

> Pénurie de main-d'œuvre dans l'hôtellerie et la gastronomie: perception de la profession par des étudiant·e·s en Valais et implications pour l'attractivité du secteur



Roland Schegg

Prof. HES-SO Valais-Wallis & Institut de Tourisme (ITO)

Mardi, 15 novembre 2022

Montreux International Tourism Forum (MITF)



> Contexte de l'étude

- Les blocages et les fermetures pendant la pandémie de **Covid-19 ont précipité le départ de nombreux travailleurs** mais ont également **réduit l'attractivité des formations et de métiers dans l'hôtellerie et la restauration.**
- Ni un effet de mode, ni une conséquence de la crise sanitaire, c'est un **phénomène de société**, une tendance de fond. La branche de l'hôtellerie-restauration est en pleine évolution et le **Covid a fonctionné comme un accélérateur** de cette tendance déjà en marche.

> Pénurie de main-d'œuvre en Europe

Association/Country	Lack of labour at national level in the sector in 2022
AHR CR/Czech Republic	90,000 people are missing, out of a total of 270.000 positions.
APHA/Austria	The average number of employees missing in the sector is around 33,000. Although more employees are employed in Austria than before the crisis (total amount of 245,000 employees), there is still a high demand for staff.
CHA/Cyprus	7,000 unfilled positions which represent approximately 25% of the total work force in the industry.
EHRL/Estonia	In total, there are around 30,000 people working in sector. On average 1/3 of staff was lost due to restrictions and lack of support measures.
Federalberghi & FIPE/ Italy	There are 250,000 employees missing in the sector.
FIHR/Romania	15% of the total number of employees (around 30,000) are missing in the sector.
GastroSuisse/Switzerland	12% of the employees are missing in the sector (out of almost 32,000 people).
GNI & UMIH/France	The sector reached a moment when was lacking 200,000 employees. On average, the sector misses 50,000 unfilled positions each year.

- Le secteur souffre d'une pénurie de main-d'œuvre, d'un **turnover élevé** et de **difficultés de recrutement et de rétention du personnel**, impactant la rentabilité des institutions et la satisfaction de la clientèle.
- *Source: HOTREC (2022): Labour shortages in the hospitality sector: forward-thinking and practices sharing*

> Objectifs de notre étude



- Dans le cadre du cours *Projets d'Institut* du cursus Bachelor en Tourisme de la Haute École de Gestion, une étude sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration a été réalisée pour GastroValais et son directeur Stève Delasoie.
- La question de base est ainsi «***Dans l'hôtellerie et la restauration, que faire pour répondre au désir de sens et de bien-être au travail exprimé par les jeunes ?***».

> Approche méthodologique

L'élément central du travail a ensuite été la **réalisation d'une enquête** auprès d'**une population de jeunes adultes qui suivent une formation tertiaire**.

Un **questionnaire en ligne** a ainsi été administré **en mai 2022 aux étudiant·e·s de la HES-SO Valais-Wallis** (toutes filières confondues) afin de connaître leurs perceptions.

Plusieurs questions étaient posées, passant par leurs expériences du domaine de l'hôtellerie et restauration, leur intérêt et aussi leur ressenti.

L'objectif était de **déterminer l'intérêt des jeunes talents pour ces métiers** afin d'en dégager les points forts et les points faibles.

Au total, **326 personnes ont répondu** au sondage. Le profil de cet échantillon de population est présenté dans les pages suivantes.

> Profil des répondant·e·s au sondage réalisé auprès des étudiant·e·s de la HES-SO Valais-Wallis (I)

Sexe		Âge		Langue maternelle		Canton d'origine	
Féminin	72%	20 ans ou moins	12%	Français	83%	VS	55%
Masculin	26%	21-22 ans	37%	Allemand	12%	VD	17%
Catégorie additionnelle	2%	23-24 ans	28%	Autre	4%	FR	8%
		25-30 ans	16%	Italien	1%	GE	6%
		Plus de 30 ans	6%			JU	5%
						Autre	9%

n=326

> Profil des répondant·e·s au sondage réalisé auprès des étudiant·e·s de la HES-SO Valais-Wallis (II)

