



Le marché du travail dans le tourisme : faits et chiffres

Octobre 2016



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Direction de la promotion économique

Mentions légales

Mandant et éditeur

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Direction de la promotion économique, Politique du tourisme

Auteurs

ECOPLAN, Forschung und Beratung in Wirtschaft und Politik

Philipp Walker (chef de projet)

Ursula Walther

Michael Marti

Stefan Suter

Groupe d'accompagnement SECO

Richard Kämpf

Christoph Schlumpf

Adresse

ECOPLAN AG

Monbijoustrasse 14

CH-3011 Berne

Tél. +41 31 356 61 61

www.ecoplan.ch

bern@ecoplan.ch

Ce rapport reflète l'opinion des auteurs, laquelle ne recoupe toutefois pas nécessairement celle du/de la mandant/e ou de l'organe d'accompagnement.

Table des matières

1	Introduction	1
1.1	Contexte	1
1.2	Définition des branches du tourisme.....	1
1.3	Aperçu de la méthode et sources des données utilisées	3
2	Importance du secteur du tourisme comme employeur	6
2.1	Importance du tourisme dans l'économie générale	6
3	Attractivité du secteur du tourisme comme employeur	18
3.1	Le salaire n'est pas tout	18
3.2	Les salaires dans le tourisme.....	18
3.3	Possibilités de développement et de carrière	25
3.4	Sécurité de l'emploi	31
3.5	Equilibre travail-vie privée / Conditions de travail	35
4	Résumé et bilan.....	40
	Annexe A : Répartition du compte satellite du tourisme selon les branches économiques	43
	Littérature.....	46

1 Introduction

1.1 Contexte

Le Forum Tourisme Suisse s'est penché en 2016 sur le thème « innovation sur le marché du travail touristique ». Le SECO entend débattre avec les spécialistes de la branche des possibilités de développement de ce marché du travail spécifique. Sont notamment abordés dans le cadre de cette discussion des thèmes d'avenir tels que l'organisation de ce marché afin que celui-ci gagne en attractivité. Il s'agit en particulier d'aborder les aspects suivants :

- perspectives de carrière sur le marché du travail touristique
- hausse de l'attractivité des emplois dans le tourisme
- utilisation des technologies modernes dans le tourisme et création de postes de travail spécifiques
- créer de bonnes conditions cadres pour les jeunes entreprises
- chances de la formation continue innovante en entreprise
- impacts sur le marché du travail de la pénurie de main d'œuvre qualifiée et de la limitation de l'immigration

Les faits et chiffres présentés dans ce rapport serviront de base pour discuter des problématiques complémentaires et décrire des aspects importants du marché du travail dans le tourisme. On insistera en particulier sur l'importance ainsi que sur l'attractivité du secteur du tourisme comme employeur.

1.2 Définition des branches du tourisme

Les analyses de la branche du tourisme que nous proposons ci-après se basent sur le compte satellite du tourisme suisse. Selon ce dernier – il s'agit d'un système de compte séparé dans les Comptes nationaux – le tourisme comprend toutes les activités des personnes en dehors de leur environnement habituel. Autrement dit, sont considérés comme faisant partie de la branche touristique non seulement les voyages de vacances mais également les excursions d'une journée ainsi que les activités sportives et culturelles¹.

Le compte satellite est classé par produits. Les produits sont des biens et des services consommés par les visiteurs. Comme le montre la Figure 1-1, on distingue les produits spécifiques du tourisme et les produits non spécifiques du tourisme. Les **produits spécifiques du tourisme** remplissent au moins l'une des deux conditions suivantes : l'utilisation touristique représente une part considérable de l'utilisation globale du produit ou l'utilisation touristique du pro-

¹ OFS (2015), Compte satellite révisé du tourisme suisse 2011

OFS (2003), Compte satellite du tourisme suisse.

duit représente une part considérable de l'utilisation touristique globale. Les produits spécifiques du tourisme sont à leur tour subdivisés en produits caractéristiques du tourisme et en produits connexes au tourisme. Nous n'examinerons que les biens et les services caractéristiques du tourisme, les biens et les services connexes au tourisme ne seront donc pas pris en compte dans ce rapport².

Les **produits spécifiques du tourisme** comprennent les biens et les services dont le caractère touristique jouit d'une renommée mondiale. Ces produits sont subdivisés en trois groupes³ :

- l'hébergement et la restauration : à savoir l'hôtellerie, la parahôtellerie, l'utilisation et la location d'appartements de vacances ainsi que la restauration dans les hôtels et restaurants.
- le transport de voyageurs comprend les chemins de fer, les remontées mécaniques, les transports terrestres, les transports par bateau et les transports aériens ainsi que les transports pour compte d'autrui et la location de véhicules de transport.
- les produits divers tels les agences de voyages et les voyagistes, les services culturels, les services de sport et de loisirs ainsi que divers autres services.

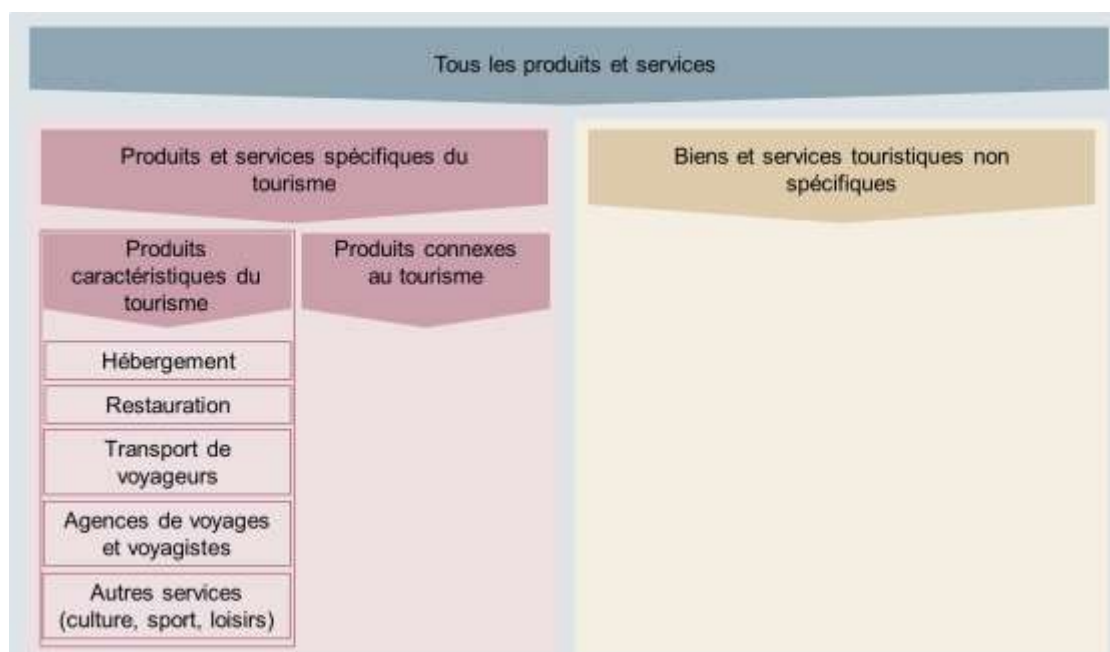
La prise en compte des produits spécifiques du tourisme rend notre étude plus globale que d'autres études⁴ réalisées sur le marché du travail dans le tourisme, qui se limitent souvent à traiter de l'hébergement et de la restauration.

² Commerces de détail, stations service, santé publique, communication et autres prestations touristiques.

³ OFS (2015), Compte satellite révisé du tourisme suisse 2011, p. 11.

OFS (2003), Compte satellite du tourisme suisse, p. 27.

⁴ Aepli (2001), Volkswirtschaftliche Analyse der Probleme des Arbeitsmarktes im schweizerischen Gastgewerbe; BAK Basel (2016), Benchmarking du tourisme.

Figure 1-1: Les biens et services touristiques

Source : Présentation basée sur OFS (2015), p. 11

1.3 Aperçu de la méthode et sources des données utilisées

Le présent rapport repose sur une analyse de la littérature ainsi que sur l'évaluation de différentes sources de données. On a tout d'abord utilisé les chiffres du compte satellite du tourisme (CST) pour montrer l'importance du secteur du tourisme comme employeur. On a utilisé pour ce faire tous les relevés du CST (2001, 2005, 2008, 2011-2014). On notera ici que les données utilisées présentent une cassure structurelle : le compte satellite du tourisme 2011 a en effet été adapté sur la base de la révision des comptes nationaux en 2014 et développé en reprenant de nouvelles sources de données et réglementations. La comparabilité dans le temps n'est donc pas possible avec des données désagrégées. Si l'on compare les comptes satellites des années 2001, 2005 et 2008⁵, on constate que le compte satellite 2011 présente les changements suivants⁶:

- hébergement et restauration : ces deux branches d'activité répertoriées dans la NOGA 2008 ont été considérées pour la première fois séparément, ce qui a permis une saisie plus détaillée des données ainsi qu'une meilleure qualité de ces mêmes données.
- transport de voyageurs : on a tenu compte dans ce domaine de données plus récentes et on les a affinées en y ajoutant celles relatives aux aéroports régionaux.

⁵ OFS (2003), Compte satellite du tourisme suisse

OFS (2008), Compte satellite du tourisme suisse, 2001 et 2005.

⁶ OFS (2015), Compte satellite révisé du tourisme suisse 2011, p. 11.

- pour les produits divers, les agences de voyages sont considérées séparément pour la première fois dans la NOGA 2008.

Les évaluations ci-après du marché du travail dans le tourisme reposent principalement sur **l'enquête suisse sur la population active (ESPA)**. Les données des années 2003⁷ à 2015 ont été prises en compte dans ce contexte. La plupart des évaluations se réfèrent à la moyenne des années 2009-2015 ; les différentes années jusqu'à 2003 ne sont mentionnées que pour montrer les évolutions.

Pour l'analyse du marché du travail dans le tourisme, on a distingué, sur la base du compte satellite du tourisme et au moyen de la nomenclature générale des activités économiques (NOGA), les branches ainsi que les groupes de produits suivants : hébergement, restauration, agences de voyages et voyagistes ainsi que transport de voyageurs. Pour ce dernier, nous avons pris en compte exclusivement les remontées mécaniques et les transports fluviaux⁸. Contrairement au train⁹, les remontées mécaniques et les transports fluviaux ont en effet un rapport très fort avec le tourisme. Si l'on prend en considération le transport de voyageurs par train, lequel n'est pas touristique dans sa majorité, on aura une image déformée du marché du travail spécifiquement touristique dans le transport de voyageurs.

Il convient de noter que la nomenclature générale des activités économiques est passée, en 2009, de NOGA 2002 à NOGA 2008. Il en est résulté – comme pour le compte satellite du tourisme d'ailleurs – une cassure structurelle dans les données, raison pour laquelle l'analyse des branches faite durant la période 2003-2008 n'est pas comparable avec celle de la période 2009-2015. On trouvera dans l'annexe A une liste détaillée des branches économiques selon la NOGA, la répartition des produits touristiques en fonction de cette dernière ainsi que le nombre de cas.

Aux données de l'ESPA ont été ajoutées les données de l'enquête suisse sur la structure des salaires (ESS) de l'Office fédéral de la statistique, afin de mieux appréhender la question salariale sur le marché suisse du tourisme. Les données ESS sont disponibles pour la période 2008 à 2014. On remarquera en outre que l'ESS mentionne les branches selon la classification NOGA à deux chiffres, raison pour laquelle les groupes considérés sont un peu plus larges que dans l'évaluation des données ESPA : dans les évaluations ESS, l'hébergement et la restauration constituent un groupe (NOGA08 55-56), le transport de voyageurs n'est plus subdivisé (NOGA08 49-52) et l'on a ajouté les agences de voyages dans le groupe «Autres activités de services» (NOGA08 77, 79-82).

⁷ L'année 2003 est un point de départ adéquat, car c'est cette année-là que l'échantillon des étrangers a été adapté (Cf. www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/infotehk/erhebungen__quellen/blank/blank/enquete_suisse_sur/00.html 07.07.2016). Les chiffres des années précédentes, en particulier dans le secteur du tourisme, ne sont donc pas comparables avec ceux des années ultérieures.

⁸ Le transport aérien de voyageurs se distingue clairement des remontées mécaniques et des transports fluviaux. Afin de permettre une meilleure interprétation des chiffres, nous avons donc exclu des analyses le transport aérien de voyageurs.

⁹ Certaines voies ferrées – en particulier de la RHB ou du MGB ainsi que dans la région de l'Oberland bernois – ont certes toujours une importance touristique. Elles assurent en même temps une desserte de base des régions en transports publics.

Parmi les autres sources de données utilisées dans le présent rapport, on mentionnera également la statistique du chômage du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) ainsi que des sources secondaires sur les offres de formation initiale et continue dans le tourisme¹⁰.

Les premiers résultats de ce rapport ont été discutés lors d'un atelier d'experts qui s'est tenu le 9 juin 2016. Les expertes et les experts qui ont participé à cet atelier venaient de la Fédération suisse du tourisme, d'organisations de branches comme l'hôtellerie, la gastronomie et les remontées mécaniques ainsi que du monde de la recherche¹¹. Les résultats ont ensuite été affinés et approfondis sur la base des discussions menées dans le cadre de cet atelier.

