

**De gré ou de force.
Marchés transitionnels et bifurcations
en début de vie active dans l'hôtellerie-restauration.
Sylvie Monchatre (Cereq)**

L'hôtellerie-restauration fait partie des secteurs qui connaissent les taux de rotation de la main d'œuvre les plus élevés et ce phénomène va en s'amplifiant (Daguin, 2006). Alors que les entreprises françaises renouvellent en moyenne leurs effectifs de près de 40% par an, l'hôtellerie-restauration s'approche d'un renouvellement complet, et ceci d'autant plus que les établissements sont de petite taille¹. Ce turn-over élevé est largement entretenu par une main d'œuvre jeune et réputée pour son instabilité². Le secteur hôtelier constitue en effet un des principaux secteurs d'accueil de primo-entrants sur le marché du travail. Mais il ne parvient pas à les absorber durablement, les jeunes s'en évadant fréquemment après y avoir fait leurs premières armes. Pourtant, l'hôtellerie-restauration n'est pas sans offrir de perspectives d'évolution aux salariés qui s'y intègrent.

Ce secteur ouvre en effet d'indéniables perspectives de promotion professionnelle et sociale. L'apprentissage sur le tas y est fortement valorisé et les postes d'encadrement sont ouverts aux moins diplômés. On trouve ainsi dans l'H-R traditionnelle six fois plus de cadres diplômés de niveau V³ (45%) que dans l'ensemble des secteurs et deux à trois fois moins de cadres diplômés de l'enseignement supérieur⁴. L'expérience semble ici compter davantage que le diplôme puisque les jeunes de moins de trente ans se concentrent, pour près de 90% d'entre eux, dans les emplois d'exécution, tandis que les plus âgés occupent majoritairement les emplois d'encadrement⁵. L'accès à l'encadrement, qui s'effectue fortement *via* la mise à son compte ou la promotion interne, requiert une expérience longue, voire la détention d'un capital économique, ce qui minore l'importance du diplôme.

Dans ces conditions, pourquoi les jeunes, et en particulier les moins diplômés, ne s'engagent-ils pas durablement dans un secteur si prometteur ? Plusieurs explications sont données à ce phénomène. Tout d'abord, l'H-R souffrirait d'un déficit d'image, au point que la branche développe un réseau d'« ambassadeurs des métiers », destiné à promouvoir les activités du secteur auprès des jeunes et des demandeurs d'emploi. Mais au delà de cette question d'image, sont en cause les conditions d'emploi. De fait, l'activité présente une certaine saisonnalité et les taux d'emploi de temps partiels et de CDD sont ici supérieurs - respectivement de 4 et 3 points - à la moyenne⁶. Il reste que la précarité ne saurait, à elle seule, expliquer les mouvements de main d'œuvre. L'hôtellerie-restauration est en effet le

¹ Chiffres 2003-2005. Source : INSEE, enquête Emploi, exploitation Céreq, PSB. Les entreprises hôtelières de moins de cinquante salariés ont des taux de rotation de 101% contre 41,6% en moyenne pour les autres entreprises de même taille, et celles de plus de 250 salariés affichent des taux de rotation moindres de 57% contre 31% dans le reste de l'économie.

² Les jeunes de moins de 25 ans sont deux fois plus fréquents dans le secteur de l'Hôtellerie-restauration que dans le reste de l'économie : 17,9% contre 9,1% (Chiffres 2005-2007). Source : INSEE, enquête Emploi, exploitation Céreq, PSB.

³ Source : Portraits statistiques de branche, Insee, Enquête Emploi, exploitation Céreq. Chiffres 2005-2007.

⁴ On trouve ainsi 10% de cadres hôteliers diplômés de niveau III contre 18% dans le reste de l'économie, et 19% de cadres hôteliers diplômés de niveau I et II contre 55% en moyenne. Source : PSB, Insee, Enquête Emploi, exploitation Céreq. Chiffres 2005-2007.

⁵ Source : Céreq, Portraits Statistiques de Branche, H-R traditionnelle, période 2005-2007, zoom âge.

⁶ Le secteur de l'hôtellerie-restauration traditionnelle (NAF 551, 553A, 554) présente 20,9% de temps partiels et 9% de CDD, contre respectivement 16.5% et 6% dans l'ensemble de l'économie. Source : INSEE Enquête Emploi, exploitation Céreq-PSB.

secteur qui enregistre le plus de démissions en cours de contrats⁷. La pénibilité des conditions de travail et d'emploi de ces activités aux horaires élastiques et décalés joue ici pour beaucoup puisque, selon la DARES, les cuisiniers et les employés de l'hôtellerie-restauration sont deux fois plus souvent que les autres ouvriers et employés à la recherche d'une amélioration de celles-ci (Amira, 2001).

On explique ainsi l'instabilité, quasi légendaire, des « professionnels », qui les conduit à changer d'employeur, davantage que de métier, afin d'exercer dans des conditions moins éprouvantes. Or, ceux qui intègrent le secteur hôtelier ne sont pas tous des professionnels. Parmi les primo-entrants, ceux qui n'ont pas suivi de formation spécialisée sont, en flux, les plus nombreux : ils représentent ainsi 60% de la génération 92 insérée dans ce secteur que nous avons étudiée (Monchatre, 2007). Ils s'insèrent en priorité dans les emplois de service et l'analyse des trajectoires de ces « non professionnels » montre qu'ils ne s'intègrent pas durablement les métiers du secteur. Au terme d'une période probatoire pouvant aller jusqu'à huit ou dix ans, ils tendent, au contraire, à bifurquer vers d'autres activités et secteurs, au prix de reconversions parfois spectaculaires, généralement sans aucun rapport avec l'emploi qu'ils ont occupé jusqu'ici. Comment analyser ces revirements ?