Formation précédente		Filière		Type de formation	
Lycée-collège-gymnase	34%	Tourisme	39%	À temps plein	83%
École professionnelle	24%	Économie d'entreprise	17%	En emploi	11%
École de commerce	18%	Travail social	16%	À temps partiel	6%
École de culture générale	12%	Technologies du vivant / Système industriel / Énergie et techniques environnementales	11%		
Autre HES	11%	Physiothérapie / Soins infirmiers	9%		
Université / EPF	9%	Informatique de gestion	7%		
Autre	13%	Arts visuels	2%		

n=326

> Avantages de l'hôtellerie-restauration pour les employé·e·s (selon littérature scientifique)

Éléments favorables pour les employés	Auteurs associés
Avantages sociaux	Schegg, 2003; Nickson, 2007
Opportunité d'évolution professionnelle rapide	Vitacite, 2021; Schegg, 2003; Manceau, 2014; Logisco, 2021; école Hôtelière de Genève, 2021; Bresson, 2021
Possibilité de carrière à l'internationale	
Travail lucratif pour les étudiants (pourboire)	Tremblay & Trottier, 2017
Nombreux débouchés	Vitacite, 2021; Seydoux, 2010; Manceau, 2014; École Hôtelière de Genève, 2021
Contact client	Tremblay & Trottier, 2017; Vitacite, 2021; Logisco, 2021
Développement de soft skills	Vitacite, 2021
Horaires flexibles et variés	Logisco, 2021
Tâches et travail variés	Logisco, 2021; Mon CDI, 2019
Pas/peu de qualification nécessaire	Manceau, 2014

> Désavantages de l'hôtellerie-restauration pour les employé·e·s (selon littérature scientifique)

Éléments défavorables pour les employés	Auteurs associés
Faible rémunération	Carrere, 2016; Schegg, 2003; Bresson, 2021;
	Nickson, 2007; Poulston, 2008; Roques, 2022; Andrey, 2021
Horaires contraignants, flexibles, décalés	Forté & Monchatre, 2013; Tremblay &
	Trottier, 2017; Carrere, 2016; Vitacite, 2021; Manceau, 2014; Roques, 2022)
Beaucoup d'heures de travail	Carrere, 2016
Congés décalés, flexibles, non consécutifs	Carrere, 2016; Vitacite, 2021
Manque d'équilibre travail et vie privée (work-life balance)	Tremblay & Trottier, 2017; Bresson, 2021
Travail intense et physique : stress, pression	Tremblay & Trottier, 2017; Manceau, 2014;
	Bresson, 2021; Poulston, 2008; Roques, 2022; Carrere, 2016
Peu de sécurité d'emploi (temps partiel, saisonnalité)	Carrere, 2016
Haut taux de turnover	Carrere, 2016
Mauvaise gestion / management	Carrere, 2016; Poulston, 2008
Sexisme, inégalités hommes/femmes	Carrere, 2016; Seydoux, 2010; Schegg, 2003
Emploi peu valorisé socialement	Tremblay & Trottier, 2017; Poulston, 2008;
	Nickson, 2007

