

Montreux International Tourism Forum
08.11.2023

hes. so business.

Martine Hofstädter, Institut Tourisme
Haute école de Gestion

➤ Investir sur le bien-être des employés : une stratégie win-win-win

Module « Ressources humaines :
quelles solutions pour combler le
manque actuel ? »

Quelques constats



(2022-2023) Enquête auprès des collaborateurs du secteur hôtellerie & restauration en Valais :

- 2/3 estiment que le **milieu est difficile**; 1/3 que le travail a plus d'inconvénients que d'avantages (**71% ressentent du stress**)
- **Aspects importants** pour les collaborateurs : la reconnaissance du travail fourni, l'entente avec les collègues, l'équilibre travail-vie privée et une bonne relation avec le patron
- **Satisfaction nettement en dessous des attentes** par rapport à : la reconnaissance du travail fourni, l'équilibre vie professionnelle-vie privée, le salaire et les avantages annexes (pourboires, primes, rabais, repas, etc.)
- **80% de globalement satisfaits de travailler dans le milieu de l'hôtellerie & restauration**

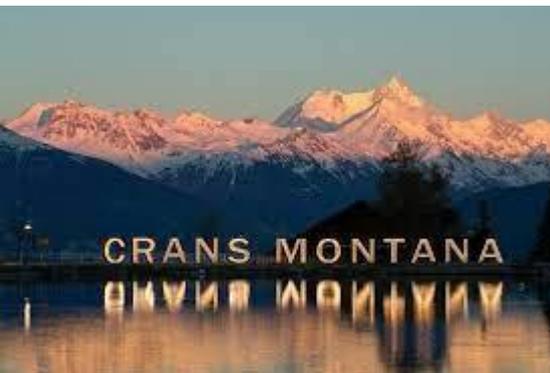
Quelques constats



(2022) Enquête auprès d'étudiants de la HES-SO Valais sur leur vision du secteur de l'hôtellerie & restauration :

- Recherchent en 1^{er} lieu **la reconnaissance du travail et de l'effort effectué** et **l'équilibre vie professionnelle-vie privée**
- Voient de l'intérêt dans l'aspect **international** des métiers
- Se soucient plus d'évoluer dans un **bon environnement de travail** que du niveau de salaire
- Expriment leur **envie d'une meilleure planification** du travail
- Hésitent à s'orienter vers ce secteur, **dissuadés par la réputation d'exigence** (par ex. en termes de stress) et **une image professionnelle parfois dévalorisée**

Quelques constats



(2023) Enquête auprès des employés dans la destination de Crans-Montana (tous secteurs d'activités) :

- Raisons pour un **changement d'employeur** : les motivations financières, puis l'envie de changer de secteur, de meilleurs horaires/jours de congé et un poste avec plus de responsabilités ou des tâches plus intéressantes
- **51% estiment leur charge de travail trop importante** voire excessive
- Plus de **80% sont satisfaits de la qualité et la nature de leur travail** (tâches)
- Les niveaux de satisfaction les plus bas concernent les **possibilités d'évolution professionnelle et de promotion**, le **salaire** et la **conciliation vie professionnelle-vie privée (work life balance)**

Quelques constats



(2023) Etude sur l'interaction entre satisfaction des employés et évaluation des clients d'hôtels allemands, en collaboration avec IHA et Kununu :

- Expérience client globalement positive avec note médiane de 8,2 sur 10 sur Booking
- Avis concordants sur TripAdvisor avec une note moyenne de 4,1 sur 5
- Point de vue employés : hôtels caractérisés par de **bonnes conditions de travail**, une conscience environnementale et une **image globale positive**
Point de vue clients : **hôtels les mieux notés**
- Tendance particulièrement prononcée sur les critères d'**image employeur**, de **propreté**, de **qualité du service** et la note globale
- Les clients perçoivent des **niveaux** d'hospitalité et de service **plus hauts** lorsque les **employés** se sentent **valorisés et reconnus**
 - **Corrélation positive significative** entre les avis des employés sur Kununu et les avis des clients sur Booking et TripAdvisor

➤ Et alors, quelles pistes pour combler le manque ?...