Il est fréquent d'expliquer l'instabilité juvénile par les caractéristiques intrinsèques de la jeunesse. Si l'on s'en tient notamment aux travaux d'Olivier Galland (2002), l'allongement de la jeunesse se traduirait par la désynchronisation des seuils marquant les passages de l'école vers la vie active et de la décohabitation familiale vers l'installation en couple. La prolongation de la jeunesse qui en résulte se traduirait alors par le développement de phases de vie en solitaire, qui s'expliqueraient par l'avènement d'une jeunesse marquée par le « modèle de l'expérimentation ». La jeunesse constituerait ainsi une phase moratoire au cours de laquelle s'effectuerait un travail de construction de soi, marqué par une succession d'essais-erreurs, avant la stabilisation professionnelle et conjugale. L'instabilité de la jeunesse dans l'emploi serait alors une conséquence « normale » de l'âge de la vie qu'ils traversent.

Or, cette analyse ne permet pas de comprendre les rapports sociaux qui sont à l'œuvre dans la mobilisation de la main d'œuvre juvénile dans l'emploi. A l'ère de la société du risque, les jeunes font l'expérience d'une précarité qui constitue pour eux un mode d'adaptation à des conditions d'intégration sociale et professionnelle marquées par l'incertitude (Nicole-Drancourt, Roulleau-Berger, 2008). Pour autant, la précarité n'est pas uniquement l'expression d'une adaptation de la jeunesse, elle constitue également un mode de mobilisation de la main d'œuvre juvénile marqué par les logiques transitionnelles (Rose, 1996). De fait, on ne saurait analyser l'instabilité de la main d'œuvre juvénile dans le secteur hôtelier sans la resituer dans les dynamiques de marché du travail qui le caractérisent. De même façon, on ne saurait analyser les bifurcations qui font suite à l'expérience hôtelière indépendamment des rapports intergénérationnels qui sont à l'œuvre dans le passage à la vie adulte (Mauger, 1998). C'est au regard de ce double rapport social, salarial et intergénérationnel, qui caractérise la transition professionnelle que nous aborderons les bifurcations qui en résultent.

Nous ferons donc ici l'hypothèse que ces jeunes se reconvertissent sous l'effet d'une double « force de rappel » : d'une part, le rappel de la dynamique transitionnelle du marché du travail, qui n'autorise pas de stabilisation durable dans les emplois de service ; d'autre part, la force de rappel biographique, notion que nous empruntons à Daniel Bertaux, qui traduit la fin

⁷ En 2001, le taux de démission est de 32.9% dans l'H-R (NAF 36 postes) contre 12.8% dans le tertiaire et 9.3 dans l'ensemble des secteurs de l'économie. Source : Dares, DMMO-EMMO.

de l'apesanteur familiale et professionnelle – et l'ajustement des « dispositions aux positions » (Mauger, 1998 : 257). Cette analyse s'appuiera sur l'exploitation d'un matériau d'enquête issu de l'exploitation de données de l'enquête Génération 92 du Céreq, et d'entretiens biographiques menés auprès de 17 jeunes, ayant occupé un emploi dans le secteur hôtelier cinq ans après leur sortie de l'école et n'ayant pas dépassé le niveau du baccalauréat. Nous présenterons dans un premier temps la dynamique du marché du travail hôtelier. Nous montrerons que son segment transitionnel est investi de deux manières par les jeunes non professionnels : soit sur le registre du provisoire (2^{ème} partie), soit dans l'espoir d'y réaliser une carrière durable (3^{ème} partie). Dans tous les cas, l'emploi de transition participe à différer l'ajustement des dispositions aux positions, jusqu'à ce que le « bluff social » duquel il relève prenne fin avec plus ou moins de brutalité. Ces jeunes disposant de peu d'atouts scolaires prennent alors la mesure de la faible contribution de leur expérience professionnelle à déjouer les lois de la reproduction sociale.

1. L'hôtellerie-restauration et son segment transitionnel

Les marchés du travail ne se réduisent pas à un jeu spontané d'ajustement de l'offre et de la demande mais se structurent à partir de règles du jeu socialement construites. En particulier, l'organisation sociale des marchés du travail oscille entre deux grands pôles (Paradeise, 1998). D'une part, le pôle des « marchés fermés », qui relève d'une construction organisationnelle faiblement sensible aux agitations du monde extérieur et immobile dans sa division du travail. La fermeture du marché du travail tient ici au caractère insubstituable des compétences de travailleurs dont la stabilisation dans l'emploi est assurée par des règles spécifiques de carrière et de statut. D'autre part, le pôle des « marchés ouverts » se caractérise par une organisation sociale minimaliste, dominée par un jeu d'ajustements instables entre une offre et une demande. Ces « marchés externes », diraient les économistes, relèvent d'activités peu spécialisées, où la main d'œuvre est abondante et interchangeable. Il n'est donc pas nécessaire pour les employeurs de la stabiliser et ses ressources de négociation pour revendiquer la création de règles protectrices contre les aléas du marché sont faibles.

