

FTS 2019 – Break-out

Marché du travail dans le tourisme : s'inspirer des bonnes pratiques

Document préparatoire

État : 30 septembre 2019

Le tourisme est sans conteste une branche essentielle de l'économie suisse. Pourtant, **le marché du travail dans ce secteur est souvent considéré comme peu attrayant**. Comme le montre une étude d'hotelleriesuisse, le nombre d'apprentissages dans l'hôtellerie et la restauration a fortement reculé ces dernières années, et un tiers des apprentissages ont été interrompus avant leur terme. Horaires de travail irréguliers, manque de perspectives d'évolution professionnelle, fluctuation de la charge de travail en fonction des saisons, contrats à durée déterminée saisonniers, travail du week-end, du soir ou de nuit, salaires peu élevés sont autant de raisons, parmi d'autres, **qui conduisent la main-d'œuvre à désertier cette branche** et expliquent que **les entreprises doivent faire face à un fort taux de rotation du personnel**. Les destinations et les organismes de gestion des destinations (DMO) peinent eux aussi à recruter les collaborateurs nécessaires, en particulier dans les régions de montagne.

Le Forum Tourisme Suisse (FTS) s'est déjà penché sur le thème du marché du travail dans le domaine du tourisme en 2016 et 2018. La **stratégie touristique de la Confédération** accorde elle aussi une attention particulière à cette question dans le chapitre « **Activité 4.1 : Exploiter les potentiels pour renforcer le marché du travail dans le secteur du tourisme** ». Début 2019, un atelier a été organisé afin d'identifier le rôle que le SECO pouvait jouer dans ce domaine au cours des deux à trois prochaines années. Un programme d'action a été établi. Les discussions menées lors des ateliers et les analyses d'experts convergent tous sur un point : **de nouvelles approches doivent être trouvées**. L'atelier « **S'inspirer des bonnes pratiques** » sera l'occasion de découvrir l'exemple d'entreprises qui ont déjà entrepris de relever ce défi et d'explorer de nouvelles voies. **Trois acteurs de la branche** partageront leur expérience lors de « **master classes** » dont l'objectif est de servir d'inspiration à d'autres entreprises.

Urs Pfenninger, directeur de TALK (Tourismus Adelboden-Lenk-Kandersteg) AG, parlera ainsi de « **La destination touristique moderne comme pôle de formation** » et de « **L'organisation touristique en tant qu'employeur** ».

Roland Barmet-Garcia, directeur de l'hôtel Cascada à Lucerne, s'exprimera quant à lui sur « **La politique en matière de personnel, un facteur de réussite essentiel dans l'hôtellerie** ».

Enfin, **Jürg Balsiger**, directeur de Stanserhorn-Bahn, axera sa présentation sur « **L'apport des cadres et des employés à une culture de l'hospitalité dans l'entreprise** ».

Ces trois « **master classes** » **répondront notamment aux questions suivantes** :

- Les DMO doivent-ils s'assigner de nouvelles missions et devenir des centres de compétence pour l'ensemble de la gestion du personnel, voire des centres de formation ?
- Comment créer des conditions-cadre attrayantes, et en quoi consisteraient-elles ?
- Comment dissuader les employés de quitter la branche du tourisme ?
- Comment créer un climat de travail optimal ?
- Comment aborder la conduite du personnel, et comment l'améliorer ?
- La conduite du personnel peut-elle s'apprendre ?

Les participants pourront ainsi s'inspirer de ces nouvelles approches sur le marché du travail dans le domaine du tourisme et poser toutes leurs questions aux intervenants.