¹⁰ Lehmann/Bandi/Lussi (2015), Aus- und Weiterbildungslandschaft im Tourismus; Lehmann/Bandi (2016): Tourismus im Ländervergleich; hotelleriesuisse/SCH (2015), Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015.

¹¹ Ont participé à cet atelier Barbara Gisi (directrice de la Fédération suisse du tourisme), Max Züst (directeur de Hotel & Gastro formation), Daniel C. Jung (chef de la Formation professionnelle et prestations de GastroSuisse), Ueli Schneider (chef de la formation hotelleriesuisse), Susanne Widmer (collaboratrice scientifique auprès de Remontées Mécaniques Suisses), Monika Bandi Tanner (cheffe de la Forschungsstelle Tourismus CRED), Michel Ferla (Corporate Communication EHL), Hannah Rychener Kistler (directrice IST). Les autres participants venaient du secteur Politique du tourisme du SECO, d'Ecoplan ainsi que de Daniel Fischer & Partner.

2 Importance du secteur du tourisme comme employeur

2.1 Importance du tourisme dans l'économie générale

Avant d'aborder les particularités du marché du travail dans le tourisme, considérons brièvement l'importance du tourisme pour la création de valeur économique globale ainsi que pour le marché du travail. En 2014, selon le compte satellite du tourisme suisse (CST), la **part du tourisme à la valeur ajoutée brute** s'élevait à 17,4 milliards de francs. Comparée à la valeur ajoutée brute totale de l'économie nationale, la part du tourisme se monte à 2,8%, celle des biens et services caractéristiques du tourisme à 2,1%.

Si l'on considère la valeur ajoutée brute sur la durée, on constate que la part du tourisme reste étonnamment constante, et ce, bien que ce secteur dépende beaucoup de facteurs exogènes très fluctuants et que la croissance de la valeur ajoutée brute du tourisme durant la période considérée est globalement plus faible que celle de l'économie globale. C'est pourquoi on pensait encore au début du nouveau millénaire que l'importance économique du tourisme irait plutôt en s'amenuisant¹². La Figure 2-1 montre les parts du tourisme à la valeur ajoutée brute de l'économie nationale ainsi que la croissance de cette même valeur ajoutée brute pour la période 2001 à 2014 par rapport à la période précédente. Il convient de prendre en compte que les données récoltées avant 2011 et celles qui l'ont été après cette date ne peuvent pas être comparées en raison de la révision du compte satellite.

¹² Cf. Baumann/Schiess (2009): Die wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus: Satellitenkonto Tourismus der Schweiz 2001 und 2005. P. 67.

Figure 2-1: Part du tourisme à la valeur ajoutée brute (VAB) de l'économie suisse, en pour cent, 2001-2014

	2001	2005	2008	2001-2008	
Part à la VAB des biens et services touristiques (croissance de la VAB par rapport à la période précédente)	3,1%	2,9% (+1,9%)	2,9% (+17,1%)	(+19,3%)	
Part à la VAB des produits caractéristiques du tourisme (croissance de la VAB par rapport à la période précédente)	2,3%	2,1% (+0,6%)	2,2% (+18,9%)	(+19,6%)	
VAB de l'économie nationale (croissance de la VAB par rapport à la période précédente)		(7,8%)	(18,2%)	(+27,2%)	
Changement structurel					
	2011	2012	2013	2014	2011-2014
Part à la VAB des biens et services touristiques (croissance de la VAB par rapport à la période précédente)	2,8%	2,8% (+0,2%)	2,8% (+1,5%)	2,8% (+1,8%)	(+3,5%)
Part à la VAB des produits caractéristiques du tourisme (croissance de la VAB par rapport à la période précédente)	2,1%	2,1% (-0,2%)	2,1% (+1,8%)	2,1% (+1,7%)	(+3,3%)
VAB de l'économie nationale (croissance de la VAB par rapport à la période précédente)		(+1,1%)	(+1,8%)	(+1,3%)	(+4,3%)

Source : Compte satellite du tourisme publié par l'Office fédéral de la statistique et compte de production globale pour la valeur ajoutée brute des années 2011-2014
Remarque : les valeurs du compte satellite du tourisme pour 2014 et la valeur ajoutée brute 2013 et 2014 sont provisoires.

Parmi les différents groupes de produits caractéristiques du tourisme, le transport de voyageurs et l'hébergement représentent la plus grande part de la valeur ajoutée brute du tourisme, suivis de la restauration, des agences de voyages et des voyagistes ainsi que d'autres produits caractéristiques du tourisme, comme on peut le voir à la lecture de la Figure 2-2 pour l'année 2014.

Figure 2-2: Valeur ajoutée brute du tourisme par produit, 2014

	Valeur ajoutée brute du tourisme (en milliards de CHF)	Part de la valeur ajoutée brute du tourisme	Croissance par rapport à 2011
Hébergement	4,1	23,4%	+1,5%
Restauration dans les hôtels et les restaurants	2,8	16,0%	-0,3%
Transports de voyageurs	4,1	23,7%	+5,8%
Agences de voyages et voyagistes	1,0	5,8%	+14,8%
Autres produits connexes au tourisme	1,1	6,3%	+0,3%
Total produits spécifiques au tourisme	13,1	75,2%	+3,1%

Source : Compte satellite du tourisme de l'Office fédéral de la statistique

Remarque : les valeurs du compte satellite du tourisme 2014 sont provisoires.

Comparé à sa valeur ajoutée brute, le secteur du tourisme affiche un taux d'emploi supérieur à la moyenne. **L'emploi lié au tourisme** est en effet passé d'environ 140'000-150'000 équivalents plein temps dans les années 2001 à 2008 à près de 170'000 équivalents plein temps de 2011 à 2014. Ceci représente une part d'environ 4,2%, resp. 4,5% de tous les emplois dans le secteur secondaire et tertiaire¹³. L'emploi dans le tourisme a notamment réagi fortement à la conjoncture entre les années 2001 et 2008. Les années 2001 à 2005 ont en effet vu l'emploi dans le tourisme baisser davantage que l'emploi total dans le secteur secondaire et tertiaire. Durant les années qui ont suivi, à savoir de 2005 à 2008, l'emploi dans le tourisme a comparativement fortement augmenté. Cela étant, durant ce même laps de temps, l'emploi dans le tourisme a dans l'ensemble moins fortement augmenté que celui dans le secteur secondaire et tertiaire.

Lorsqu'on observe l'emploi par groupe de produits caractéristiques du tourisme, on constate que la restauration est l'employeur le plus important, suivi de l'hébergement, du transport de voyageurs ainsi que des agences de voyages et des voyagistes, comme nous le montre la Figure 2-3 pour l'année 2014. Ensemble et pour les deux périodes observées (2001-2008 et 2011-2014), l'hébergement et la restauration absorbent plus de la moitié des emplois touristiques.

¹³ Pour l'ensemble de la période, la statistique de l'emploi (Stratem) de l'Office fédéral de la statistique fournit des chiffres comparables pour l'emploi total (en équivalents plein temps) pour les secteurs II et III. Le secteur primaire n'apparaît toutefois pas dans cette statistique.

Figure 2-3: Emplois liés au tourisme par produit, 2014

	Emplois touristiques (en EPT) ¹⁴	Part des emplois touristiques	Croissance par rapport à 2011
Hébergement	34'852	20,5%	1,9%
Restauration dans les hôtels et les restaurants	46'543	27,4%	0,2%
Transports de voyageurs	29'966	17,6%	7,2%
Agences de voyages et voyagistes	12'773	7,5%	-1,6%
Autres produits caractéristiques du tourisme	8'552	5,0%	4,0%
Total des emplois touristiques	170'118	100%	1,9%

Source : Compte satellite du tourisme de l'Office fédéral de la statistique.

Remarque : les valeurs du compte satellite du tourisme 2014 sont provisoires. Les personnes employées dans le secteur du tourisme

Les données de l'ESPA permettent d'étudier plus en détail les emplois dans le secteur du tourisme et de les comparer avec la situation qui prévaut dans d'autres branches. On s'aperçoit rapidement que l'emploi varie en fonction du groupe de produits et de la région. C'est pourquoi, l'analyse doit être réalisée de manière différenciée selon le produit et la région. Pour ce qui est de l'analyse régionale, nous distinguons les trois régions suivantes : la région touristique alpine (les cantons du Valais, Berne, Lucerne, Grisons et Tessin), les villes avec aéroports internationaux (les cantons de Bâle-Ville, de Genève et de Zurich) ainsi que les autres cantons.

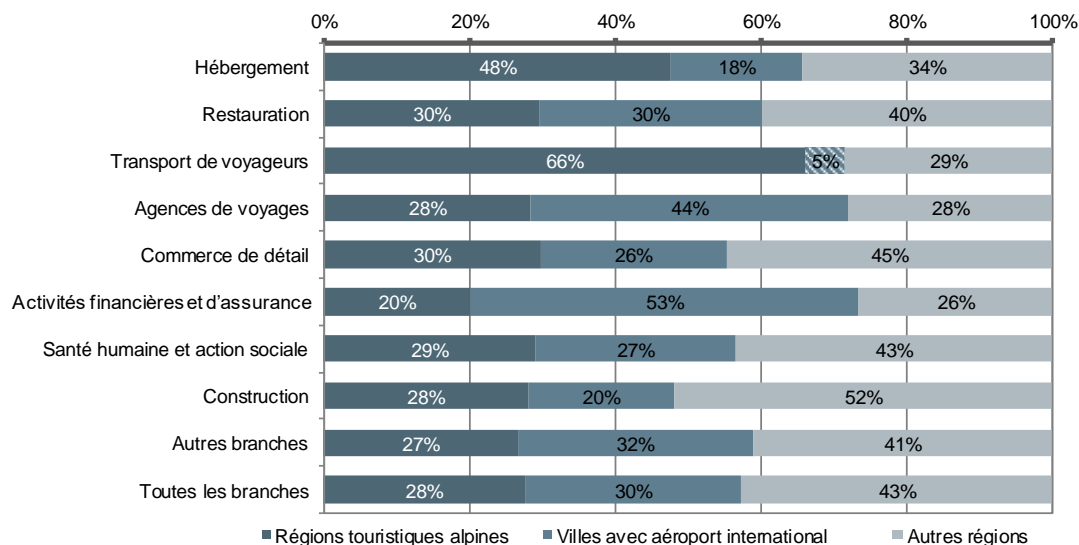
Une première analyse de la répartition des emplois selon les régions touristiques (Figure 2-4) permet de constater que ce sont l'hébergement et la restauration (48%) ainsi que le transport de voyageurs¹⁵ (66%) qui emploient une part supérieure à la moyenne des personnes actives dans une région touristique alpine. Ceci illustre l'importance du tourisme en tant qu'employeur dans ces régions¹⁶. En revanche, on relève que les personnes actives dans les agences de voyages ont tendance à se concentrer dans les villes qui ont un aéroport international. Si l'on considère par contre la restauration, la répartition régionale ne diffère pas de celle constatée dans l'ensemble de l'économie.

¹⁴ Les emplois dans le tourisme sont obtenus au moyen de la „part touristique“ de l'emploi total dans les branches économiques concernées.

¹⁵ On entend par transport de voyageurs uniquement le transport par remontées mécaniques et les transports fluviaux.

¹⁶ BAK Basel (2016, p. 32) souligne également l'importance du tourisme comme employeur, en particulier dans les régions périphériques.

Figure 2-4: Part en pour cent des personnes actives selon la région touristique et la branche



Source : ESPA, valeurs moyennes de 2009 à 2015

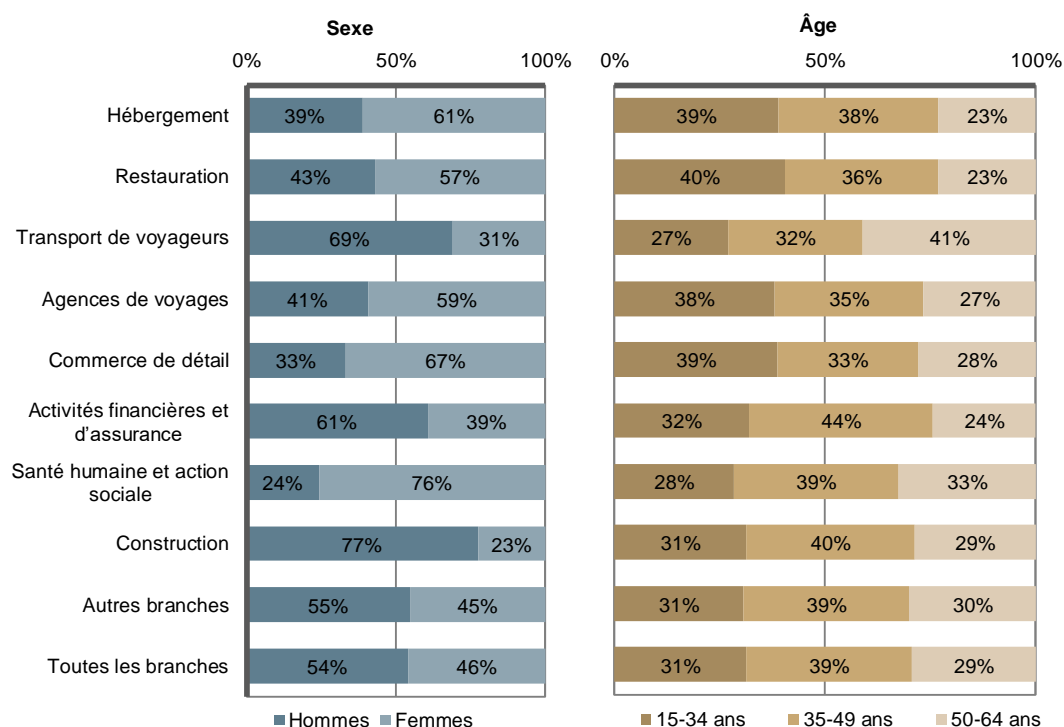
Remarque : Compte tenu du faible nombre de cas pour les remontées mécaniques et les transports fluviaux dans les villes dotées d'un aéroport international (moins de 50 cas), ces résultats doivent être interprétés avec toute la prudence qui s'impose.