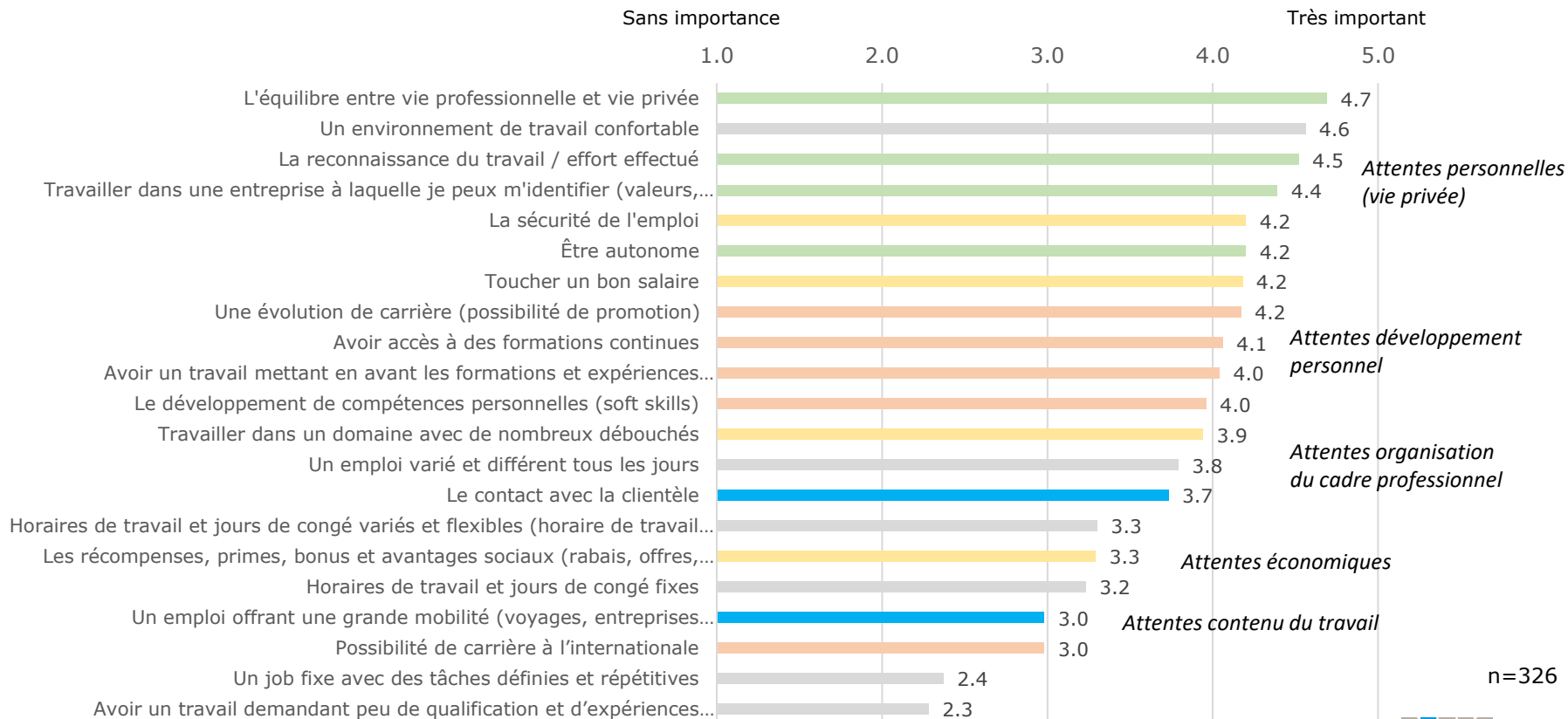
> **Attentes des répondant·e·s quant à la vie professionnelle en général**

Il ressort du sondage que **l'équilibre entre la vie professionnelle et privée**, un **environnement de travail confortable** et la **reconnaissance du travail effectué** sont les trois **points les plus importants** pour les répondant·e·s.

Les critères suivants sont également importants pour les participant·e·s :

- **pouvoir s'identifier aux valeurs de l'entreprise**
- **être autonome**
- bénéficier d'une **sécurité de l'emploi**
- gagner un **bon salaire** (mais ce n'est pas le critère le plus important)
- avoir la possibilité d'**évoluer dans sa carrière**
- avoir accès à des formations continues
- mettre en avant les compétences personnelles et finalement travailler dans un domaine aux nombreux débouchés.