Dans l'industrie touristique, hôtellerie et restauration, la marge de manœuvre est assez faible au niveau des salaires.

Il faut **agir sur les autres facteurs** de satisfaction ou sur les aspects du travail qui comptent pour attirer de nouveaux collaborateurs et garder/fidéliser ceux qui sont là :

➔ **«investir sur le bien-être des employés»**

Attirer de nouveaux employés

Redéfinir et Valoriser l'image du travail

- **Donner du sens au travail:** Mettre l'accent sur l'impact positif que les employés peuvent avoir au sein de l'entreprise, mais aussi dans la communauté.
- **Valoriser l'image de l'entreprise:** Cela implique une réflexion approfondie sur l'image de marque de l'entreprise. Quelles sont les valeurs fondamentales de l'entreprise ? Qu'est-ce que vous faites bien ?
- **Développer la Marque Employeur:** Renforcer les éléments clés qui rendent votre entreprise unique en tant qu'employeur. Utiliser et faire utiliser les réseaux sociaux (par ex. LinkedIn, kununu).

Mettre en avant le facteur Humain

- **Travail d'équipe:** Valoriser la collaboration et la synergie des équipes. Activités de team building pour renforcer la cohésion d'équipe.
- **Ambiance familiale:** S'assurer que chaque employé se sente comme faisant partie d'une grande famille. Cela pourrait inclure des événements familiaux, des journées portes ouvertes, etc.



Attirer de nouveaux employés

Mobiliser les employés actuels

- **Système de recommandation:** Mettre en place un système où les employés actuels peuvent recommander des candidats potentiels. S'inspirer de modèles réussis comme celui d'Airbnb pour la recommandation des hôtes.
- **Ambassadeurs de marque:** Encourager les employés à devenir des ambassadeurs de votre marque sur les réseaux sociaux. Offrir des formations pour les aider à mieux représenter l'entreprise sur des plateformes comme LinkedIn et kununu.
- **Récompenses pour recommandations:** Proposer des incitatifs ou des récompenses pour les employés qui recommandent des candidats qui sont ensuite embauchés.



Récompenses

Stimulez vos collaborateurs par des systèmes de récompenses totalement configurables.

Réseaux sociaux

Facilitez la diffusion de vos offres sur les réseaux sociaux par vos collaborateurs.

Garder/fidéliser les employés en place



- **Équilibre travail-vie privée - Charge de travail gérable - Rémunération équitable**
 - s'assurer que les employés connaissent et comprennent les principes de rémunération de leur entreprise
 - offrir des avantages non monétaires, trouver ceux qui « collent » à votre entreprise et vos employés (par ex. carte collaborateur)
 - faire preuve de flexibilité pour l'organisation du travail (planning à l'avance, horaires continus, semaine de 4 jours); penser au jobsharing
 - proposer le télétravail (du moins partiellement) là où c'est possible
 - proposer des mesures de soutien à la famille (par ex. service de garde, horaires aménagés)
- **Opportunités de développement (formation continue, évolution professionnelle)**
 - faire preuve d'innovation (par ex. progression de carrière pas forcément hiérarchique, en considérant aussi une évolution à travers des tâches différentes, participation à un groupe de projet, etc.)



> En résumé



Un **investissement sur le capital humain** qui va bénéficier aux employés, puis aux employeurs eux-mêmes et, en bout de chaîne, à l'image et aux bons résultats de la destination touristique.

hes.
so
you.

Martine Hofstädter

Haute Ecole de Gestion

Institut Tourisme

Technopôle 3

3960 Sierre

hevs.ch/heg



www.hevs.ch/ito

058 606 90 37

Merci de votre attention.

swissuniversities