Entre profession et transition

Les emplois de l'hôtellerie-restauration ont pour particularité de se situer sur ces deux pôles à la fois. D'un côté, le segment professionnel est marqué par une dynamique de fermeture se traduisant par une division du travail aux frontières rigides. Les emplois de cuisiniers se situent résolument sur ce segment professionnel. Ils sont occupés par des hommes à plus de 70% qui, pour les deux-tiers d'entre eux, présentent un titre professionnel, la moitié possédant le CAP-BEP. De plus, leurs mobilités s'effectuent au sein du même métier. Cette dynamique professionnelle est beaucoup plus diluée parmi les employés, dont le profil est plus hétérogène. Les femmes et les jeunes sont y majoritaires respectivement à près de 60% et 70%. De plus, la configuration des diplômes s'y montre plus dispersée : près de la moitié des employés n'ont aucun diplôme (47% en 2000), tandis que le quart d'entre eux dispose d'un diplôme supérieur ou égal au BAC. De même, les employés détiennent beaucoup moins fréquemment un diplôme hôtelier de niveau 5 (29% contre 49%). Les employés sont donc tout à la fois plus et moins diplômés que les cuisiniers, ainsi que moins spécialisés. L'H-R traditionnelle présente ainsi un marché du travail fortement segmenté entre les hommes, « qualifiés » pour des emplois de cuisine et les femmes et les jeunes, moins spécialisés, affectés sur des emplois de service.

C'est donc sur ces emplois de service que l'on observe les segments transitionnels. Une précision s'impose sur ce point. Une définition « classique » considère que la transition professionnelle complète la formation initiale reçue à l'aide d'expériences de courte durée. En effet, pour Rose (1996), la transition participe à allonger le processus d'insertion, en dilatant la période au cours de laquelle se réalise l'adéquation entre formation et emploi davantage qu'en infléchissant cette logique. Mais pour les jeunes qui occupent des emplois de transition, sans diplôme ou formation « adéquate », il nous faut intégrer une variable supplémentaire, à savoir l'absence de convergence entre formation et emploi. Nous poserons donc ici que les jeunes intègrent un emploi dans ce secteur sur le mode de la transition lorsque leur formation initiale n'est pas « adéquate », ce qui rassemble les jeunes non diplômés ou ayant obtenu un diplôme professionnel non spécialisé en hôtellerie. A l'opposé, nous considérerons que les jeunes titulaires d'une formation hôtelière intègrent ce secteur sur le registre de la « profession ».

Cette définition permet de voir que parmi les jeunes sortis de l'école en 1992 sans avoir dépassé le niveau Bac⁸ et qui occupent un emploi dans la branche des hôtels-café-restaurants (HCR) en 1997, seulement 40% exerçaient après avoir obtenu un CAP-BEP ou Bac pro spécialisé. Comme on pouvait s'y attendre, ces professionnels sont majoritairement des hommes (67%), répartis entre les emplois de cuisine et de service. A l'inverse, les 60% de jeunes insérés dans l'H-R sur le mode transitionnel sont aux deux tiers des femmes (64%), concentrées dans les emplois de service. De fait, les trois quarts d'entre elles ne possèdent pas de diplôme spécialisé, alors que plus la moitié des jeunes hommes (55%) peuvent se revendiquer « qualifiés ». Ces différences d'affectations dans les emplois s'accompagnent d'importantes différences de salaires. Les femmes gagnent en moyenne 240 euros de moins que les hommes, toujours cinq ans après leur sortie de l'école.

Un secteur aux cloisonnements étanches

La coexistence d'un pôle ouvert et d'un pôle fermé de marché du travail est rendue possible par les puissantes divisions du travail hôtelier. Le secteur est en effet traversé de segmentations à la fois horizontales et verticales, dont le positionnement de la main d'œuvre juvénile et féminine sur les emplois de service n'est qu'une des composantes. Sur un plan horizontal, les emplois d'exécution se divisent en catégories étanches avec, d'un côté, le segment masculin et professionnel des cuisiniers « qualifiés » et, de l'autre, celui des employés, majoritairement occupé par des femmes. Outre que le genre se montre fortement discriminant (Monchatre, 2007), l'espace féminisé des emplois de service est également traversé par une segmentation ethnique qui n'apparaît pas dans les statistiques. Les enquêtes de terrain attestent pourtant du clivage, d'une part dans les hôtels, entre les employés d'étages et les employés de réception ou de service et, d'autre part dans les restaurants, entre les personnels de plongée et les autres employés ou cuisiniers (Guégnard, 2004). Cette division sexuée et « ethnique » du travail dessine des espaces transitionnels, marqués par la stagnation professionnelle et le turn-over.