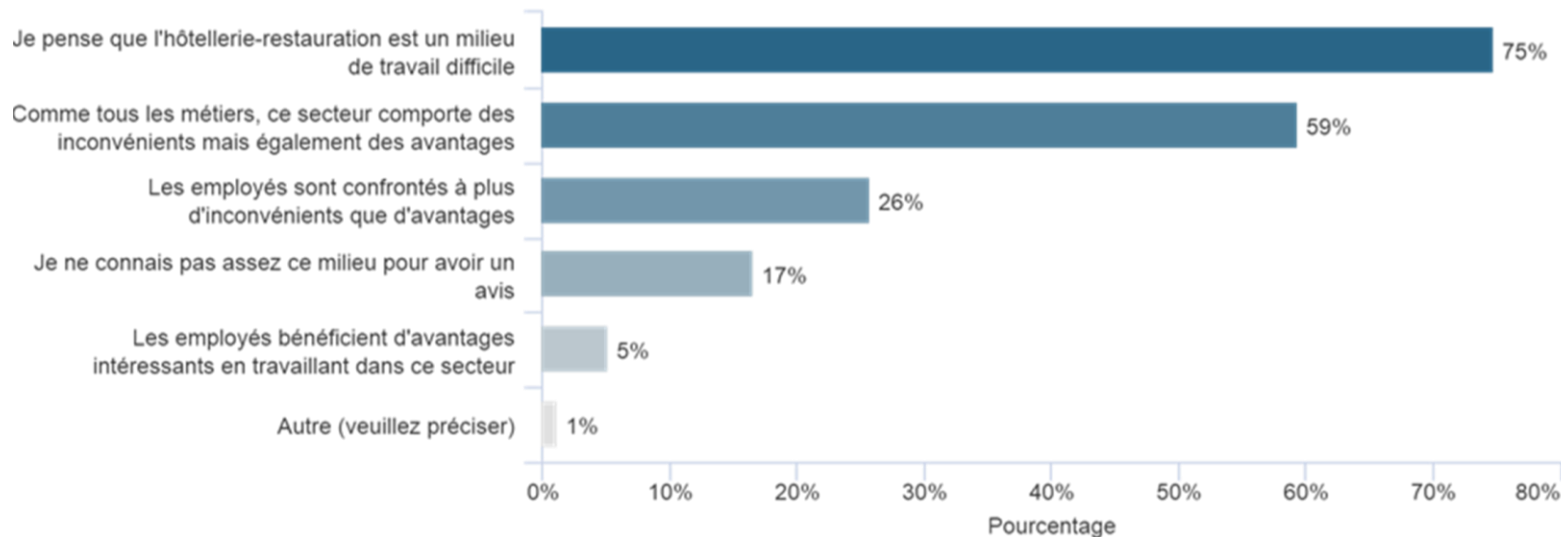
Attentes des répondant·e·s quant à la vie professionnelle en général