Si l'on tient compte des caractéristiques telles que le sexe, l'âge et l'origine des personnes actives dans le tourisme, nous aurons le tableau suivant : le tourisme emploie comparativement beaucoup de femmes, des personnes plutôt jeunes ainsi que de nombreuses personnes d'origine étrangère et disposant d'un faible niveau de formation. Ceci vient corroborer les résultats des analyses réalisées jusqu'ici, même si ces dernières se limitaient le plus souvent à étudier le secteur de l'hébergement et de la restauration.

Dans l'hébergement, la restauration et les agences de voyages, on relève, avec près de 60% de personnes actives de sexe féminin, une **proportion comparativement plus élevée de femmes** (Cf. Figure 2-5). Cette proportion de femmes est encore plus élevée dans le commerce de détail ainsi que dans la santé humaine et l'action sociale. En revanche, le transport de voyageurs affiche une part moindre d'emplois occupés par des femmes, part qui est comparable avec celle de la construction.

D'autres analyses selon les régions touristiques qui ne sont pas présentées dans le présent rapport, montrent en outre que la part de femmes dans l'hébergement est nettement plus élevée dans les régions touristiques alpines et les autres régions que dans les villes dotées d'un aéroport international (env. 60% vs 51%). En revanche, la plupart des femmes qui travaillent dans les agences de voyages occupent leur poste dans les villes (64%) et moins dans les autres régions (57%) et les régions touristiques alpines (54%). La part des femmes dans l'hébergement est, toutes régions confondues, à peu près la même, tandis que le faible nombre de cas relevés dans le transport de voyageurs ne permet pas de tirer un quelconque enseignement.

Figure 2-5: Part en pour cent des personnes actives selon le sexe, l'âge et la branche



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

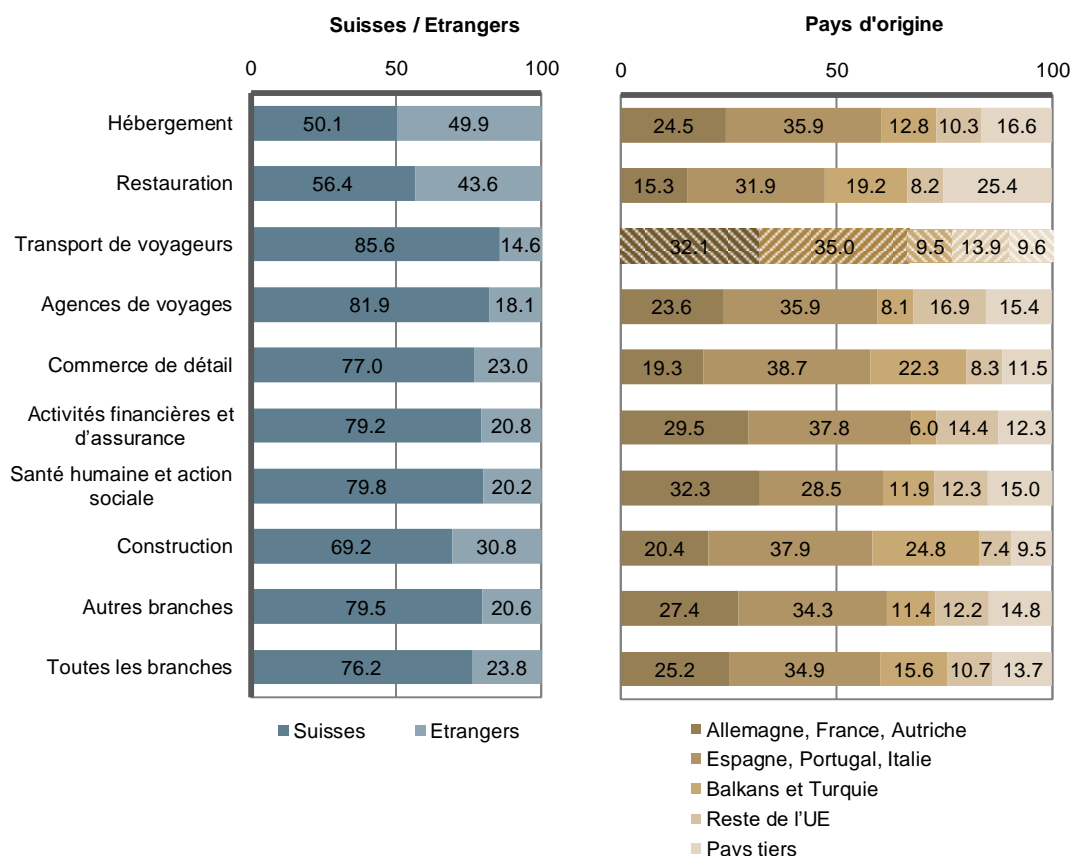
Aujourd'hui, beaucoup de **jeunes** travaillent dans l'hébergement et la restauration : alors que toutes branches confondues environ 30% de tous les postes sont occupés par des personnes de moins de 35 ans, ils sont près de 40% dans l'hébergement et la restauration. De même, les personnes qui travaillent dans les agences de voyages sont comparativement jeunes. La situation est justement l'inverse dans le secteur du transport de voyageurs où l'on constate que la part des employés de moins de 50 ans est inférieure à la moyenne et la part des employés de 50 à 64 ans supérieure à la moyenne.

Aussi, les autres analyses par région touristique non présentées dans ce rapport indiquent que les personnes actives dans les branches touristiques sont plus jeunes dans les villes que dans les régions touristiques alpines et les autres régions : près de la moitié des personnes actives a entre 15 et 34 ans dans les villes qui ont un aéroport international ; elles ne sont qu'environ 35-40% dans les autres régions. Dans les villes avec un aéroport international, on relève en outre que 15 à 20% des personnes actives travaillant dans l'hébergement et la restauration ont entre 50 et 64 ans, alors que dans les autres régions la part des 50-64 ans se situe à 25% environ. Les différences régionales dans la structure d'âge des personnes actives sont moins marquées dans les agences de voyages. On ne peut en revanche rien conclure de définitif concernant le transport de voyageurs, en raison du faible nombre de cas relevés.

La part des **personnes actives d'origine étrangère** est environ deux fois plus élevée dans l'hébergement et la restauration (50% resp. 44%) que dans l'économie globale (24%), comme

le montre la Figure 2-6. Dans le transport de voyageurs et les agences de voyages, la part des emplois occupés par des étrangers est en revanche comparativement faible (18% resp. 15%).

Figure 2-6: Part en pour cent des personnes actives selon l'origine et la branche



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Remarque : Compte tenu du faible nombre de cas pour les remontées mécaniques et les transports fluviaux dans les villes dotées d'un aéroport international (moins de 50 cas), ces résultats doivent être interprétés avec toute la prudence qui s'impose.

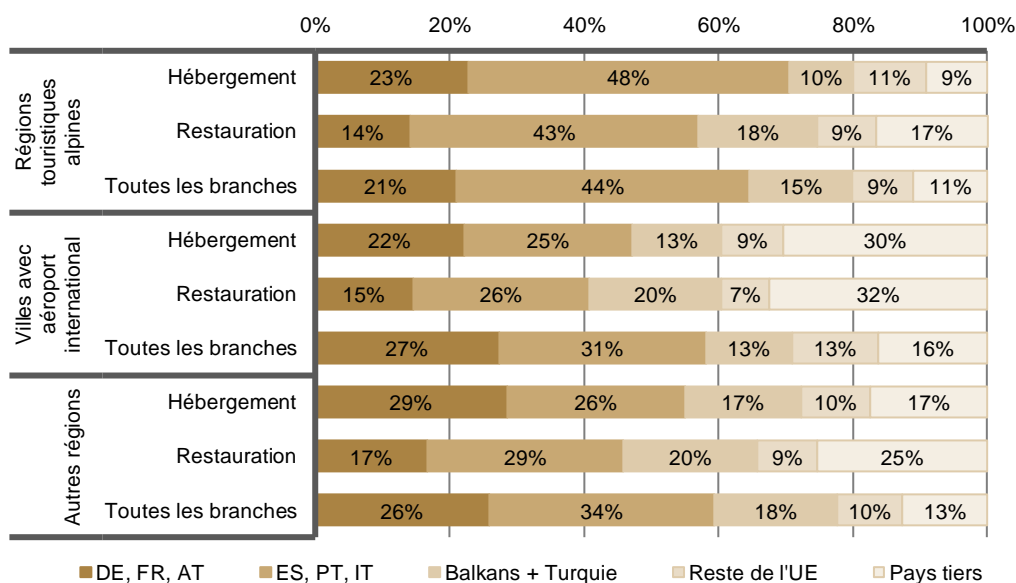
La part des employés étrangers dans l'hébergement et la restauration¹⁷ ne se différencie que très peu entre les régions touristiques alpines et les autres régions (hébergement 49% vs 45%, restauration 40% vs 43%). En revanche, la part des employés étrangers dans les villes avec un aéroport international est nettement plus élevée dans l'hébergement (61%) et la restauration (49%). Il existe également de nettes différences régionales pour ce qui est des **pays d'origine des personnes actives étrangères**¹⁸ : dans les régions touristiques alpines, près de la

¹⁷ Compte tenu du faible nombre de cas, on ne peut tirer aucune conclusion fiable pour les deux autres produits.

¹⁸ Concernant les pays d'origine des personnes actives, on distingue entre les pays voisins du nord (Allemagne, France, Autriche), les pays du sud de l'Europe (Espagne, Portugal, Italie), les Etats balkaniques (Albanie, Bosnie-Herzégovine, Kosovo, Macédoine, Monténégro, Serbie) et la Turquie, les autres 20 Etats UE ainsi que des pays tiers.

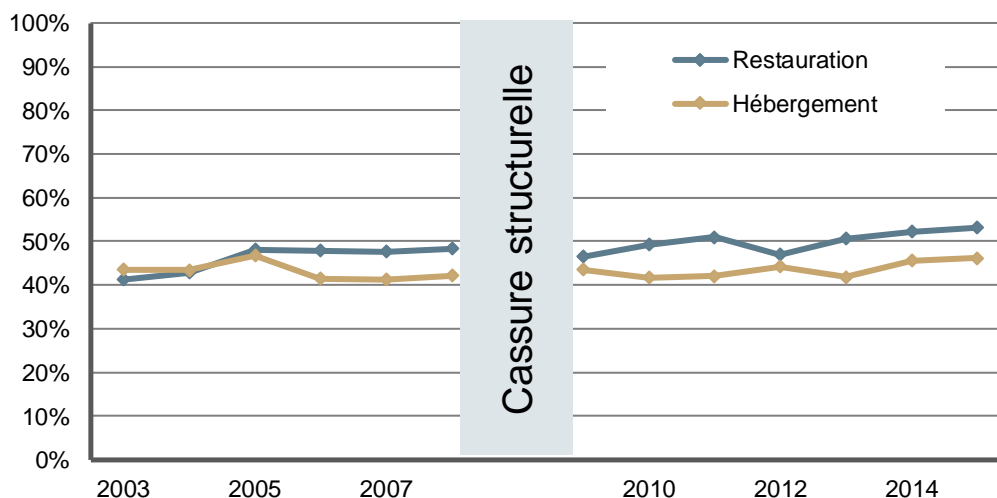
moitié des employés étrangers viennent en effet des pays du sud de l'Europe, à savoir le Portugal, l'Espagne et l'Italie (Figure 2-7). Les personnes venant de pays tiers qui travaillent dans les régions touristiques alpines sont moins nombreuses que dans les villes qui ont un aéroport international.

Figure 2-7: Part en pour cent des personnes actives selon le pays d'origine, la région touristique et la branche



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Une observation sur la durée de la part des personnes étrangères actives permet de constater que cette dernière était déjà comparativement élevée au début des années 2000 (Figure 2-8). Dans le secteur de la restauration, la part des personnes étrangères actives a augmenté durant les deux périodes considérées; elle est restée en revanche pratiquement constante dans l'hébergement. L'évolution dans le temps montre que les travailleurs étrangers constituent depuis longtemps déjà un élément important du marché du travail dans le tourisme et donc que les marchés du travail étrangers représentent une base de recrutement importante pour le tourisme suisse.

