

observatoire
du **samusocial** de Paris

Hors service.

*Enquête sur les
manifestations socio-
économiques de la crise
sanitaire de la Covid-19
sur les travailleurs de
l'hôtellerie-restauration
(Île-de-France, mars 2020-
mai 2021)*

Premier rapport de l'enquête « Hors service », juin 2021

Lorraine Guénée, Odile Macchi, Erwan Le Méner, Éléonore Guillemot,
Paolo Renoux et Adèle Fourestier



Fondation
de
France

Synthèse

Ce rapport présente les premières analyses d'une enquête sur les manifestations socio-économiques de la crise sanitaire sur les budgets des ménages. Comment la crise de la Covid-19, les mesures politiques et les restrictions sanitaires qui en découlent, se répercutent-elles sur le budget des ménages ? Comment des pertes de revenus, en situation de chômage ou d'inactivité forcée, sont-elles encaissées ? De quelles manières et à quel prix peuvent-elles être compensées ou amorties ? Dans quelles circonstances, à quelles conditions et à quel point plongent-elles certains foyers dans la misère ? Ces questions guident depuis octobre 2020 une enquête de terrain auprès de travailleurs de l'hôtellerie et de la restauration, principalement installés en région parisienne. Comment en effet la crise se traduit-elle pour les travailleurs d'un secteur d'activité, particulièrement vigoureux en Île-de-France, soudainement mis hors service ?

Près de 80 personnes ont été interrogées depuis l'automne, principalement des travailleurs affectés à des tâches subalternes (manutention, plonge, etc.), des gens de métier (comme des cuisiniers), des gérants et entrepreneurs (de petites boutiques). A l'arrêt, tous subissent des pertes de revenus d'activité significatives. Mais celles-ci sont très diversement préjudiciables aux individus, y compris dans des situations d'emploi comparables. Comment l'expliquer ?

A l'écoute des travailleurs sur le carreau, on se montre attentif à l'aide, notamment institutionnelle, qu'ils reçoivent, on s'intéresse à leur expérience, en première personne, de la crise. Mais on cherche – c'est pourquoi on étudie des gens d'un même secteur – à faire apparaître dans la description de la crise les relations d'interdépendance qui lient dans le temps et dans l'espace les différents protagonistes – des institutions bancaires finançant l'investissement des entrepreneurs, aux intérimaires recrutés à la tâche.

Tous subissent des pertes de revenus d'activité significatives, mais pas au même moment et pas de même durée : il est important, avant toute chose, de considérer la temporalité différenciée et parfois lourde de différences de la crise sur le secteur. Ainsi, avant même le premier confinement national de mars 2020, l'annulation et la limitation drastique des manifestations publiques mettent à l'arrêt les professionnels de l'événementiel, qui le sont

toujours au moment d'écrire ces lignes au printemps 2021. Le calcul des droits au chômage dépend pour ces intermittents du travail, le plus souvent engagés par des contrats à durée déterminée d'usage, du travail déclaré au cours de l'année écoulée. Des écarts de cotisation, qui révèlent la pluralité des modes de vie possibles dans ce secteur d'activité, où l'on peut être fourni mais où l'on est volontiers cigale, entraînent d'autres, durables et non réversibles, sur les revenus de chômage des individus. À l'opposé, certains commerces n'ont pas cessé de fonctionner et ont même prospéré, comme ces hôtels en perte de vitesse convertis dans l'accueil des sans-abri. L'enquête s'est portée, à dessein, sur des établissements et des professionnels mis, tôt ou tard, hors service, et cherche à restituer l'incertitude présidant à leur évaluation de la situation et aux réponses qu'ils y apportent. Ainsi, pour faire face à la crise, tous les établissements n'avaient pas intérêt à tirer le rideau et attendre la reprise, en dépit des aides conséquentes de l'État. Des commerces ouverts au mauvais moment ou dont les finances étaient mal en point, ce qui revient quasiment au même dans la trajectoire de crise, ont cherché des activités de substitution, parfois combinées entre elles : des restaurants se lancent par exemple dans de la vente à emporter, font livrer leurs plats ou servent des clients en douce. Il s'agit d'amortir la chute du chiffre d'affaires et de tenir bon jusqu'à une relance, qui intervient l'été, une relance qui s'avèrera cependant éphémère et tout simplement trop courte pour certains, contraints de fermer boutique au moment du deuxième confinement national de novembre 2020. Pour compenser la baisse des ventes, les gérants cherchent logiquement à réduire leurs charges. Pour ceux qui restent ouverts, cela peut se traduire par un appauvrissement de leurs produits et de leurs prestations. Pour tous les employeurs, le levier principal d'économie reste la masse salariale, mais tous ne s'y prennent pas de la même manière pour la réduire. Entre des licenciements abusifs et le versement de primes à des salariés afin de compenser la perte de revenu due au chômage partiel, l'enquête documente différentes manières d'agir des employeurs vis-à-vis de leur personnel. Ces manières d'agir, qui dépendent de la vulnérabilité relative du commerce lorsque la crise survient, ont des effets différents sur les travailleurs concernés.