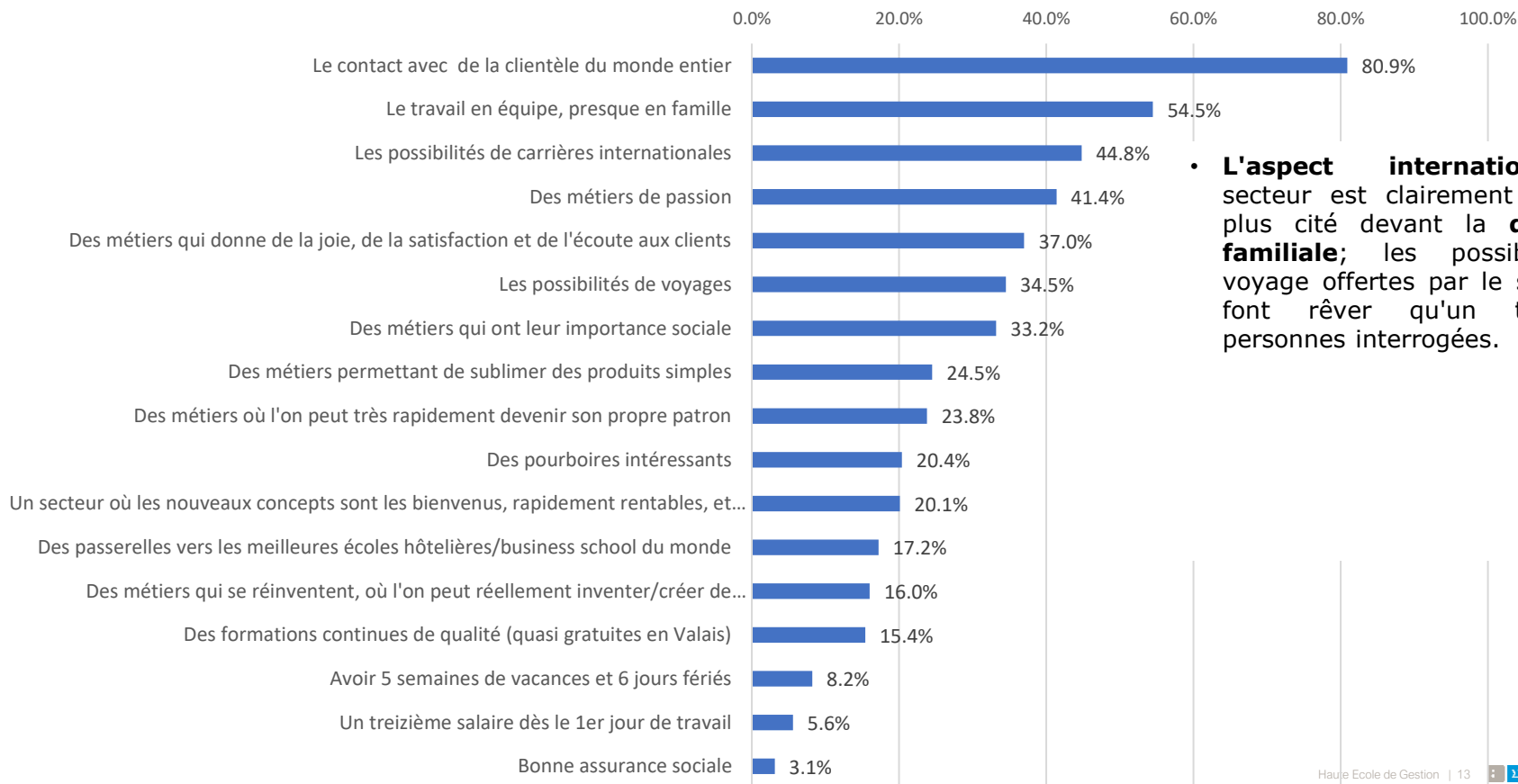
n=326

> Perceptions par les étudiant·e·s des emplois dans l'hôtellerie-restauration

Quel est votre avis concernant les emplois dans le milieu de l'hôtellerie-restauration?