Figure 2-8: Evolution de la part des travailleurs étrangers 2003-2015

Source : ESPA

Pour ce qui est du **niveau de formation**¹⁹, les personnes actives dans le secteur du tourisme se distinguent de toutes les autres : d'une part, dans l'hébergement et la restauration, la part des personnes actives qui ont accompli leur scolarité obligatoire est, avec 30%, près de trois fois plus élevée que dans toutes les autres branches (11%). Compte tenu des possibilités qu'il offre aux travailleurs peu qualifiés, le domaine de l'hébergement et de la restauration se voit attribuer une fonction sociale. Cela étant, le niveau de qualification plutôt faible que l'on constate dans la branche est également lié à un certain problème d'image.²⁰ Dans l'hébergement et la restauration, la part des personnes actives au bénéfice d'une formation de degré tertiaire représente en revanche la moitié (19% resp. 15%) de la part constatée dans toutes les branches (37%). D'autre part, on note dans le transport de voyageurs et les agences de voyages une part élevée de personnes actives titulaires d'un diplôme de degré secondaire II

¹⁹ Conformément à la définition de l'Office fédéral de la statistique, on distingue les trois niveaux de formation suivants selon la formation achevée la plus élevée:

Ecole obligatoire: école obligatoire inachevée, école obligatoire achevée, école commerciale ou de culture générale (1 an), stage ménager ou linguistique.

Degré secondaire II: formation professionnelle élémentaire, apprentissage, école professionnelle à plein temps, école de culture générale, maturité gymnasiale, maturité professionnelle, école normale ou pédagogique.

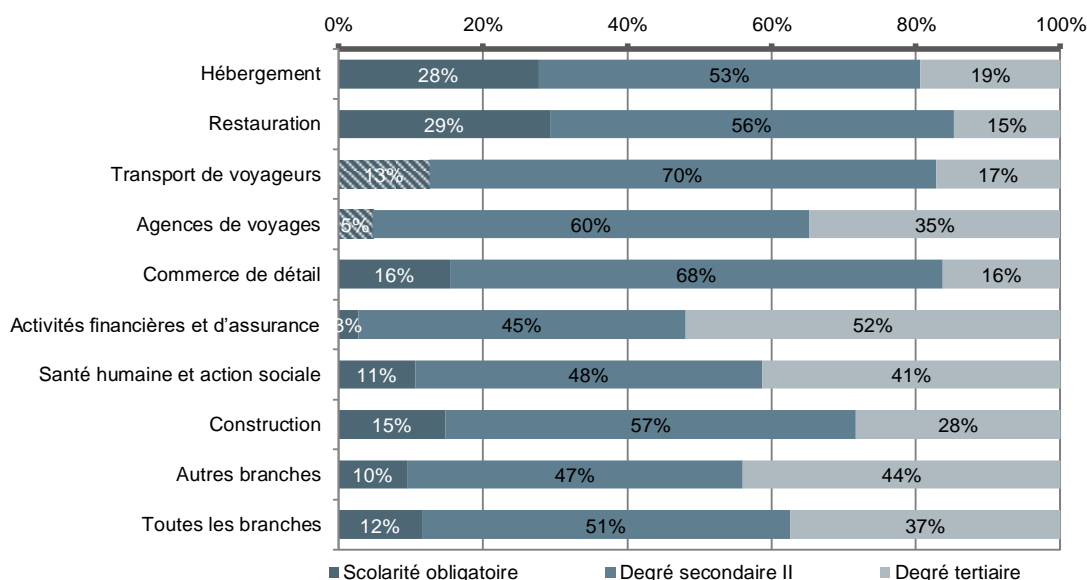
Degré tertiaire: Maîtrise, brevet fédéral, école technique ou professionnelle, école professionnelle supérieure, école technique supérieure, haute école universitaire, spécialisée ou pédagogique, école polytechnique fédérale.

²⁰ BAK Basel rappelle en outre que le niveau de qualification dans le secteur de l'hébergement et de la restauration en Suisse est supérieur à celui constaté dans les pays voisins. Lehmann et Bandi (2016, p. 25) constatent par ailleurs, ces dernières années, une amélioration de la structure de qualification dans le tourisme. Une telle tendance n'est pas visible dans l'analyse des données ESPA.

BAK Basel (2016), Benchmarking du tourisme, p. 32; Lehmann/Bandi (2016): Tourismus im Ländervergleich.

(60-70% vs 51% toutes branches confondues). En revanche, les agences de voyages emploient un peu moins de personnes qui ont achevé la scolarité obligatoire, tandis que les remontées mécaniques et les transports fluviaux emploient, toutes branches confondues, moins de personnes au bénéfice d'une formation de degré tertiaire.

Figure 2-9: Part en pour cent des personnes actives selon le niveau de formation

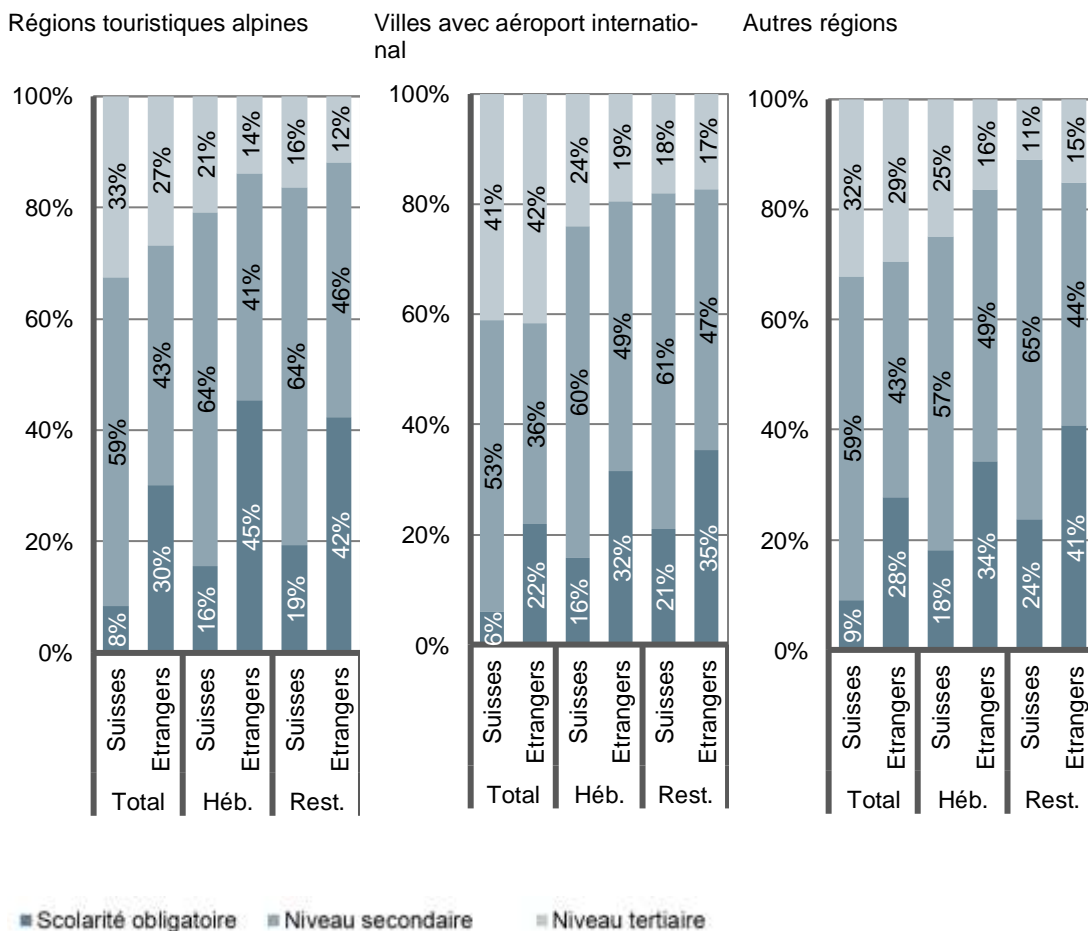


Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Remarque concernant les zones grisées : Compte tenu du faible nombre de cas pour les remontées mécaniques et les transports fluviaux ainsi que pour les agences de voyages (moins de 50 cas observés dans le groupe ayant achevé la scolarité obligatoire), ces résultats doivent être interprétés avec toute la prudence qui s'impose.

Si l'on analyse de manière plus détaillée par région touristique et origine le niveau de formation des personnes actives dans l'hébergement et la restauration, on peut constater ce qui suit (Cf. Figure 2-10) : la part des personnes actives qui ont achevé la scolarité obligatoire est supérieure à la moyenne, et ce aussi bien chez les travailleurs de nationalité suisse que chez les travailleurs étrangers. On note enfin que la part des travailleurs étrangers qui ont achevé la scolarité obligatoire est extraordinairement élevée dans les régions touristiques alpines.

Figure 2-10: Part en pour cent des personnes actives selon le niveau de formation, l'origine et la région touristique

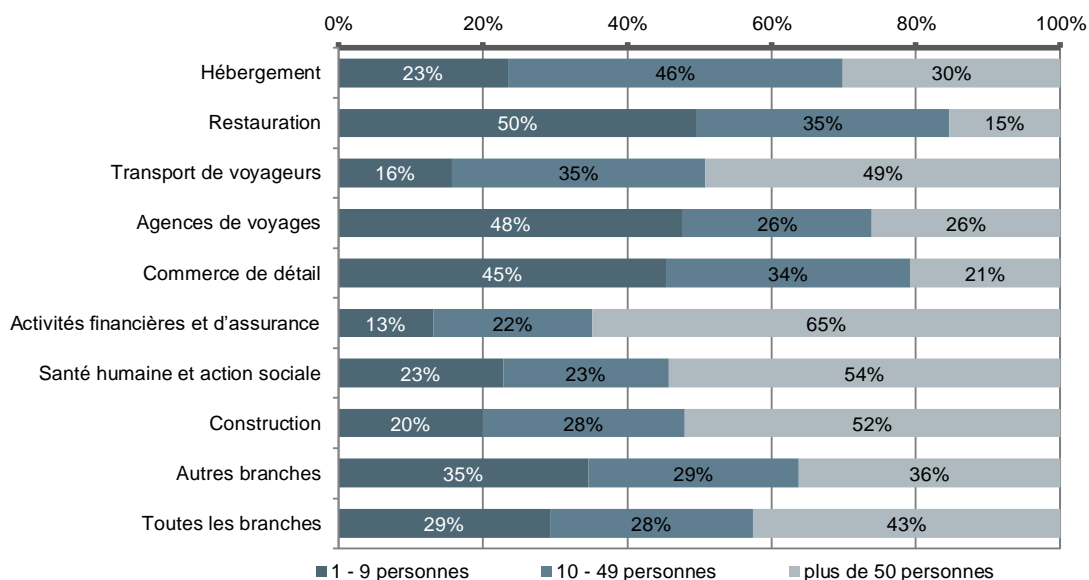


Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015
 Remarque : Les trois figures montrent à chaque fois l'économie globale (Total), l'hébergement (Héb.) et la restauration (Rest.).

Le marché du travail dans le tourisme possède en outre certaines caractéristiques structurelles qui influent considérablement sur son attractivité discutée au chapitre 3. On note en effet que **les structures des entreprises dans le tourisme sont plutôt petites à moyennes** (Cf. Figure 2-11) : près de la moitié de toutes les personnes actives dans l'hébergement et les agences de voyages travaillent dans des entreprises qui comptent 1 à 9 personnes, alors qu'elles sont environ 30% dans l'ensemble de l'économie. Dans l'hébergement, près de la moitié des personnes actives travaillent dans des entreprises de taille moyenne, avec 10 à 40 employés (30% toutes branches confondues). En revanche, les personnes actives dans l'hébergement (30%), la restauration (15%) et les agences de voyages (26%) travaillent comparativement plus rarement dans de grandes entreprises (à partir de 50 employés). A titre de comparaison, les personnes actives dans le transport de voyageurs (à savoir les remontées mécaniques et les transports fluviaux) travaillent certes davantage dans des grandes et des moyennes entreprises (40%, resp. 35%), mais ces parts sont encore et toujours inférieures à

la moyenne constatée dans les autres transports de voyageurs : en effet, dans l'ensemble de ce secteur, les personnes actives travaillent majoritairement dans les grandes entreprises (65%).

Figure 2-11 : Part en pour cent des personnes actives selon la taille de l'entreprise et la branche



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Le grand nombre de petites entreprises se reflète également dans la part des indépendants. Particulièrement dans la restauration, cette dernière est, avec 18%, nettement supérieure à la moyenne de toutes les branches (13%). On traitera plus en détail cette question à la section 3.3.