Sur le plan vertical, les segmentations qui surgissent sont beaucoup plus liées à l'âge. Comme on l'a vu en introduction, les jeunes de moins de 30 ans se concentrent dans les emplois d'exécution, pendant que les emplois d'encadrement sont occupés par une population plus âgée et plus expérimentée. Cette ancienneté témoigne de carrières promotionnelles d'un genre particulier. Les fonctions d'encadrement sont, en effet, majoritairement exercées sous un statut indépendant : sur les 31% de cadres du secteur, moins de 3% sont salariés. Ce qui

⁸ Ils représentent 93% de la cohorte H-R (soit 13145 personnes en effectif pondéré pour 670 interrogées). C'est parmi eux que nous avons réalisé 17 entretiens biographiques, c'est donc sur eux que nous centrerons l'analyse.

signifie que dans l'H-R traditionnelle, le port d'entrée se situe principalement au niveau des emplois d'exécution mais l'accès à l'encadrement passe essentiellement par la mise à son compte. La discontinuité de l'espace de mobilité est donc ici à son comble. Si l'H-R traditionnelle présente des cadres moins diplômés qu'ailleurs, cela ne veut pas dire que ce secteur reconnaisse davantage les compétences de sa main d'œuvre. Cela signifie que le capital économique joue, pour l'accès à l'encadrement, le rôle de filtre que joue le diplôme sur d'autres marchés du travail.

La transition entre norme et anomalie

Cette analyse montre que le caractère transitionnel du secteur ne tient pas seulement à des formes de mobilisation de la main d'œuvre marquées par la précarité, mais à des segmentations structurelles qui réduisent l'espace de mobilité interne et font obstacle à toute rétention durable. Une telle dynamique ne saurait être considérée comme une forme déviante de fonctionnement des marchés du travail. Il est, certes, courant de considérer que la stabilité de l'emploi et la qualification de la main-d'œuvre sont nécessaires à la prospérité d'une branche d'activité. Cette idée est particulièrement répandue en France où prédominent les logiques de marchés internes fondées sur la fidélisation de la main d'œuvre et l'institution d'un échange salarial en termes de protection de l'emploi contre subordination à l'employeur (Pillon, Vatin, 2007). Mais bien que les dynamiques transitionnelles prennent le contre-pied de ces régulations, elles gagnent à être analysées moins comme une anomalie que comme le symptôme d'une recomposition des rapports salariaux (Rose, 1996).

Les dynamiques transitionnelles présentent, en effet, de nombreuses fonctionnalités, notamment en ce qu'elles permettent de concilier flexibilité des usages de la main d'œuvre et bas salaires (Nkouitchou Nkouatchet, 2005). Elles se nourrissent, d'une part, d'une intense rotation des salariés qui, en dépit des inconvénients qui en résultent pour la bonne marche du service, présente d'indéniables vertus. Pour les employeurs, l'avantage est de stabiliser les coûts du travail d'exécution sans avoir à prendre en charge le vieillissement des salariés dans l'emploi. Les jeunes, de leur côté, peuvent y trouver l'opportunité d'accéder à des revenus d'appoint sans avoir à s'engager durablement dans l'emploi, la restauration rapide étant emblématique de ce phénomène. Enfin, la disponibilité des jeunes face aux exigences de l'activité peut être maximisée. Leur énergie est aisément mobilisable au service des « coups de feu » qui traversent l'activité et lui confèrent un caractère ludique voire exaltant. Ainsi, emploi sans lendemain et mobilisation intense dans le travail ne sont pas antinomiques mais peuvent, au contraire, s'avérer parfaitement compatibles.

2. Transition, apesanteur sociale et bifurcation

De fait, la transition professionnelle dans le secteur hôtelier peut être vécue comme une véritable « parenthèse enchantée ». Cette vision enthousiaste tranche radicalement avec l'image d'un secteur où le travail et l'emploi sont davantage considérés comme une source de souffrance que de plaisir. Pour les jeunes qui ont goûté les joies de la transition sans douleur, l'expérience a été stimulante à trois niveaux. D'une part, elle a présenté un caractère réparateur dans une trajectoire jusqu'ici plutôt marquée par les désillusions. Ensuite, l'expérience hôtelière a permis la réalisation d'apprentissages à l'abri des épreuves que subissent de plein fouet les professionnels. Enfin, les déconvenues essuyées au bout d'un certain temps suscitent des formes de dégrisement conduisant à des situations de crise plus ou moins brutales. A l'arrivée, les jeunes s'engagent dans des bifurcations attestant de leur entrée dans une vie adulte à laquelle ils avaient, jusqu'ici, surtout cherché à se dérober.

Transition et réparation

Pour les jeunes en difficulté scolaire ou en panne d'insertion, l'hôtellerie-restauration se montre particulièrement accueillante. Leur entrée dans ce secteur joue un rôle réparateur, à la suite des échecs, difficultés ou découragements qu'ils ont essuyés au préalable. Ces jeunes peuvent ainsi avoir poursuivi leur études jusqu'au Bac sans l'obtenir. Après de nouvelles tentatives infructueuses, sans diplôme à l'âge de 20 ans, ils ont eu à assurer leur autonomie financière et ont en quelque sorte échoué dans l'hôtellerie-restauration où ils ont trouvé des revenus et un collectif de travail plutôt accueillant. C'est ce même type d'expérience réparatrice que procure l'H-R aux jeunes en échec d'insertion après une première formation professionnelle. Issus de formations en maçonnerie, vente, comptabilité, ils n'ont en réalité pas souhaité ou pas pu valoriser durablement leur diplôme spécialisé. La plupart n'a pas réussi à trouver d'employeurs, d'autres se sont lassés d'emplois jugés trop mal payés. D'autres, enfin, n'ont pas souhaité poursuivre dans leur filière de formation initiale : qui pour échapper à un métier en déclin, qui pour échapper à l'ennui des emplois administratifs.

