



**OBSERVATOIRE des MÉTIERS**  
de l'alimentation en détail

# Etude Attractivité des métiers et Fidélisation des salariés



**BOULANGERIE  
PÂTISSERIE  
ARTISANALE**

Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation



A l'initiative de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'artisanat alimentaire, une étude a été menée pour identifier des pistes d'actions concrètes pour agir sur l'attractivité des métiers et la fidélisation des salariés.

Ce document présente la synthèse des enseignements de l'étude pour la branche de la boulangerie, pâtisserie artisanale.

Ces enseignements permettent d'orienter et de prioriser des actions à impact élevé en faveur de l'attractivité des métiers et de la fidélisation des salariés qui pourront être mises en place par les chefs d'entreprises.

## Une méthodologie en 3 étapes

- 1 Etat des lieux**  
Identification, décryptage et consolidation des travaux sur le sujet de l'attractivité dans le secteur des entreprises d'artisanat et hors du secteur des commerces de détail alimentaire de proximité pour identifier des pistes transposables.
- 2 Etude à 360°**  
Recueil, quantification et analyse de la perception des métiers par les cibles, leurs attentes, les solutions identifiées, les facteurs de réussite.  
81 entretiens menés – 1 257 répondants à l'enquête quantitative
- 3 Plan d'actions**  
Mise en relief des résultats au regard des enjeux spécifiques et transversaux des branches afin d'établir des plans d'actions opérationnels



## Axe 1 : Attractivité

L'attractivité d'un métier repose sur sa capacité à attirer de nouveaux talents en adéquation avec ses besoins de recrutement tant quantitatifs que qualitatifs. Cette notion met en jeu plusieurs facteurs, tels que l'adaptation de l'appareil de formation, la notoriété, les conditions d'emploi, de rémunération et de carrière. Elle concerne l'ensemble des populations : jeunes, apprentis, salariés, employeurs, institutionnels et professionnels de la communication.

Les métiers de la boulangerie et de la pâtisserie artisanale reposent sur des valeurs fortes, très largement partagées et particulièrement en phase avec l'époque. Pourtant, ces métiers n'attirent pas encore suffisamment pour répondre à l'ensemble des emplois à pourvoir.

Les valeurs de la boulangerie et la pâtisserie de détail citées par les répondants :



### Fierté

Fierté de fabriquer et vendre un produit, base de l'alimentation, emblématique de la France



### Travail

Respect, valorisation, mise en avant du travail artisanal et manuel d'un métier passion



### Plaisir

Contribution au plaisir des clients



### Social

Participation à la vie locale, contribution au lien social basé sur la relation et la satisfaction des clients

### Les facteurs d'attractivité



Des valeurs



La passion du produit



La relation et la satisfaction clients

Les métiers de la boulangerie et de la pâtisserie artisanale ont une forte attractivité pour les jeunes, les apprentis et les salariés déjà orientés dans la branche qui y voient un métier de passion, avec des activités diversifiées, un relationnel fort avec les clients.

### Les leviers de motivation des salariés

26%

C'était un rêve d'enfant

26%

J'ai découvert ce métier lors d'un stage

18%

J'ai été encouragé par un proche qui exerce ce métier

Les leviers de motivation qui conduisent les salariés vers les métiers de la boulangerie et la pâtisserie artisanale se déclenchent très tôt : une passion venue de l'enfance, un déclic lors du stage de 3<sup>ème</sup> ou l'influence d'un proche arrivent en tête des éléments de motivation.



## Les freins à l'attractivité



Les conditions de travail



Les perspectives économiques



Un manque de reconnaissance

Sans surprise, les conditions de travail, même si elles se sont très fortement améliorées restent perçues comme un frein à l'attractivité. Se rajoutent l'inquiétude sur les perspectives économiques, en pleine crise énergétique conjuguée à l'augmentation du prix des matières premières et plus globalement celle des prix des transports, des emballages, des loyers...

Le manque de reconnaissance par rapport au savoir-faire et au travail fourni est souligné par les répondants.

### Les enjeux de recrutement

**95%**  
des employeurs signalent des difficultés de recrutement

**88%**  
des entreprises ont modifié leurs pratiques de recrutement

Des enjeux forts existent sur le recrutement pour les boulangeries, pâtisseries de détail comme pour tous les commerces de détail et de très nombreux secteurs professionnels en France en tension.

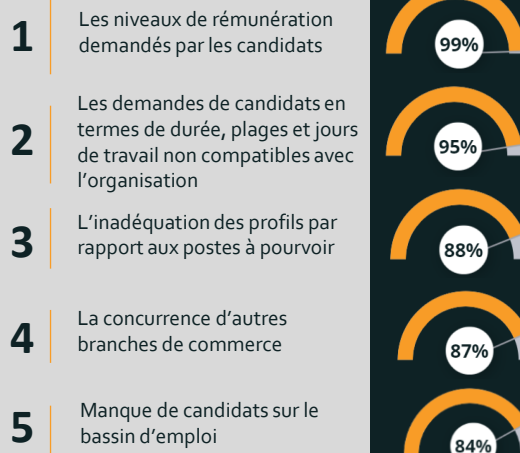
La quasi-totalité des répondants de l'étude signalent des difficultés de recrutement pour les raisons ci-contre. 88% des boulangeries, pâtisseries ont modifié leurs pratiques de recrutement pour tenter de pallier ces difficultés.