3 Attractivité du secteur du tourisme comme employeur

3.1 Le salaire n'est pas tout

Avant d'aborder la question de l'attractivité du secteur touristique en tant qu'employeur, il faut se demander quelles sont les qualités intrinsèques d'un employeur attractif, resp. à partir de quand un secteur peut être considéré comme tel. On peut répondre à cette question en procédant à des sondages auprès des diplômés d'universités²¹ ou des collaborateurs²². Il en ressort qu'un employeur sera également jugé en fonction de certains facteurs immatériels et que ces derniers se voient attribuer plus d'importance que certains facteurs matériels. Les qualités suivantes sont considérées le plus souvent comme étant particulièrement attractives par les personnes interrogées :

- **Bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée** : un rapport équilibré entre le travail et les loisirs ainsi que la conciliation entre le travail et la famille figurent parmi les qualités le plus souvent mentionnées d'un emploi attractif.
- **Possibilités de développement** : un emploi attractif est très souvent lié à des perspectives de développement personnel ainsi qu'à une activité exigeante.
- **Climat de travail** : un climat de travail positif, un esprit de collégialité ainsi que des supérieurs hiérarchiques et des collègues inspirant la confiance sont très souvent mentionnés comme étant une qualité essentielle d'un emploi attractif.

Outre ces facteurs, un bon salaire et la sécurité de l'emploi sont également considérés comme des éléments importants dans ce contexte. Selon l'enquête étudiante Universum 2014, ces deux aspects ont tendance à gagner en importance auprès de celles et ceux qui débutent dans une profession.

Bien que les études mentionnées ci-dessus portent sur des enquêtes réalisées auprès d'étudiants d'universités qui, comme indiqué plus haut, sont peu actifs/actives dans le secteur touristique, ces résultats sont également valables pour la branche du tourisme. Un phénomène corroboré par une étude datant de 2010²³, selon laquelle la majorité des employés travaillant dans le tourisme pense que l'attractivité du travail et de la branche est plus importante que le salaire.

3.2 Les salaires dans le tourisme

Même si les salaires ne figurent pas parmi les caractéristiques essentielles d'un marché du travail attractif, ils n'en sont pas moins un indice de l'attractivité de ce dernier. C'est ainsi que

²¹ Universum (2014), Universum Swiss Student Survey 2014, p.3; Bilanz (2014), Was Arbeitgeber attraktiv macht; EY (2013), Sondages auprès des diplômées 2012-2013, p. 23.

²² Great Place to Work Switzerland (2016), Les meilleurs employeurs de Suisse 2016, communiqué de presse, p. 2

²³ ASTM/fit (2010): ASTM & fit Etude sur les salaires dans le tourisme 2010, p. 6.

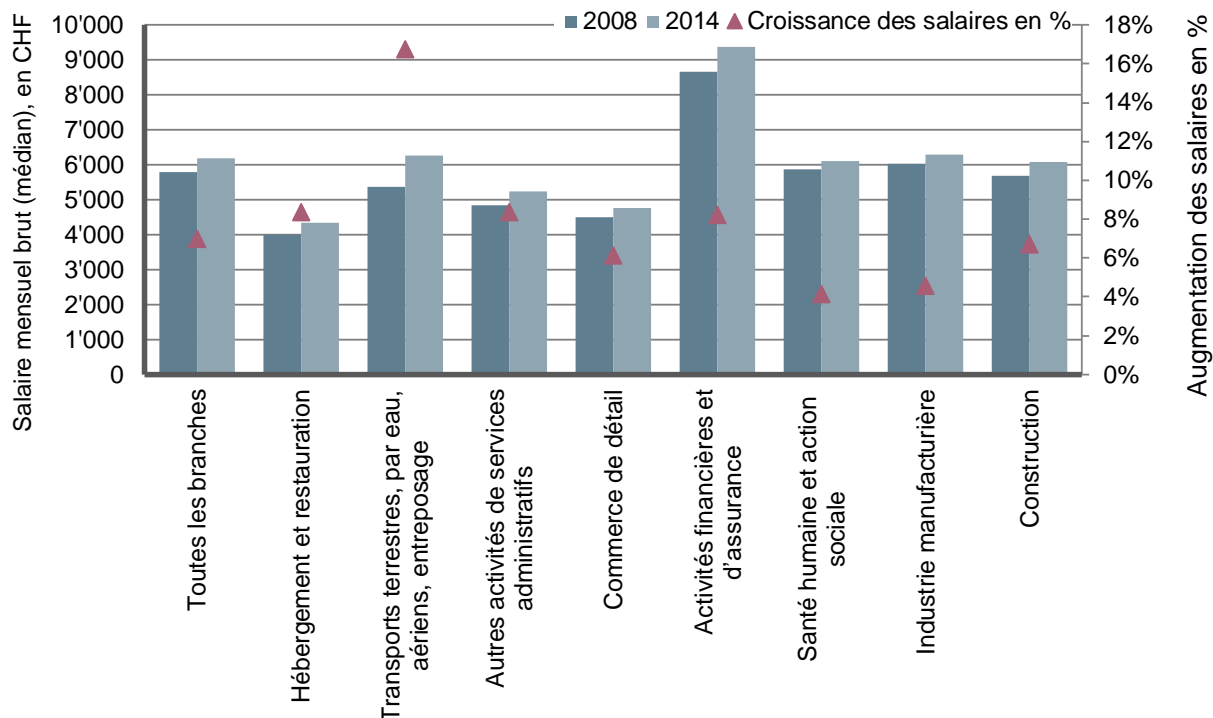
l'on mentionne relativement souvent les bas salaires pratiqués dans le tourisme comme l'une des causes de la fluctuation importante du personnel dans le secteur et de la migration de ce même personnel vers d'autres branches.²⁴ Sur la base de l'enquête sur la structure des salaires (ESS) de l'Office fédéral de la statistique portant sur la période 2008 à 2014, on a examiné et comparé ci-après sous divers aspects les salaires pratiqués dans le tourisme. Il convient de tenir compte dans ce contexte que les branches touristiques mentionnées dans l'ESS sont définies de manière plus large que dans les analyses ESPA (Cf. aspects méthodologiques à la section 1.3).

Une **comparaison entre les branches** permet de constater que les salaires pratiqués dans le tourisme sont comparativement bas (Figure 3-1) : en 2014, ils se situaient en dessous du salaire médian suisse, qui s'inscrit à 6'189 francs. Avec 4'333 francs par mois, le salaire médian est très bas, en particulier dans le domaine de l'hébergement et de la restauration. Le secteur agences de voyages ne fait pas exception non plus, le salaire médian qui y est pratiqué, à savoir 5'237 francs, étant en effet nettement inférieur à la moyenne. En revanche, le salaire médian dans le secteur du transport de voyageurs, soit 6'253 francs, correspondait, toujours en 2014, au salaire médian pratiqué dans l'économie générale. Ce résultat, la branche le doit à une croissance des salaires supérieure à la moyenne depuis 2008. Cette année-là, les salaires dans le transport de voyageurs se situaient en effet encore nettement en dessous du salaire médian. Il n'est toutefois pas possible de savoir si cette forte croissance des salaires peut également être observée ou non dans le transport de voyageurs spécifiquement lié au tourisme car les données font défaut.

Les salaires médians dans l'hébergement et la restauration ainsi que dans les agences de voyages ont augmenté de 8%, ce qui est plus que la moyenne. Cette augmentation s'explique notamment par l'introduction en 2012 d'un salaire minimal avec la Convention collective nationale de travail pour les hôtels, restaurants et cafés (CCNT). La croissance des salaires dans le domaine du tourisme durant la période observée est donc globalement supérieure à celle constatée dans le commerce de détail, la santé humaine et l'action sociale, l'industrie manufacturière ou la construction.

²⁴ Lehmann/Bandi (2016): Tourismus im Ländervergleich.

Figure 3-1: Salaire mensuel brut (médian) par branche, 2008 et 2014



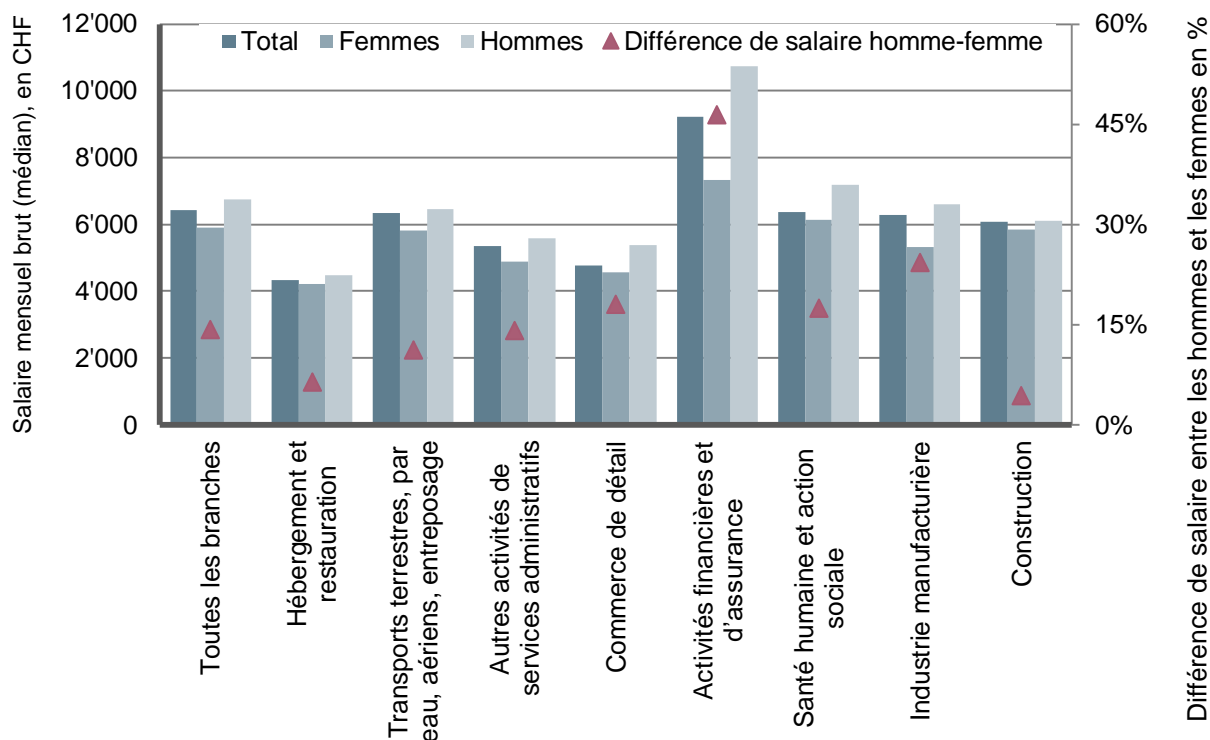
Source : Enquête sur la structure des salaires de l'Office fédéral de la statistique

Si l'on considère les salaires médians tous travailleurs confondus, on constate que le tableau de la situation salariale n'est pas complet. Le montant du salaire d'un travailleur dépend en effet de différents facteurs tels que la qualification, l'expérience, la situation dans la profession et le sexe. Il faut donc s'attendre à différents salaires médians selon la composition de l'emploi. On comparera donc ci-après les salaires médians pour plusieurs groupes partiels.

Les analyses des données ESS²⁵ ont montré qu'il existe encore aujourd'hui des différences entre les salaires des hommes et ceux des femmes. La part élevée des femmes qui travaillent dans le secteur du tourisme pourrait donc être une explication possible du niveau peu élevé des salaires. Cela étant, les salaires médians des hommes et des femmes dans le tourisme se différencient moins nettement que dans d'autres branches, comme nous le montre la Figure 3-2 ci-après. Dans le domaine de l'hébergement et de la restauration, la différence du salaire médian entre les hommes et les femmes est nettement inférieure à la moyenne suisse. De même, la différence de salaire entre les hommes et les femmes dans le transport de voyageurs est légèrement inférieure à la moyenne tandis qu'elle correspond globalement à la moyenne suisse dans les agences de voyages.

²⁵ OFS (2015), Enquête suisse sur la structure des salaires 2012, résultats commentés, p.16ss.