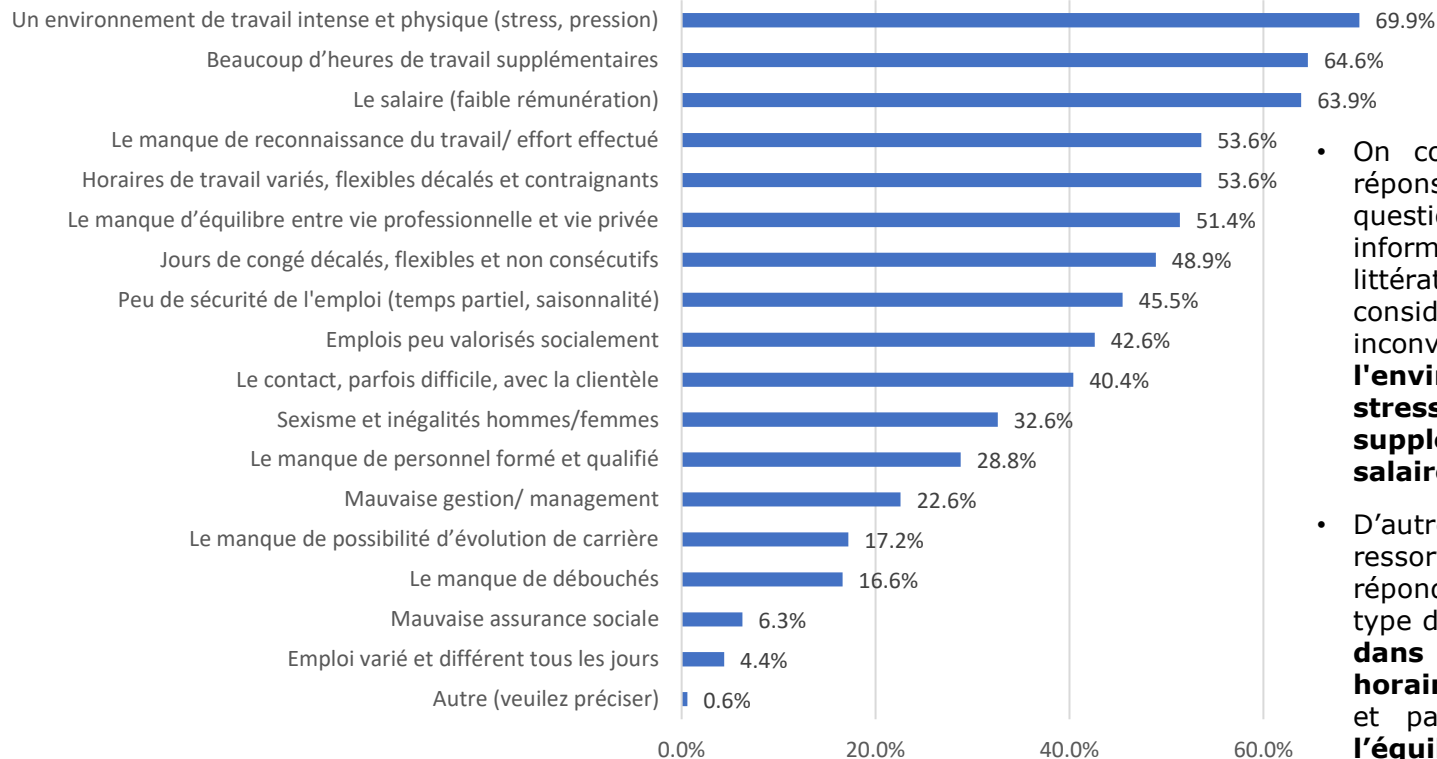


Avantages perçus par les étudiant·e·s des emplois dans l'hôtellerie-restauration



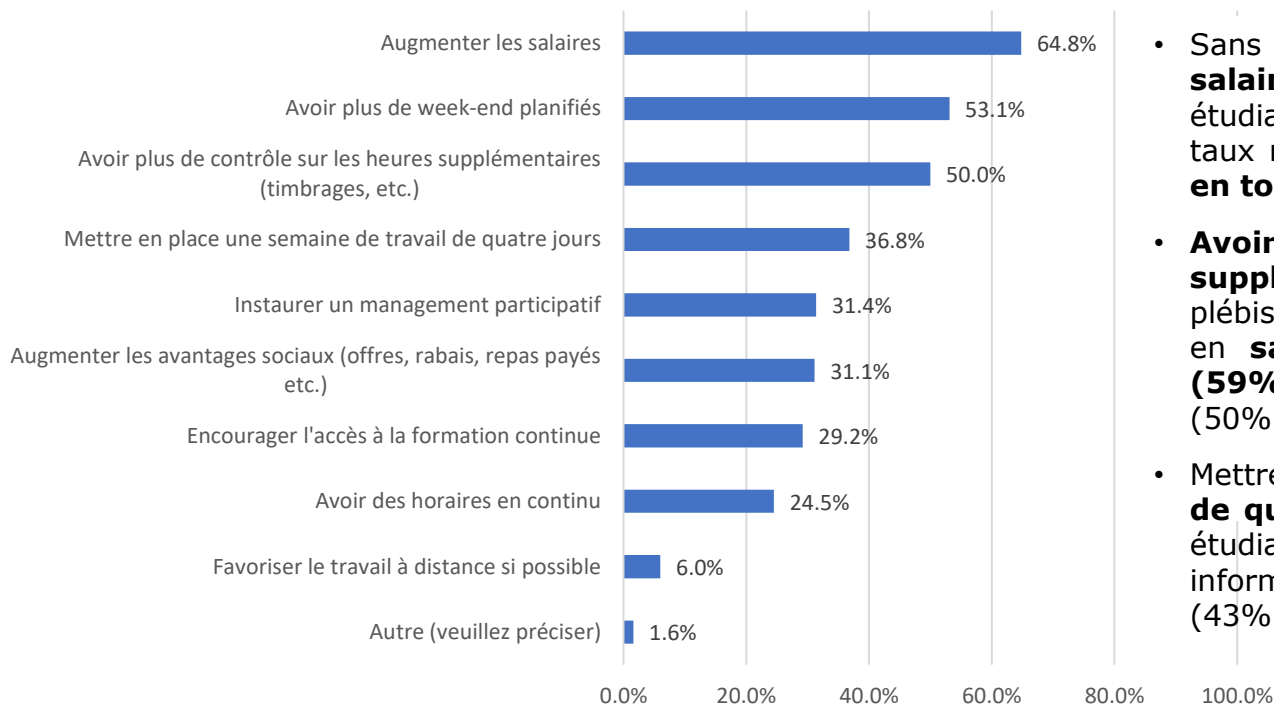
- **L'aspect international** du secteur est clairement l'atout le plus cité devant la **dimension familiale**; les possibilités de voyage offertes par le secteur ne font rêver qu'un tiers des personnes interrogées.