De fait, ces transitions ont contribué à adoucir leurs parcours d'insertion à plus d'un titre. Elles leur ont, tout d'abord, donné l'opportunité de travailler dans un périmètre local. Ils ont ainsi pu s'insérer tout en continuant à habiter dans un premier temps chez leurs parents. C'est alors bien souvent grâce cet emploi dans l'hôtellerie-restauration qu'ils ont pu accéder à une relative autonomie et prendre un logement, seul ou avec leur conjoint, dans le périmètre local. C'est d'ailleurs souvent par des réseaux locaux et le bouche-à-oreille qu'ils ont été informés des opportunités dans le secteur.

Non seulement l'hôtellerie-restauration a offert à ces jeunes l'opportunité de travailler au pays, mais elle leur a procuré une qualification « transférable ». L'un d'entre eux, titulaire d'un CAP de maçonnerie et formé au métier de barman par le père d'un de ses amis, a ainsi été en mesure de suivre son amie lorsque celle-ci a dû changer de région pour prendre son premier emploi : il a trouvé à se faire embaucher dans la brasserie du centre commercial où elle travaillait. Une autre a pu suivre son conjoint en province et trouver du travail comme serveuse entre deux maternités. Une autre, enfin, a été amenée, dans le périmètre local, à changer d'employeurs lorsque ses conditions d'emploi ne lui convenaient plus. L'expérience hôtelière leur a ainsi permis d'acquérir, sur le tas, une qualification monnayable leur permettant, durant un temps, d'accéder à l'autonomie et de se prémunir contre la nécessité.

Transition et ivresse

L'enchantement de ces jeunes se manifeste ensuite dans le travail lui-même. L'hôtellerie-restauration est présentée comme une « famille » d'adoption, au sein de laquelle le travail s'apparente à un jeu. Les « coups de feu » au moment du service génèrent une sorte d'ivresse qui laisse les souvenirs les plus marquants et dont certains parlent comme d'une drogue. On retrouve ici le phénomène souligné par Pinto, Cartron, Burnod (2000 : 150) pour la restauration rapide, cette « frénésie » dans le travail marquée par une « logique du divertissement », « d'oubli de soi dans une activité qui fixe toute l'attention », qui permet aussi « d'effacer toute conscience du milieu dans lequel vit l'individu⁹ ». Participer à cette effervescence collective donne un délicieux tournis et la frontière entre travail et plaisir s'avère poreuse. Dans l'univers traditionnel, l'amplitude horaire élevée conduit, de plus, à vivre de longues et intenses périodes d'activité avec les collègues. Les relations de travail, d'amour et d'amitié s'entrecroisent d'autant plus que ces jeunes vivent au rythme d'emplois

⁹ Goffman, 1968, cité par Pinto, Cartron, Burnod, (2000 : 150).

du temps décalés, qui les conduisent à sortir ensemble après le service ou pendant leurs jours de repos, prolongeant ainsi l'espace de convivialité offert par le travail.

Les relations de travail ont, en outre, été d'autant plus appréciées qu'elles échappaient au formalisme d'autres univers, en se fondant notamment sur la confiance plus que sur le contrat¹⁰. L'expérience de cette confiance a directement participé au réarmement moral de jeunes mis en position de prise d'initiative et de responsabilités. La polyvalence du travail et l'autonomie octroyée ont été vécues comme des opportunités d'apprentissage ayant facilité les engagements. Dans ces conditions, leurs compétences ont pu être reconnues et utilisées plus largement. Ainsi cette serveuse, devenue polyvalente, passant du service restauration à la réception de l'hôtel, jusqu'à faire fonction d'adjointe de direction, utilisant ainsi les compétences acquises pour son Bac pro comptabilité : « *On faisait tout, de la plonge à la compta, mais c'était vraiment bien !* ». Réparation, ivresse et intégration dans un collectif bienveillant font ici leur œuvre : l'entrée dans la vie active de ces jeunes est marquée par une légèreté qui leur donne des ailes.

Il reste que ces jeunes ne convoitent guère les sommets de la hiérarchie de la structure dans laquelle ils travaillent. Leur faible appétence pour la carrière fait d'ailleurs partie des symptômes d'une expérience transitionnelle vécue comme telle : « *J'ai eu la possibilité de devenir euh, responsable d'organisation de séminaires et tout, mais je préférais ma petite... (rires) ma petite place [de réceptionniste] avec les clients à qui parler* ». La transition favorise la « distance au rôle » et à la carrière. Elle desserre la pression sur le travail et maintient dans un présent dilaté.

Dégrisement et bifurcations

Il reste que cette période d'apesanteur professionnelle finit par avoir un terme. Des épisodes difficiles ne manquent pas de survenir. Les relations avec les clients et les employeurs peuvent s'avérer particulièrement éprouvantes voire humiliantes. Certains se sont rebellés contre des pratiques de travail qu'ils jugeaient révoltantes mais également contre des exigences de disponibilité temporelle qu'ils jugeaient démesurées. Ces déconvenues participent d'un processus de dégrisement qui se parachève lors de certains moments-clés. Ceux-ci se produisent toujours lorsque des facteurs de la vie professionnelle et personnelle entrent en collision. Il en résulte alors une bifurcation, c'est-à-dire « l'apparition d'une crise ouvrant un carrefour biographique imprévisible, dont les voies sont imprévues (...) au sein desquelles sera choisie une issue qui induit un changement important d'orientation » (Bidart, 2006 : 32).