Figure 3-2: Salaire mensuel brut (médian) par sexe et par branche, 2014

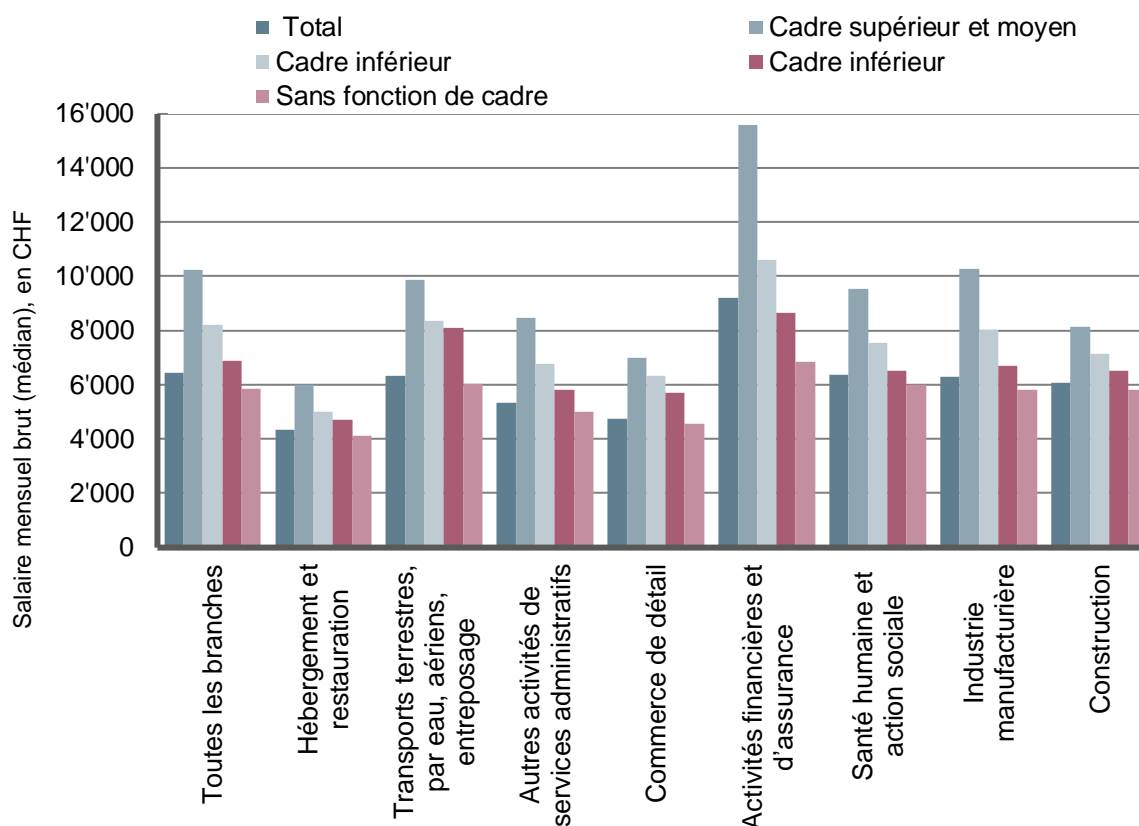


Source : Enquête sur la structure des salaires de l'Office fédéral de la statistique

La différence dans les salaires médians des hommes et des femmes a en outre diminué durant la période 2008 à 2014, un constat valable pour toute la Suisse. On mentionnera en particulier la réduction de la différence du salaire médian entre les hommes et les femmes de 22% à 14% dans les agences de voyages.

On constate ensuite que les salaires médians augmentent en principe avec la **situation dans la profession**. La Figure 3-3 indique toutefois que c'est en particulier dans l'hébergement et la restauration que l'on offre des salaires comparativement bas, et ce, à tous les échelons. Certes, le salaire augmente aussi avec la fonction de cadre, mais dans une moindre mesure que dans les autres branches. Si l'on considère la situation dans la profession, on constate que seuls le commerce de détail et la construction présentent une évolution des salaires semblable à celle de l'hébergement et de la restauration. Ce phénomène pourrait s'expliquer par le fait que les salaires minimums sont fixés dans le cadre d'un partenariat social, alors que les salaires des cadres s'alignent sur les salaires du marché. En outre, le salaire médian des cadres moyens à supérieurs dans l'hébergement et la restauration ne se situe que légèrement au-dessus du salaire médian suisse pour les positions sans fonction de cadre. Ceci est également valable pour les salaires pratiqués dans les agences de voyages, même si le niveau y est un peu plus élevé. Le salaire médian dans le transport de voyageurs peut en revanche très bien, toutes positions de cadres confondues, rivaliser avec les niveaux constatés à l'échelle nationale. Le salaire des cadres inférieurs est même supérieur à la moyenne.

Figure 3-3: Salaire mensuel brut (médian) par situation dans la profession, 2014

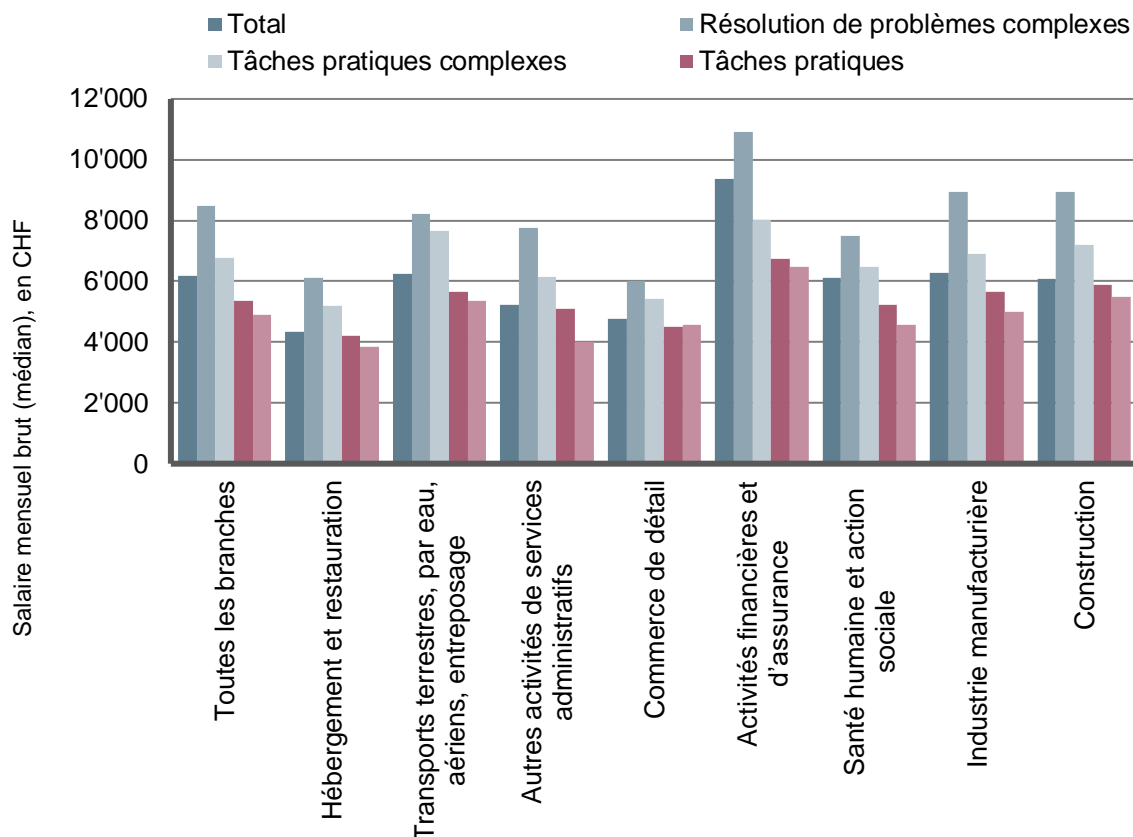


Source : Enquête sur la structure des salaires de l'Office fédéral de la statistique

La situation dans la profession ne donne encore aucune indication sur le niveau de compétence requis pour accomplir telle ou telle tâche. Il faut s'attendre à ce qu'un **niveau de compétence** supérieur aille également de pair avec un salaire plus élevé. La Figure 3-4 montre que ce sont à nouveau l'hébergement et la restauration qui, tous niveaux de compétences confondus, présentent des salaires médians bas. Seul le commerce de détail affiche un niveau de salaire aussi bas, et ce, pour tous les niveaux de compétences considérés. On constate en outre que les différences de salaires entre le niveau de compétence le plus élevé et le niveau de compétence le plus bas sont inférieures à la moyenne, ce qui s'explique d'abord par les salaires médians bas pour des activités complexes. Ceux-ci sont nettement inférieurs à la moyenne suisse.

En revanche, les salaires dans le transport de voyageurs peuvent, tous niveaux de compétence confondus, tout à fait rivaliser avec les salaires pratiqués au niveau suisse. Ces derniers sont en effet supérieurs à la moyenne pour les tâches pratiques complexes, mais aussi pour les tâches simples. Il n'en va pas de même dans les agences de voyages où les différences entre les niveaux de compétence sont supérieures à la moyenne. C'est avant tout ici la distinction entre les tâches simples et les tâches pratiques qui est nette.

Figure 3-4: Salaire mensuel brut (médian) par niveau de compétence, 2014



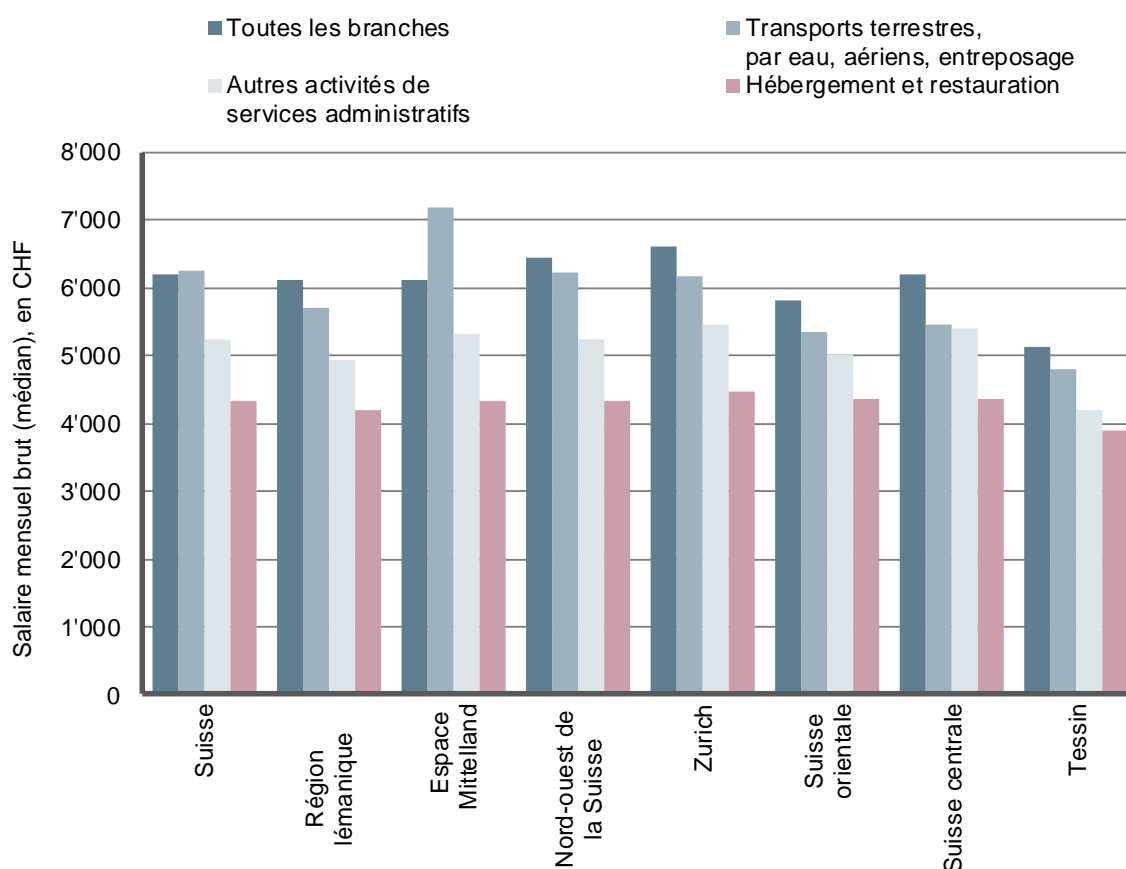
Source : Enquête sur la structure des salaires de l'Office fédéral de la statistique

Ce ne sont pas seulement les caractéristiques personnelles et le niveau d'exigence qui peuvent expliquer des différences de salaires. Le lieu de travail a en effet lui aussi une influence considérable sur ce dernier. Une comparaison des salaires médians par grandes régions dans le tourisme (Cf. Figure 3-5) montre en principe le modèle classique des différences de salaires selon les régions. À Zurich et dans le nord-ouest de la Suisse, les salaires ont tendance à être plus élevés que le salaire médian suisse. Les salaires sont en revanche inférieurs en Suisse occidentale et, surtout, au Tessin. Il convient néanmoins de relever certaines particularités propres au secteur du tourisme :

- Dans le domaine de l'hébergement et de la restauration, les salaires sont pratiquement au même niveau toutes grandes régions confondues.
- Le niveau des salaires médians dans le transport de voyageurs varie considérablement d'une grande région à une autre. Les salaires médians élevés dans l'Espace Mittelland s'expliquent par la présence dans cette région des grandes entreprises de transports nationales comme les CFF, CarPostal ou encore BLS, qui y ont leur siège. Il faut s'attendre à ce que la composition du personnel dans les sièges principaux diffère de celle des autres personnels.

- Dans le secteur des agences de voyages, les salaires médians dans les régions de Zurich et de Suisse centrale sont supérieurs à la moyenne nationale. Ils sont en revanche inférieurs au Tessin, en Suisse orientale et dans la région lémanique, tandis qu'ils se situent plus ou moins dans la moyenne suisse dans l'Espace Mittelland et au nord-ouest de la Suisse.
- Au Tessin, on constate en outre que la différence entre le niveau des salaires dans l'hébergement et la restauration et le niveau des salaires dans toutes les autres branches est moins grande que dans le reste de la Suisse, ce qui s'explique par le niveau des salaires globalement plus bas.

Figure 3-5: Salaire mensuel brut (médian) par grandes régions, 2014



Source : Enquête sur la structure des salaires de l'Office fédéral de la statistique

Remarque : dans le domaine « Transports terrestres, par eau, aériens, entreposage », la valeur de la grande région Nord-ouest de la Suisse est entachée d'une certaine imprécision.