Les employeurs de l'hôtellerie et de la restauration recourent de façon prononcée, en particulier pour le travail en saison et l'organisation d'événements, à des contrats courts. Les saisonniers (quelques Lourdais ont répondu à nos questions), les extras de l'événementiel – on pourrait sans doute ajouter les intérimaires bien que nous n'en ayons interrogé aucun – n'étaient pas les mieux parés quand l'Etat a mis à l'arrêt des pans entiers du secteur (sur lesquels se concentre donc cette étude). Immédiatement au chômage, avec des droits calculés en fonction du travail déclaré lors des douze mois précédents, une référence peu ajustée à l'organisation effective du temps et des anticipations de travail des professionnels, des saisonniers

et extras se retrouvent rapidement le bec dans l'eau, avec des droits au chômage fondant avec un printemps ou un automne promis au travail, mais confinés. A l'extrême, les travailleurs non-déclarés – ceux rencontrés sont des immigrés embauchés à des postes subalternes – se retrouvent eux aussi sans aucune rémunération et sans aucune forme de compensation publique de l'inactivité forcée. Pour les salariés stables du secteur, le chômage partiel est largement activé. Mais dans les cafés et les restaurants, une part des revenus de travail est invisible au Trésor – une partie des pourboires et les heures supplémentaires au noir – et n'entrent pas dans le calcul du chômage. Les ressources tirées du travail sont d'autant plus rabotées que les travailleurs ne peuvent plus profiter d'avantages en nature, de repas pris sur place en particulier. La description de l'étendue des pertes de revenus liées au travail doit ainsi prendre en compte des ressources et des activités invisibles, mais aussi les ressources auxquelles accèdent les individus, en tant que membres de ménage et de famille. Les évaluations des travailleurs ne sont pas indépendantes de la structure de leur foyer : l'existence d'un deuxième salaire, ou la présence d'enfants à nourrir peut évidemment changer toute la donne. Mais d'autres mises en commun, caractéristiques de certains modes de vie, visiblement fréquents dans des milieux où recrutent les hôtels et restaurants parisiens, méritent d'être rapportées : la cohabitation à l'étroit d'immigrés dans des appartements surpeuplés garantit un loyer bas et permet d'autres économies d'échelles dans la sphère domestique (notamment en matière d'alimentation). La nature du contrat ne dit donc pas tout de la vulnérabilité des travailleurs face à l'inactivité forcée. En outre, la stabilité professionnelle n'est pas nécessairement synonyme de contrats stables – des saisonniers, des extras, font carrière en enchaînant des contrats courts, et tiennent à l'alternance et la relative maîtrise des rythmes que leur permet cette forme d'engagement. Un engagement à compte personnel plus qu'à compte d'autrui, qui exprime sous un certain aspect les frontières parfois brouillées entre indépendance et salariat. Sous cet abord, il apparaît que la crise affecte tout particulièrement celles et ceux qui misaient sur leur employabilité et celle du secteur, sur leur force de travail en cas de difficultés financières, et qui bon vivants, prodigues et peu fortunés, n'étaient pas pour autant inquiets pour leur avenir.

Les ressources s'amenuisant, tantôt brutalement, tantôt progressivement, les perspectives de reprise du travail étant incertaines – le deuxième confinement national d'octobre 2020 et les nouvelles fermetures imposées aux hôtels et restaurants sont un nouveau coup de massue pour les enquêtés, après un été laborieux mais qui est loin d'avoir suffi à compenser les mois chômés depuis mars (et février pour certains extras) - les ménages déploient des activités de substitution et réorganisent leurs dépenses. En fonction de leurs expériences professionnelles, les travailleurs reviennent à des métiers ou à des postes qu'ils avaient déjà exercés, dans le milieu de