Inconvénients perçus par les étudiant·e·s des emplois dans l'hôtellerie-restauration



- On constate rapidement que les réponses obtenues dans le questionnaire coïncident avec les informations trouvées dans la littérature. Les étudiant·e·s considèrent que les principaux inconvénients du secteur sont **l'environnement de travail stressant**, les nombreuses **heures supplémentaires** et les **bas salaires**.
- D'autres éléments importants ressortent: plus de 50% des répondant·e·s considèrent que ce type de **travail n'est pas valorisé dans notre société**, que les **horaires de travail sont décalés** et parfois contraignants et que **l'équilibre entre la vie professionnelle et privée est compliqué**.

> Comment rendre le secteur de l'hôtellerie et de la restauration attrayant pour les étudiant·e·s ?



- Sans surprise, **l'augmentation des salaires** est la mesure primordiale pour les étudiant·e·s avec 65% de réponses. Ce taux monte à **81%** pour les **étudiant·e·s en tourisme**.
- **Avoir plus de contrôle sur les heures supplémentaires** est une mesure plébiscitée notamment par les étudiant·e·s en **santé (69%)** et en **travail social (59%)** par rapport à l'échantillon total (50%).
- Mettre en place une **semaine de travail de quatre jours** serait un atout selon les étudiant·e·s en arts visuels (67%), en informatique (50%) et en travail social (43%).

> **Recommandations pour améliorer l'attractivité du secteur et les conditions de travail**

Pistes identifiées * :

- **Augmentation des salaires**, d'autres mesures ayant des impacts financiers pourraient être des facteurs de motivation pour les jeunes travailleurs du secteur, par ex.:
 - **Indemnités de déplacement**
 - **Prise en charge d'une partie des frais de garde d'enfants, le week-end** par exemple.
- **Semaine de 4 jours**
- **Implication des collaborateurs dans le planning des horaires**, notamment par la mise en place d'un «**auto-planning**» (les employés du service s'inscrivent selon leurs envies et leurs possibilités)
- **Suppression des coupures**, les horaires discontinus génèrent une amplitude horaire importante surtout si les employés ne peuvent pas rentrer chez eux.

* Source: Didier Georges (2022): «Métiers de l'hôtellerie et de la restauration : des pistes pour attirer la jeune génération»

> **Recommandations pour améliorer l'attractivité du secteur et les conditions de travail, selon la littérature (II)**

Pistes identifiées par la recherche documentaire* :

- **Utilisation efficace de la technologie:** «Mettre à profit la période actuelle pour faire évoluer les procédures et techniques, notamment vers la **numérisation** de certaines étapes : check-in et check-out rapides sur borne, écran d'accueil tactile durant les horaires de nuit, etc., le tout supervisé par un chef de brigade ou un réceptionniste expert.»
- **Polyvalence:** «Ne plus segmenter les métiers afin d'éviter la routine en offrant une plus grande flexibilité et une polycompétence à chaque employé, parallèlement à des actions de formation adaptées.»