Pour **évaluer l'attractivité des salaires dans le tourisme**, il convient de distinguer entre les différents produits. On constate que les salaires sont comparativement bas en particulier dans l'hébergement et la restauration, et ce, indépendamment de la situation dans la profession, du niveau de compétence et du sexe. Les salaires varient également moins à l'intérieur de la

branche au fur et à mesure que le niveau de compétence augmente ou que la situation dans la profession se renforce. En revanche, les différences de salaires entre les hommes et les femmes sont, toutes régions confondues, comparativement faibles. Le niveau de salaire modeste constaté peut s'expliquer notamment par l'âge relativement jeune des personnes actives dans le secteur, la part élevée de femmes ainsi qu'une part comparativement élevée d'employés étrangers. La tendance à avoir des salaires inférieurs dans ce secteur s'explique par ces trois facteurs. A cela s'ajoute le fait que l'hébergement et la restauration, avec des salaires comparativement plus élevés que dans les pays voisins, peuvent continuer à attirer les travailleurs étrangers²⁶.

La situation est quelque peu meilleure pour les services des agences de voyages. Les salaires médians se situent certes également en dessous de la moyenne suisse, mais ils augmentent relativement fortement avec un niveau de compétence plus élevé et une meilleure position dans la profession.

En revanche, les salaires pratiqués dans le transport de voyageurs peuvent très bien rivaliser avec la moyenne suisse. Le transport de voyageurs est en effet, comparé à la moyenne des autres branches, un employeur très attractif sur le plan financier, en particulier pour ce qui est des tâches techniques complexes et des cadres inférieurs. Il est néanmoins surprenant de constater que les salaires médians varient fortement selon les grandes régions. Les salaires pratiqués dans la région Espace Mittelland sont par exemple extraordinairement élevés. Le bon niveau des salaires dans le transport de voyageurs s'explique par leur croissance exceptionnelle depuis 2008. Ces derniers ont en effet augmenté de 17% environ entre 2008 et 2014. Cela étant, il convient de relever que les salaires dans les autres groupes de produits touristiques ont augmenté légèrement plus que la moyenne durant ce même laps de temps.

3.3 Possibilités de développement et de carrière

Les possibilités de développement et de carrière dépendent d'une part du niveau de formation d'une personne²⁷ et, d'autre part, de la structure de l'entreprise. Les analyses présentées au chapitre 0 ont montré que plus de la moitié des personnes actives dans le secteur du tourisme était titulaire d'un diplôme du niveau secondaire II et donc qu'elles pouvaient pour la plupart s'appuyer sur une formation professionnelle initiale. On note par ailleurs dans l'hébergement et la restauration que la part des personnes actives qui ont achevé leur scolarité obligatoire est comparativement élevée. Il ressort en outre de ces analyses que près des trois quarts des personnes actives dans l'hébergement, la restauration et les agences de voyages travaillent dans des petites et moyennes entreprises. En revanche, deux tiers des personnes actives dans le transport de voyageurs sont employés dans de grandes entreprises.

²⁶ BAK Basel (2016), Benchmarking du tourisme, p. 34s.

²⁷ Par exemple, la formation dans les grandes entreprises est un critère pertinent sur lequel se basent les responsables du recrutement pour sélectionner des candidates et des candidats. (Cf. Ecoplan 2013).

Une analyse secondaire des données permet de décrire plus en détail les formations de base et continues suivies dans le tourisme. Ces formations constituent la pierre angulaire des possibilités de développement et de carrière²⁸. Outre les différentes formations professionnelles proprement dites, il existe également de très nombreuses formations de base et continues au niveau tertiaire. Les formations professionnelles initiales dans le tourisme ont également été révisées après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la formation professionnelle en 2004²⁹. Les moteurs de cette révision ont été d'une part les nouvelles dispositions légales et, d'autre part, la reconnaissance par les associations professionnelles de la nécessité de réformer les formations dans la branche. La Figure 3-6 montre l'évolution du nombre de diplômés entre 2003 et 2013 dans les branches considérées ici : 5 à 6% de tous les diplômés obtenus en Suisse l'ont été dans le domaine de l'hébergement et de la restauration³⁰. Ceci représente par année entre environ 1'900 (en 2005) et 3'250 (en 2011) personnes qui ont suivi une formation de 3 ans sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC) ainsi qu'entre 400 et 900 personnes qui ont suivi avec succès un apprentissage de 2 ans sanctionné par une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP). Dans le domaine des agences de voyages, ce sont quelque 200 employées et employés de commerce qui achèvent chaque année un apprentissage sanctionné par un CFC; dans le secteur des remontées mécaniques, une vingtaine de personnes obtiennent chaque année un CFC ou une AFP. Il convient de relever que le nombre d'interruptions d'apprentissage n'est pas encore pris en compte : avec 15% dans l'hébergement et la restauration, celui-ci est supérieur à la moyenne suisse, qui est de 10%³¹ environ.

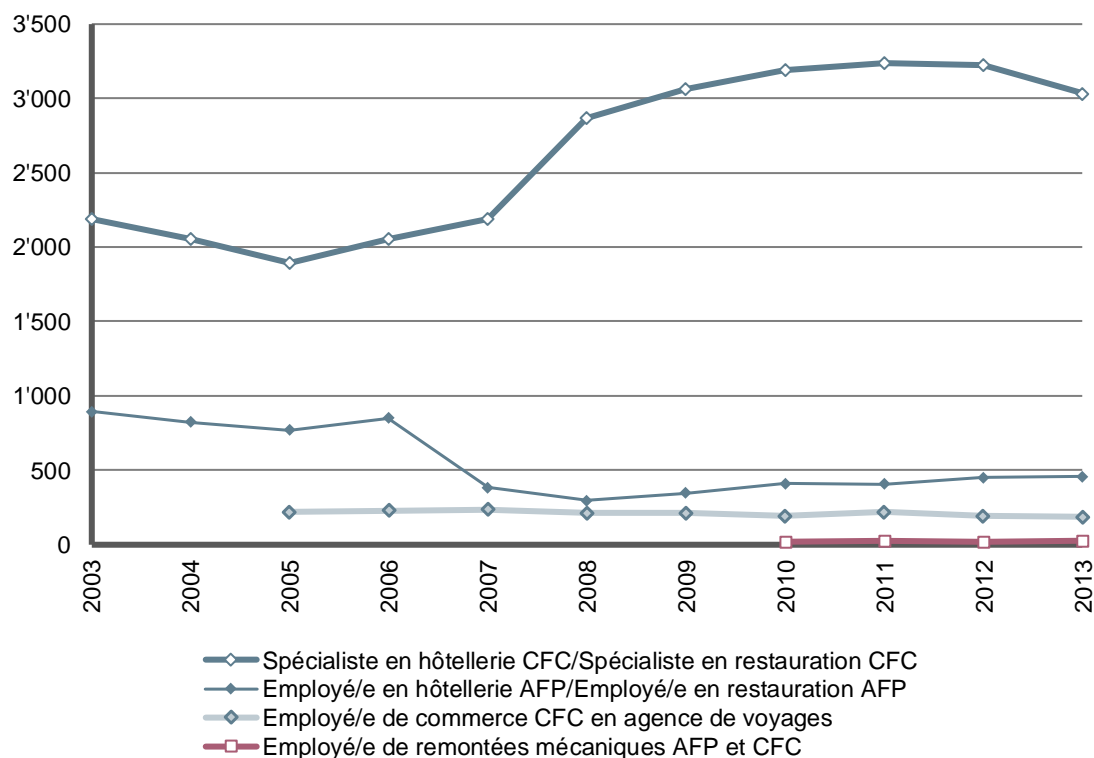
²⁸ Compte tenu des données disponibles, il n'est pas possible d'affirmer que le volume des formations initiales et continues suivies avec succès correspond au besoin effectif des branches touristiques. De même, on ne peut guère tirer de conclusions concernant la valeur et la promotion des formations initiales et continues du personnel dans les entreprises touristiques.

²⁹ Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (Loi sur la formation professionnelle, LFPr, RS 412.10).

³⁰ Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, p. 26.

³¹ Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, p. 49.

Figure 3-6: Nombre de diplômés dans la formation professionnelle initiale par branche, 2003-2013



Sources : Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, S. 26f; hotelleriesuisse/SCH (2015), Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015, p. 49.

Remarque : Les premiers diplômés avec Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) existent depuis 2008, l'AFP sanctionne des formations de 2 ans.

La formation professionnelle supérieure a, d'une manière générale, gagné en importance ces dernières années, et le tourisme ne fait pas exception. La Figure 3-7 mentionne les diplômés de la formation professionnelle supérieure entre 2003 et 2013, en particulier pour le secteur de l'hébergement et de la restauration. On remarque surtout les diplômés des écoles supérieures, comme celui d'«Hôtelière-Restauratrice» et d'«Hôtelier-Restaurateur» qui figurent parmi les plus nombreux³². Si l'on y ajoute le diplôme d'«Hôtelmanager», ce sont entre 300 et 500 personnes qui, chaque année, achèvent avec succès leur formation professionnelle dans l'hébergement et la restauration. Alors que dans les années 2003 à 2008 ces diplômés représentaient 8 à 10% de tous les titres obtenus dans des écoles supérieures, ils représentaient, les années qui ont suivi, près de 6% de tous les diplômés³³. L'augmentation du nombre de diplômés dans l'hébergement et la restauration obtenus dans des écoles supérieures correspond donc à une tendance générale qui est moins marquée dans ce secteur que dans les autres.

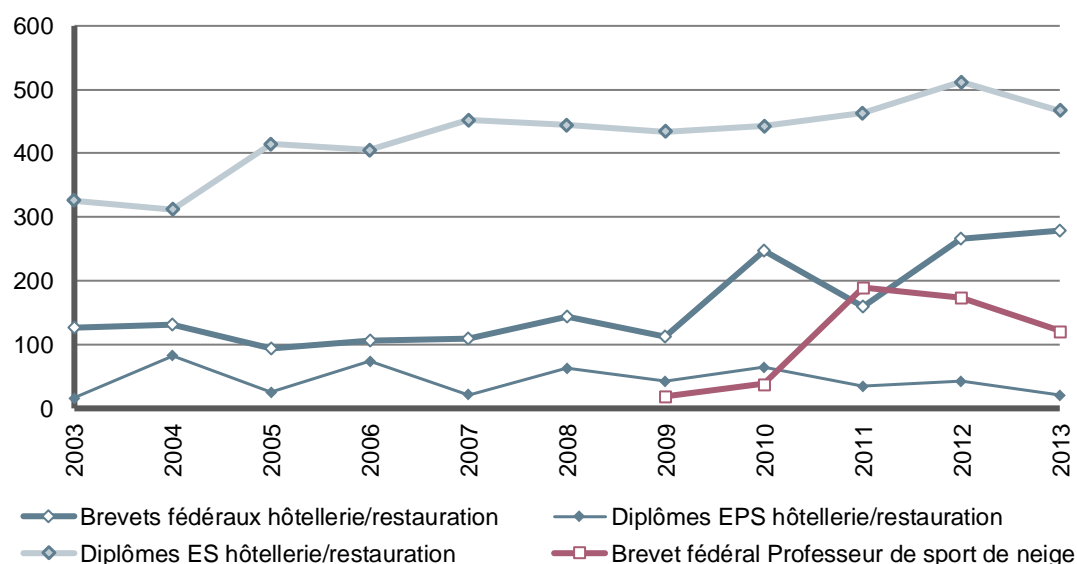
³² Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, S. 50.

³³ hotelleriesuisse/SCH (2015), Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015, p. 52.

On constate également, entre 2003 et 2013, une augmentation du nombre de brevets fédéraux de 100 à 250 par année dans l'hébergement et la restauration. L'hébergement et la restauration ont ainsi pu faire passer de 1% environ à 2% leur part de tous les brevets fédéraux³⁴. On note une légère baisse de l'importance des examens professionnels supérieurs (EPS) dans ces deux secteurs³⁵.

Les autres brevets fédéraux (BF) importants dans le domaine du tourisme sont professeur/e de sport de neige (121 diplômés en 2013), assistant/e en tourisme (47), guide de montagne (25), spécialiste dans les transports publics (15) ainsi que spécialiste des remontées mécaniques (env. 17 diplômés par année)³⁶.

Figure 3-7: Nombre de diplômés dans la formation professionnelle supérieure, par branche, 2003-2013



Sources : Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, S. 34f; hotelleriesuisse/SCH (2015), Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015, p. 52.
Remarque : EPS = examen professionnel supérieur; ES = école supérieure.

Les hautes écoles spécialisées ont en outre, ces dernières années, gagné en importance pour la formation initiale et la formation continue dans le tourisme. Le système de Bologne reconnu internationalement rend les études dans le domaine du tourisme dans une haute école spécialisée particulièrement intéressantes, à quoi s'ajoute le lien étroit avec l'économie d'entreprise, qui permet également d'accéder à d'autres branches³⁷.

³⁴ hotelleriesuisse/SCH(2015), Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015, p. 52.

³⁵ Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, S. 35.

³⁶ Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, S. 35.