l'hôtellerie et de la restauration, ou en dehors. L'employabilité en temps de crise dépend ainsi d'accointances avec des milieux professionnels demeurant pourvoyeurs d'emplois. Le recrutement repose sur des références professionnelles probantes, engageantes, notamment pour des postes subalternes (une maîtresse d'hôtel peut ainsi faire valoir une expérience de dix années de caissière pour se faire recruter dans une grande surface). Les travailleurs peuvent aussi mobiliser des liens forts (d'anciens collègues ou des amis), que l'on pourrait dire de voisinage professionnel ou des connexions avec des mondes économiques souterrains. Il faut remarquer qu'à l'exception des étudiants qui s'embauchaient pour financer leurs études, les autres enquêtés n'entendent pas bifurquer (durablement) vers d'autres secteurs, à moins d'y être contraints, à la longue. Ce tableau pourrait laisser penser que ces activités de substitutions pansent les plaies de l'inactivité. Mais c'est rarement le cas. Seuls dans notre échantillon des managers hôteliers, des salariés stables employés dans de grands groupes, et à l'autre bout des sous-prolétaires déjà de plain-pied dans des formes de pluriactivité multisectorielle, parviennent à poursuivre, presque comme si de rien était, leur carrière. Pour les autres, ces activités de substitution ne parviennent pas, sauf exception, à compenser les pertes de revenus engendrées par le chômage. Elles peuvent même être loin d'assurer la subsistance des ménages, alors même qu'elles imposent des choix douloureux (par exemple lorsque l'on s'improvise brocanteur en liquidant son mobilier d'usage). En outre, par leur nature même, elles signifient et font sentir un retour en arrière professionnel, ou la mise en échec de certaines orientations professionnelles ou personnelles.

Il en est de même sur le volet des dépenses : l'équilibrage d'un budget avec moins de recettes (même en tenant compte des revenus de substitution) se fait en diminuant certaines dépenses, et donc au prix d'arbitrages qui engagent des évaluations de ce qui compte, pour soi, pour les siens, dans le temps présent, qui inclut des références à des expériences passées et des anticipations. Les entretiens approfondis mais surtout les suivis ethnographiques visent à décrire ces arbitrages dans l'ensemble du budget des ménages. Les études de cas qui suivront ce rapport essaieront donc de montrer comment et à quel prix des familles parviennent à joindre les deux bouts, par l'étude aussi complète que possible de leurs budgets et des réaménagements en raison du chômage. Dans cette première livraison, l'analyse est centrée sur trois postes de dépenses : le logement, l'alimentation et la santé. Le tarissement des revenus menace le maintien dans le logement de certains foyers. Les quelques propriétaires interrogés sont mécaniquement avantagés. Les sans-domicile hébergés, et les habitants de logements surpeuplés ne sont cependant pas les plus mal lotis du point de vue des dépenses (pas des conditions de vie) : leur hébergement est gratuit, ou leur loyer modéré par économie d'échelle. La situation est la plus tendue pour les locataires, *a fortiori* vivant seuls

(d'autant qu'ils résident à Paris et dans ses environs). Avec la diminution de leurs revenus, certains ne peuvent tout simplement plus payer leur loyer. Pour limiter les frais, ils rendent alors leurs clés et se replient chez des parents et des proches, ou dans des logements de passage (par exemple chez des loueurs hors enseigne et eux même en difficulté ou dans des auberges de jeunesse) ; aucun n'a encore sollicité le 115 ou un autre service d'hébergement. D'autres s'endettent auprès de leurs propriétaires, entre autres créanciers (dans l'échantillon, une dette locative n'arrive jamais seule). La plupart se serrent la ceinture sur d'autres postes. On en parlera peu dans ce rapport, mais les dépenses de loisirs, de vacances et de fêtes sont limitées – sans que cela soit nécessairement une privation en périodes de confinements. Certains soins de santé sont différés, en particulier des soins dentaires et ophtalmologiques, dont le règlement déséquilibrerait trop la trésorerie domestique. A cette rubrique, la possession d'une couverture mutuelle paraît discriminante. Pour le dire autrement : on peut faire des économies en matière de santé, mais en se découvrant (en renonçant à une assurance ou une société de prévoyance) ou en laissant traîner des pathologies que le temps ou les soins que l'on pourrait s'administrer ne guériront pas (une proportion non négligeable de l'échantillon, dans tous les métiers interrogés, est férue d'autres formes préventives et curatives de santé). Pour quelques-uns mêmes, les pratiques de santé n'échappent pas au domaine, étendu pendant la crise, de la débrouille, des bons plans mais aussi des faux-monnayeurs. Mais ce n'est pas sur les soins de santé que l'on peut et que l'on estime rogner le plus (et encore moins en cas de problème urgent). En revanche, l'alimentation fait partie des postes les plus comprimés, et ces dépenses, fréquentes, constituent une expérience directe, en chair, de la crise. Les logiques d'approvisionnement et de préparation sont revues afin de faire des économies. La diversification des lieux et types de fournisseurs, les restrictions sur la quantité et la qualité des produits par rapport à ceux utilisés d'ordinaires, sont monnaie courante. Certains cuisiniers aguerris, professionnels ou amateurs, tirent leur épingle du jeu, pour manger bien avec peu, montrant, en creux, les ressources et les savoir-faire requis pour éviter des amendements et des privations plus sévères qui touchent d'autres foyers. Pour ceux-là, à moins d'en être familier, d'y être conduit par interconnaissance dans le milieu étudiantin, ou dans le milieu professionnel (on pense ici à une distribution organisée par et pour des saisonniers à Lourdes), l'aide alimentaire reste un tout dernier recours.