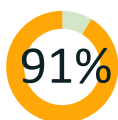
*Il y a eu de gros efforts sur la pénibilité du processus de production, et sur l'organisation du travail.*

*Certains clients pensent que l'on appuie sur un bouton et tout se fait tout seul, on mériterait plus de reconnaissance pour notre savoir-faire.*

### Top 5 des difficultés de recrutement



## Axe 2 : Fidélisation



Des entreprises de la boulangerie et pâtisserie artisanale signalent un turnover ponctuel ou régulier avec une prédominance forte dans les métiers de la vente.

### Les raisons de départ

#### L'ambiance

30%

Une ambiance de travail moins agréable avec les collègues et la hiérarchie.

#### Les conditions de travail

28%

Des conditions de travail jugées contraignantes

#### Le salaire

22%

Un niveau de salaire jugé inférieur au marché

#### La situation éco

22%

La situation économique de l'entreprise

#### L'évolution

17%

La perception de ne pas pouvoir évoluer

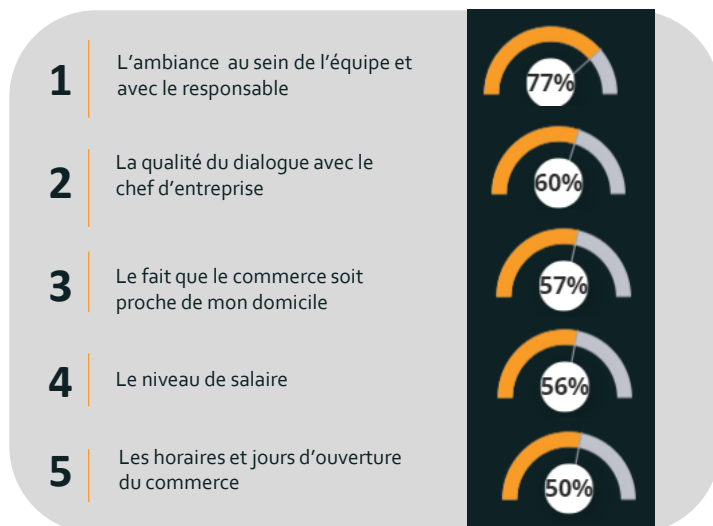
Les deux principales raisons de départ dans les boulangeries et pâtisseries sont l'ambiance de travail au sein des commerces avec les collègues et le responsable ainsi que les conditions de travail intégrant l'aménagement du commerce, avant le niveau de rémunération et la situation économique de l'entreprise. La perception de ne pas pouvoir évoluer au sein du commerce est la 5<sup>ème</sup> raison de départ des salariés.



# Visions croisées des employeurs et salariés sur les facteurs de fidélisation

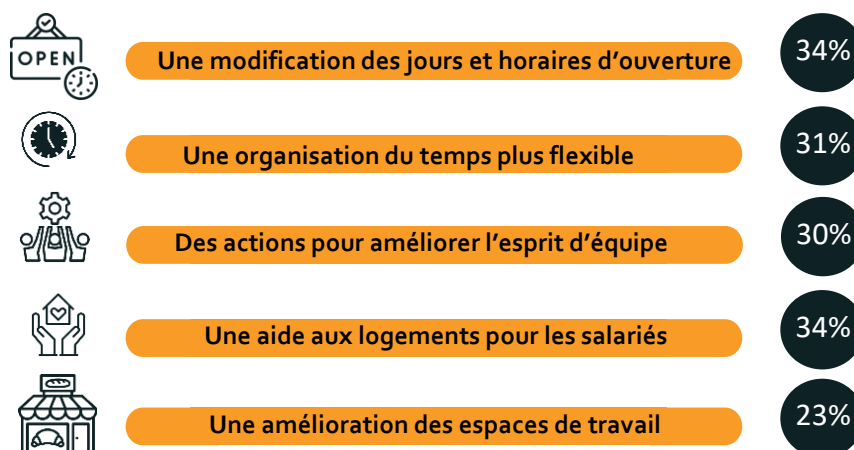
## Vision employeurs

## Vision salariés



85% des boulangeries et pâtisseries artisanales ont mis en place des actions en faveur de la fidélisation des salariés : comme une organisation du temps de travail plus flexible (62% des boulangeries), une rémunération plus attractive (53%), une amélioration des espaces et équipements de travail (35%), une modification des jours ou horaires d'ouverture (28%). 14% des boulangeries, pâtisseries déclarent offrir à leurs salariés des avantages complémentaires à la rémunération.

Selon les boulangeries pâtisseries interrogées, les actions de fidélisation ayant un impact élevé sont :



Voici quelques actions susceptibles de renforcer l'attractivité de votre commerce et fidéliser vos salariés :

## Attractivité

- ❑ Communiquer en toute transparence sur la réalité du métier pour éviter les déceptions
- ❑ Améliorer vos processus de recrutement : accompagner les intégrations et les sorties
- ❑ Utiliser les réseaux sociaux pour développer votre notoriété
- ❑ Travailler avec les acteurs de l'emploi pour vous aider à recruter
- ❑ Encourager l'accueil des jeunes en stage de 3<sup>ème</sup> et le recours à des apprentis comme les missions locales, Pôle Emploi, l'Agefiph...

## Fidélisation

- ❑ Mettre en place des actions pour favoriser une bonne ambiance dans l'entreprise
- ❑ Adopter un management constructif, collaboratif permettant de susciter la motivation et l'engagement
- ❑ Agir sur la qualité de vie au travail avec des actions de cohésion d'équipe...
- ❑ Investir dans l'aménagement du commerce avec des espaces ergonomiques, espace de repos...
- ❑ Apporter de la flexibilité à l'organisation du commerce dans les jours de travail et les horaires
- ❑ Proposer des tâches diversifiées permettant d'évoluer professionnellement
- ❑ Former et développer les compétences de vos salariés