/eu05024a.htm?p1=sectorfutures&p2=null>

### Informations complémentaires

La quatrième enquête européenne sur les conditions de travail et l'analyse secondaire sur les données de l'enquête sont disponibles sur le site web de l'observatoire européen des conditions de travail à l'adresse suivante: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/ewcs2005/>

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Sara Riso, responsable de l'information [sri@eurofound.europa.eu](mailto:sri@eurofound.europa.eu).