Cette définition est intéressante pour notre propos dans la mesure où, dans l'hôtellerie-restauration, serveurs et cuisiniers sont fréquemment « au bord de la crise de nerf ». Ces crises peuvent participer au « dessillement » des individus, elles font partie de ces événements qui leur « ouvrent les yeux » (Bidart, 2006). Mais leurs incidences sont inégales sur les biographies. Pour les professionnels, cette prise de conscience n'a qu'un effet limité sur la dynamique du parcours. Les crises se succèdent et demeurent confinées aux modes d'existence antérieurs, dont la réévaluation reste marginale. Le « temps court » des crises n'affecte pas le « temps long » de la biographie, il n'y a pas de bifurcation (Grossetti, 2006). En revanche, pour les jeunes qui se vivent en transition, ces crises jouent un rôle de révélateur. Elles débouchent sur ces « carrefours biographiques » ouverts et sur des reconversions parfois spectaculaires.

¹⁰ Selon l'expression de Paradeise et Porcher (1990)

Le dégrisement surgit à la suite de mésaventures professionnelles qui transforment l'univers familial de l'entreprise en univers hostile. C'est un nouveau directeur qui arrive et place sa femme sur le poste d'adjointe occupé par Claire : « *Enfin bon, j'ai compris que si je pouvais partir, ça serait pas mal. (...) elle a pris la compta un petit peu et puis moi j'ai été mise au rebut* ». Cet incident a correspondu à l'arrivée du deuxième enfant de Claire et a contribué à sa décision de prendre un congé parental pour préparer des concours administratifs. Fille de fonctionnaires territoriaux, elle a ainsi mis un terme à son aventure hôtelière, au nom de la recherche d'une stabilité d'emploi dont elle avait perçu la précarité. La force de rappel familiale a également joué un rôle central dans la bifurcation de Marc qui a quitté, la mort dans l'âme, son emploi de serveur pour suivre son amie lorsqu'elle-même a perdu le sien. Leur retour au pays a été marqué par une intervention de la famille des deux jeunes pour leur trouver des emplois à la mesure de la future famille qu'ils allaient fonder. Marc a ainsi quitté l'habit de serveur pour celui de représentant grâce aux réseaux sociaux de son beau-père.

Pour ces jeunes transitionnels, l'enjeu est de sonner la fin de la récréation et de mobiliser les réseaux qui leur permettront de s'insérer et se stabiliser. Ils se montrent alors à l'écoute d'une force de rappel familiale à laquelle ils étaient restés sourds jusqu'ici. Marie n'échappe pas à cette règle qui, après 6 ans d'hôtellerie et à l'occasion d'un changement de responsable décide de suivre « l'homme de sa vie », de changer de région et de changer de vie. Elle s'est lancée à corps perdu dans la création d'entreprise, seule puis avec son compagnon et l'appui des réseaux familiaux de ces derniers. C'est à la suite d'un accident professionnel ayant mis fin à leur aventure à deux qu'elle s'est reconvertie comme responsable d'une boutique de vêtements. Marie a alors trente-deux ans et son aventure transitionnelle prend fin. Elle a décidé avec son conjoint de se stabiliser pour fonder une famille. Sachant que ce n'est pas son expérience du service que Marie a été en mesure de valoriser : c'est son passé d'entrepreneur qui lui a permis de convoiter un poste de responsable de boutique.

De fait, les jeunes transitionnels ne valorisent guère les acquis de leur expérience du service. Ils accèdent à de nouveaux emplois par la mobilisation de ressources constituant pour eux autant de capitaux scolaire ou social susceptibles d'être réinvestis. Sachant que pour ceux qui sont dépourvus de ces capitaux, la situation s'avère plus délicate. De fait, ils ont appréhendé leur emploi de transition avec moins de légèreté et ont affronté l'heure de la reconversion sans s'y être préparés.

3. Transition et faux-semblants

En effet, l'expérience des segments transitionnels n'est pas toujours vécue dans l'apesanteur. Elle peut, au contraire, représenter une planche de salut pour des jeunes sans autre perspective, en particulier pour ceux qui se savent démunis ou exposés aux discriminations qui sévissent sur le marché du travail. Leur rapport à l'activité est alors marqué par un souci d'intégration et par une démarche d'apprentissage visant l'acquisition d'un métier voire d'une carrière. Mais l'emploi de transition résiste à les absorber durablement et se pose pour eux la question d'une reconversion qu'ils n'ont pas désirée.

Transition et enjeu d'intégration

Certains de ces jeunes se sont insérés dans un secteur hôtelier qui ne leur était pas inconnu : ils y avaient travaillé pendant les vacances ou les week-ends pendant leurs études au collège et au lycée professionnel. Enfants de milieux modestes, ils ont dû travailler pour leur argent de poche ou pour participer aux revenus familiaux. Et les diplômes qu'ils ont acquis ne leur

ont pas toujours permis de s'insérer dans un emploi en lien avec leur spécialisation professionnelle. Issus de formations en secrétariat, commerce, MSMA (maintenance des systèmes automatisés), certains n'ont pas réussi à trouver d'employeurs pour diverses raisons : conjoncture défavorable qui renforce la sélectivité du marché du travail, diplômes se révélant insuffisants (BEP secrétariat), discriminations touchant les jeunes issus de l'immigration. D'autres ont préféré poursuivre dans les petits boulots et valoriser l'expérience ou le réseau qu'ils avaient commencé précocement à construire. D'autres, enfin, après avoir poursuivi leur cursus scolaire jusqu'au Bac sans l'obtenir, se sont rabattus sur le secteur hôtelier faute d'autre perspective. Devant assurer leur autonomie financière, ils se sont facilement insérés dans ce secteur friand de main d'œuvre juvénile, dans lequel ils ont rêvé de la carrière promise aux plus méritants.