* Source: Didier Georges (2022): «Métiers de l'hôtellerie et de la restauration : des pistes pour attirer la jeune génération» et auteurs cités dans pages précédentes

> Conclusions de notre étude: Personnalisation

Les **jeunes sont de plus en plus réticents à travailler dans ce secteur en raison de sa nature exigeante**, c'est pourquoi les acteurs de la **branche doivent trouver de nouvelles solutions pour les attirer à nouveau**, respectivement pour les retenir.

Un point saillant de cette étude montre que **les besoins sont propres à chaque personne et qu'un dialogue plus individuel est nécessaire**.

Les **avantages de la branche doivent mieux être mis en avant et contribuer à changer son image**, ce qui semble possible au vu des besoins exprimés par la nouvelle génération.

Néanmoins, cela ne peut pas se résumer à un exercice de communication, et **nécessite des changements tangibles dans les conditions de travail des employé·e·s**.

> Conclusions de notre étude: Equilibre vs. stress et dévalorisation

Les **attentes des répondant·e-s quant à la vie professionnelle** en général sont **multiples**.

- Les jeunes veulent pouvoir **s'identifier aux valeurs de l'entreprise**, être autonome, **bénéficier d'une sécurité de l'emploi**, gagner **un bon salaire**, avoir des possibilités **d'évolution de carrière**, avoir accès à des **formations continues**.
- Elles et ils cherchent un **environnement de travail confortable** et la **reconnaissance du travail effectué**. Pour résumer, les étudiant·e-s cherchent surtout un **équilibre entre travail et vie privée**.

Les **principaux inconvénients à améliorer** dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration qui ressortent de cette enquête auprès des étudiant·e-s de la HES-SO Valais-Wallis sont l'**environnement de travail stressant**, les **nombreuses heures supplémentaires** et les **bas salaires**.

D'autres éléments négativement perçus concernent le **manque de valorisation** des métiers dans la société et les **horaires de travail décalés** et parfois contraignants.

> Conclusions de notre étude: Propositions

Mise à part l'amélioration des conditions salariales (attendues), les étudiant·e·s mettent en avant une série de **mesures d'amélioration qui n'ont pas nécessairement d'implications financières importantes** pour les entreprises :

- Avoir plus de week-ends planifiés
- Avoir plus de contrôle sur les heures supplémentaires
- Mettre en place une semaine de travail de quatre jours

Les entreprises du secteur doivent **repenser la manière dont elles organisent le travail** et **améliorer les conditions de travail en général** pour **rester compétitives par rapport aux autres secteurs.**

Toutes les mesures qui permettent d'atteindre un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée répondront ainsi au souhait principal des générations Y et Z.

Plus d'informations et contact :



Prof.
Roland
Schegg

University of Applied Sciences of Western Switzerland Valais
(HES-SO Valais-Wallis)

School of Management

Institute of Tourism (ITO)

TechnoPôle 3

CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

Tel: +41 (0)27 606 90 83

Mail: roland.schegg@hevs.ch

Twitter: @RolandSchegg

LinkedIn: ch.linkedin.com/in/rolandschegg/

Web: www.hevs.ch / www.etourism-monitor.ch / www.tourobs.ch

Bachelor of Science HES-SO in Tourism (in German, French or English)

<https://www.hevs.ch/fr/hautes-ecoles/haute-ecole-de-gestion/tourisme/>

> L'équipe de l'étude



Autrices:

Vanessa Boffetti, Félicie Boillat, Eléonore Fouchault, Sabrina Schwander
 (étudiantes du Bachelor en Tourisme de la HES-SO Valais-Wallis)

Coaches: Marut Doctor et Roland Schegg, enseignants à la HES-SO Valais-Wallis

Partenaire économique: GastroValais, par son directeur Stève Delasoie

GASTRO  **VALAIS**