Ces promesses de carrière sont notamment fréquentes dans la restauration rapide. C'est ainsi par exemple que Samia et Patrick se sont insérés comme équipiers chez Mac Do, non dans un esprit de transition, mais dans le but de se stabiliser professionnellement et durablement. Ils se sont laissés gagner par l'esprit MacDo, ce qui leur a permis de monter en puissance jusqu'au niveau de manager en moins de cinq ans d'ancienneté. Ces entreprises présentent en effet un contexte d'émulation collective qui ne laisse guère de possibilité de « se mettre hors-jeu » (Cartron, 2003) tout en faisant miroiter une seconde chance aux reléguables du marché du travail. Mais la désillusion peut être brutale ou progressive.

Transition et désillusions

Elle l'a été pour Patrick, manager depuis deux ans, qui espérait passer manager confirmé. Mais sa hiérarchie lui a brutalement annoncé qu'elle voulait se séparer de lui, au nom du fait qu'il n'était pas assez exigeant avec les équipiers : « *J'ai vraiment été pris de cours, du jour au lendemain !* ». Pour Samia, qui s'est prise de passion pour l'organisation Mac Do et est devenue manager confirmé, le stade suivant de sa carrière serait celui de superviseur ou de directrice de restaurant. Or, elle n'y compte plus. L'univers Mac Do est selon elle un milieu « *très macho* » : « *pour avoir le respect des mecs il faut sans arrêt que tu prouves. (...) Une femme, pour avoir un poste de manager, il faut qu'elle travaille deux fois plus qu'un homme. Et c'est prouvé !* ». Samia avait pourtant différé l'arrivée de ses enfants, négocié la prise en charge du premier par son conjoint intérimaire, et mis en œuvre une organisation familiale entièrement vouée à maximiser son engagement professionnel. Là voilà pourtant décidée à jeter l'éponge.

Car faire carrière dans un emploi de transition ne conduit pas seulement à expérimenter la précarité d'un emploi qu'il faut se résoudre à abandonner lorsque l'on n'a pas dépassé le niveau Bac. Il en résulte également une précarité dans le travail (Paugam, 2000) qui fait de la transition une expérience d'« intégration laborieuse ». Samia doit ainsi faire preuve d'une vigilance de chaque instant pour ne jamais être prise en défaut. Elle décrit son activité comme un combat sans merci : « *En fait, moi si je suis à ce poste, c'est parce que je suis forte dans tous les postes, c'est pas pour me vanter, mais c'est que comme ça. En caisse, je sers un client en trente secondes et [mon chef] se dit « c'est bizarre qu'elle sert un client en trente secondes ». Ou en cuisine, moi j'ai besoin de personne, je monte mes beans tout seul. À chaque fois qu'il essaye de me tester, il sait que je me dépasse, et ça le fait chier, et moi j'adore ça! (rires). J'adore faire chier parce qu'en fait, j'aime pas les machos.* » Saïd est exposé au même type de précarité dans le travail. Après son infortune à valoriser son Bac Pro MSMA, il a intégré l'entreprise de restauration ferroviaire dans laquelle son père travaillait et où il avait lui-même exercé des petits boulots. Embauché sur CDD puis sur CDI, il s'est syndiqué et a récemment été élu délégué syndical. Il s'est marié l'année où il a été intégré en

CDI et a été chercher son épouse au pays. De fait, Saïd vit son intégration sur le sol français comme fragile. Ses réseaux d'amitié n'ont jamais débordé la sphère de ses copains de quartier, fils d'immigrés comme lui, ou la sphère familiale. Dans son travail, si son intégration statutaire est désormais assurée, son intégration relationnelle avec ses collègues demeure précaire : « *Mais la vie active, c'est terrible. Les gens, ils sont cruels ! Les personnes se « bouffent » entre elles. Ce sont pas des lâches mais... ils parlent trop par derrière.* » Il estime que les relations sont difficiles, notamment à cause de rivalités autour des promotions. Il pratique donc une séparation étanche entre son travail et sa vie privée.

Au-delà de la transition

Aux forces centripètes qui traversent ce segment transitionnel et qui ne manquent pas de pousser ces jeunes vers la sortie, s'ajoutent de puissantes forces de rappel biographiques. Ainsi Patrick, après avoir été évincé de chez Mac Do, a traversé un moment critique pendant une année. Ne parvenant pas à valoriser son expérience, il a fini par suivre une formation de cariste en vue d'intégrer, « par la petite porte », l'entreprise industrielle dans laquelle travaillait son père. Pour sa part, Samia n'envisage pas de valoriser son expérience de la restauration rapide et a fini par élaborer le projet de se reconvertir comme... aide-soignante, pour être plus disponible pour ses enfants. De fait, Samia est rattrapée par son genre féminin. Elle y avait échappé dans son emploi de manager où elle a pu goûter un « plaisir de commander », mais elle désormais convaincue de devoir y renoncer.

Ainsi, les jeunes dépourvus d'atouts valorisables sur d'autres segments du marché du travail sont exposés aux qualifications qu'ils doivent à leur naissance : ils n'ont que leur peau à vendre sur le marché. L'hôtellerie-restauration les a essentiellement qualifiés pour les segments secondaires du marché du travail. Les femmes, en particulier, se trouvent aspirées dans la spirale des petits boulots réservés aux petites travailleuses infatigables qu'elles représentent : manutention par intérim, ménage, aide à domicile, emplois du « *care* » (Monchatre, 2006). Leur expérience hôtelière les marque durablement pour les emplois assignés à leur genre. Cette expérience transitionnelle n'aura au mieux représenté qu'un épisode révolu de mobilité sociale, qui se transmue en occupation sans valeur ajoutée pour la suite de leur parcours.

Conclusion

La transition professionnelle ne se donne donc pas toujours à voir comme telle. Elle constitue un marche-pied pour l'accès au marché du travail qui ne donne guère de seconde chance aux exclus de la démocratisation scolaire. Elle agit comme une parenthèse, au mieux neutre pour ceux qu'elle a poussés vers la sortie mais confirmant, au pire, les plus démunis vers la relégation. Les jeunes dotés de ressources permettant de leur « faire crédit » lors d'une reconversion dans d'autres emplois ont la possibilité d'en sortir par le haut. Mais pour les mal lotis, la transition déclenche un processus d'assignation aux segments secondaires du marché du travail plutôt qu'elle ne leur offre de perspective de promotion sociale par le travail. La qualification hôtelière qu'ils acquièrent ici agit comme un marqueur ne favorisant pas la reconnaissance d'une compétence désincarnée et transférable dans d'autres types d'emplois. Loin de « déqualifier » ces jeunes, elle les qualifie, au contraire, positivement pour les segments les plus « ouverts » du marché du travail. Dès lors, les transitions mettent à nu le fonctionnement d'un marché du travail qui, comme l'a montré M. Alaluf (1995), accorde moins d'importance à la compétence qu'à la disponibilité temporelle d'une main d'œuvre qu'il ne tolère guère de voir vieillir.

Bibliographie

Alaluf M., 1995, Le travail ne suffit pas à qualifier l'ouvrier, in Cours-Saliès P. (Coord.), *La liberté du travail*, Paris, Editions Syllepses.

Amira S., 2001, Modes de gestion de la main d'œuvre et difficultés de recrutement dans les métiers de l'hôtellerie-restauration, *Premières informations et Premières synthèses*, DARES.

Bidart C., 2006, Crises, décisions et temporalités : autour des bifurcations biographiques, *Cahiers internationaux de sociologie*, 120 (1), pp. 29-57.

Daguin A., 2006, *Quelle stratégie pour l'hôtellerie dans l'économie française ? Rapport pour le CES (Conseil Economique et social)*.

Galland O., 2002, *Sociologie de la jeunesse*, Paris, Armand Colin (3^{ème} édition).

Guégnard C. (Coord.), 2004, *A la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration*, Cereq, Relief n°7.

Grossetti M., 2006, Imprévisibilité des parcours sociaux, *Cahiers internationaux de sociologie*, 120 (1), 5-28.

Mauger G., 1998, Peur de s'insérer, peur de ne pas s'insérer, in Charlot B., Glassman D (Dir.), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, PUF, pp. 255-259.

Monchatre S., 2006, Instrumentalisation des femmes au travail et du travail par les femmes dans l'hôtellerie-restauration, in Flahault E. (Dir.), *L'insertion professionnelle des femmes. Entre contraintes et stratégies d'adaptation*, Presses Universitaires de Rennes, pp. 231-242.

Monchatre S., 2007, L'insertion dans l'hôtellerie-restauration : entre vocations et transitions, in Cadet J.-P. et alii, 2007, « Douze ans de vie active et quelles carrières ? Approche compréhensive des parcours professionnels dans quatre familles d'emploi », Céreq, *Relief n° 21*, pp 11-85.

Nicole-Drancourt, Roulleau-Berger, 2008, *L'insertion des jeunes en France*, PUF, Que sais-je ?

Nkouitchou Nkouatchet R., 2005. La précarité de l'emploi au service de la prospérité du fast-food, *Sociologie du travail*, 47(4), 470-484.

Paradeise C., Porcher P., 1990, Le contrat ou la confiance dans la relation salariale, *Travail et Emploi*, 46 (4), 5-14.

Paradeise C. avec Charby J. et Vourc'h F. (Collab.), 1998 *Les comédiens. Profession et marchés du travail*, Paris, PUF.

Paugam S., 2000, *Le salarié de la précarité*, PUF.

Pillon T., Vatin F., 2007, Retour sur la question salariale: actualité d'un vieux problème, in Vatin F., Bernard S. (Dir.), *Le salariat. Théorie, histoire et formes*, Paris, La Dispute.

Pinto V., Cartron D., Burnod G., 2000, Etudiants en fast-food: les usages sociaux d'un « petit boulot », *Travail et Emploi*, 83, 137-156.

Rose J., 1996, L'organisation des transitions professionnelles, entre socialisation, mobilisation et recomposition des rapports de travail, *Sociologie du Travail*, 38 (1), 63-79.