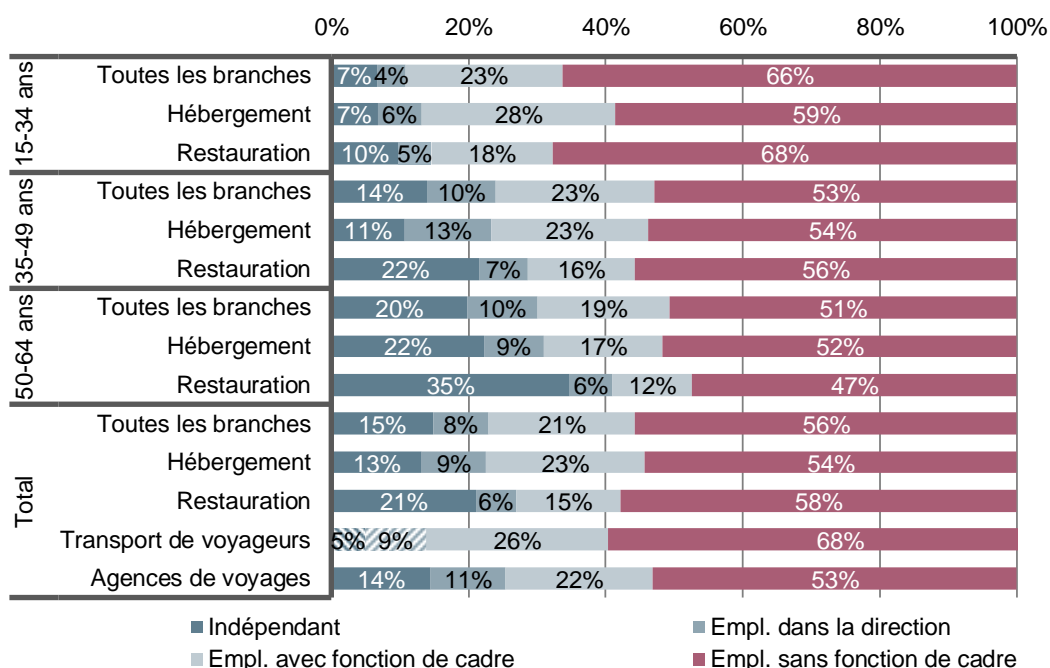
³⁷ Lehmann et al. (2015), Aus- und Weiterbildungen im Tourismus, S. 52.

Des analyses complémentaires des données ESPA concernant la situation dans la profession permettent de décrire plus en détail les possibilités de développement et de carrière dans le secteur du tourisme. Si l'on regarde la **situation dans la profession**, on remarque, en particulier dans l'hébergement, une part légèrement supérieure à la moyenne des personnes actives qui exercent une fonction de cadres ou qui font elles-mêmes partie de la direction de l'entreprise (Figure 3-8). Les personnes actives sont donc plus nombreuses que la moyenne à assumer une responsabilité étant jeunes. Ce sont déjà 41% des 15 à 34 ans qui ont une fonction de cadre, bien que la plupart l'exercent en tant qu'employés. Les possibilités de développement semblent toutefois moindres : on constate en effet que la part des personnes actives qui exercent une fonction de cadre n'augmente que peu (soit à 48%) avec l'âge et qu'elle se situe même, toutes branches confondues, en dessous de la moyenne pour les 50 à 64 ans.

Il en va différemment dans le secteur de la restauration : la part des jeunes employés exerçant une fonction de cadre y est inférieure à la moyenne, mais l'on constate également que la part d'indépendants chez les jeunes est, avec 10%, supérieure à la moyenne. Le développement de la carrière semble également fonctionner avec l'âge en premier lieu via l'indépendance. Les personnes actives dans la restauration et qui ont plus de 50 ans sont souvent des indépendants (35%).

Dans les autres groupes de produits, la base de données n'est pas suffisamment étoffée pour permettre d'effectuer des analyses détaillées. On peut néanmoins constater dans le transport de voyageurs que la part des personnes actives exerçant une fonction de cadre est globalement inférieure à la moyenne ou que celles-ci sont moins nombreuses à faire partie de la direction de l'entreprise et/ou à exercer à titre indépendant. Les chiffres concernant les agences de voyages correspondent à ceux relevés dans les autres branches.

Figure 3-8: Part en pour cent des personnes actives selon la situation dans la profession et l'âge



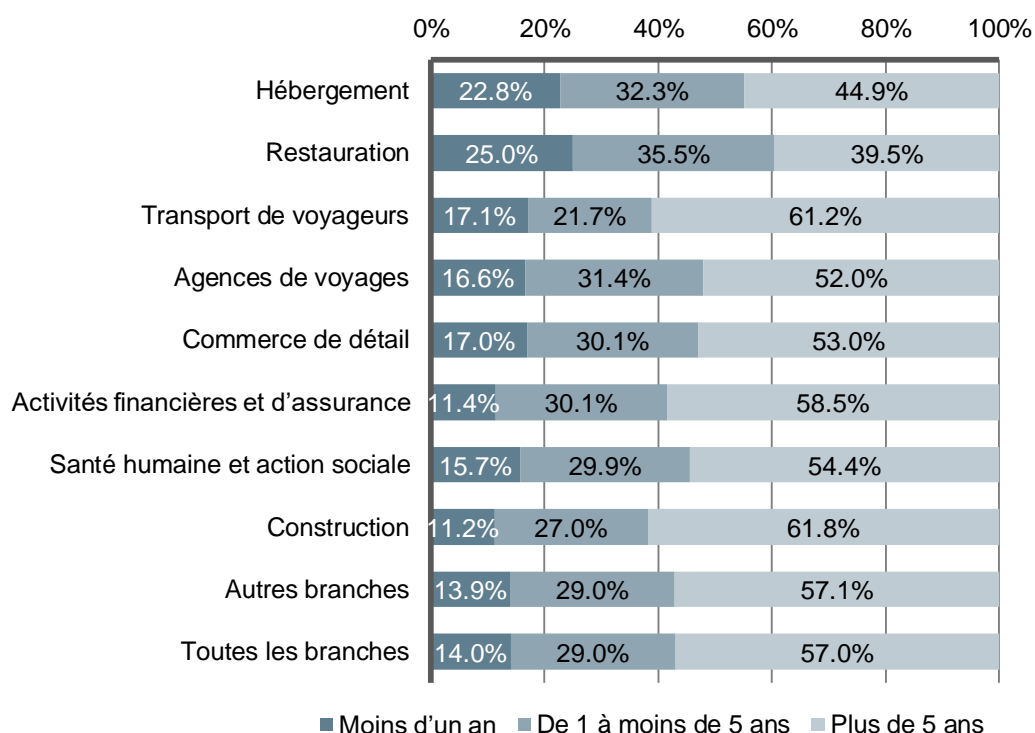
Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Remarque concernant les zones hachurées : Compte tenu du faible nombre de cas dans les remontées mécaniques et les transports fluviaux (moins de 50), les résultats doivent être interprétés avec toute la prudence qui s'impose.

La durée de l'activité dans l'entreprise nous fournit également des informations intéressantes concernant les possibilités de développement et de carrière car elle indique si un développement au sein de l'entreprise est possible ou non, ou si la personne concernée doit changer d'entreprise pour pouvoir espérer progresser dans sa carrière. La Figure 3-9 montre que la durée de l'activité dans l'entreprise est, en particulier dans l'hébergement et la restauration, comparativement courte, alors qu'elle est légèrement inférieure à la moyenne dans les agences de voyages et plutôt supérieure à la moyenne dans le transport de voyageurs. Dans l'hébergement et la restauration, près d'un quart des personnes actives travaillent depuis moins d'un an dans leur entreprise, ce qui représente près du double si l'on considère la moyenne dans toutes les branches (14%). En revanche, toujours dans le secteur de l'hébergement et de la restauration, moins de la moitié des personnes actives restent plus de cinq ans au service de leur entreprise; elles sont 61% dans le transport de voyageurs, 52% dans les agences de voyages et 57% toutes branches confondues. Le taux de fluctuation du personnel élevé souvent constaté³⁸ sur le marché du travail du tourisme se réfère donc en particulier au secteur de l'hébergement et de la restauration.

³⁸ P. ex. Lehmann/Bandi (2016): Tourismus im Ländervergleich.

Figure 3-9: Part en pour cent des personnes actives selon la durée d'activité et la branche, 2009-2015



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Toutes branches confondues, on peut constater qu'en matière de possibilités de développement et de carrière dans le secteur touristique, la majorité des personnes actives peut se prévaloir d'une formation professionnelle initiale. Dans le transport de voyageurs, le développement et la carrière d'une personne ont la plupart du temps pour cadre les grandes entreprises. Bien qu'il y ait comparativement peu de personnes actives dans ces dernières qui y occupent une fonction de cadre, la durée de l'activité est relativement élevée dans ces entreprises, probablement en raison des possibilités de carrière qu'elles offrent. Dans l'hébergement, on note un nombre relativement élevé de jeunes actifs qui exercent une fonction de cadre. Pour ce qui est des personnes actives dans la restauration, il semble que l'indépendance représente une importante possibilité de carrière, en raison notamment de la petite taille des structures d'entreprise et des possibilités de développement parfois limitées que l'on y trouve.

3.4 Sécurité de l'emploi

La durée de l'activité dans l'entreprise ne fournit pas seulement une indication sur les possibilités de développement et de carrière (Cf. chapitre 3.3), mais également sur la sécurité de l'emploi. La durée de l'activité relativement brève des personnes actives dans l'hébergement et la restauration ainsi que dans les agences de voyages permet également d'inférer que la sécurité de l'emploi y est moindre.

Cela ressort notamment d'une analyse des contrats de travail à durée déterminée : dans le transport de voyageurs à des fins touristiques (18%, total transport de voyageurs 6%) et dans l'hébergement (16%), la part des personnes actives avec une **activité temporaire** est deux fois plus élevée que dans toutes les autres branches (8%). En revanche, la part des personnes actives avec une activité temporaire est légèrement inférieure à la moyenne (6,2 - 7%) dans la restauration et les agences de voyages. Si l'on tient compte du statut de séjour et du sexe, on s'aperçoit que, toutes branches confondues et dans le secteur du tourisme à l'exception de la restauration, la part des contrats de travail à durée déterminée est un peu plus élevée parmi les étrangers et les femmes que parmi les Suisses, resp. les hommes.

La subdivision par région touristique montre que la part des personnes actives avec une activité temporaire est très élevée surtout dans les régions touristiques alpines : un actif sur quatre dans l'hébergement et un sur cinq dans les remontées mécaniques et les transports fluviaux exercent en effet une activité temporaire (Figure 3-10).

Figure 3-10: Part en pour cent des personnes actives avec un emploi temporaire selon la région touristique

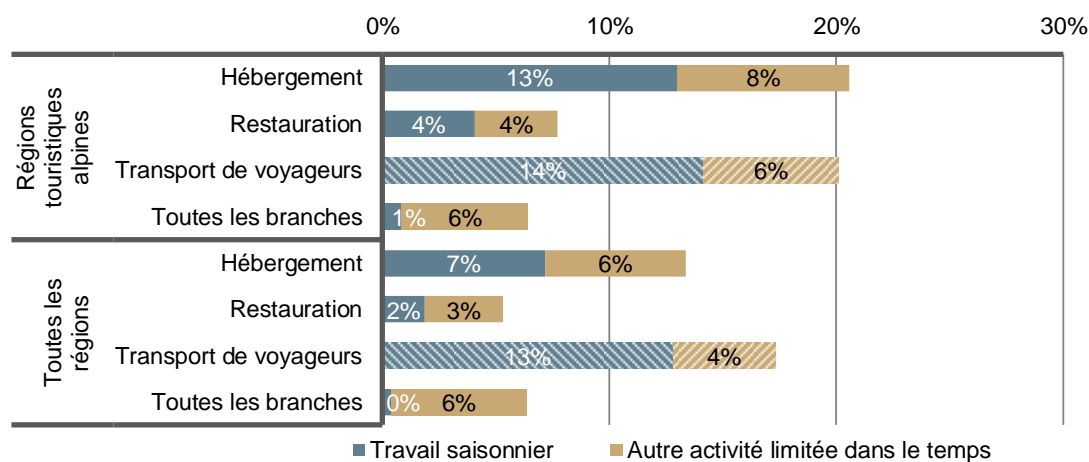
	Toutes les régions	Régions touristiques alpines	Autres régions	Villes avec aéroport int.
Hébergement	15.6%	24.6%	8.3%	(7.3%)
Restauration	7.0%	10.4%	5.9%	5.2%
Transport de voyageurs	18.2%	(20.7%)	(15.8%)	*
Agences de voyages	6.2%	(10.2%)	(3.8%)	(5.0%)
Toutes les branches	7.6%	7.8%	6.7%	8.5%

Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Remarque : Les valeurs entre parenthèses doivent être interprétées avec toute la prudence qui s'impose compte tenu du faible nombre de cas (moins de 50).

L'une des principales raisons du pourcentage élevé d'activités limitées dans le temps dans le tourisme s'explique par l'importance des **emplois saisonniers**, comme le montre la Figure 3-11. On observe dans toute la Suisse que la part des personnes actives qui occupe un emploi saisonnier dans l'hébergement, le transport de voyageurs et la restauration est beaucoup plus élevée que dans l'ensemble de l'économie. Le phénomène est encore plus marqué dans les régions touristiques alpines. Par «autres activités limitées dans le temps» on entend en particulier le travail temporaire, les emplois renouvelés régulièrement et les stages.

Figure 3-11: Part en pour cent des personnes actives par type de travail limité dans le temps, branche et région touristique



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

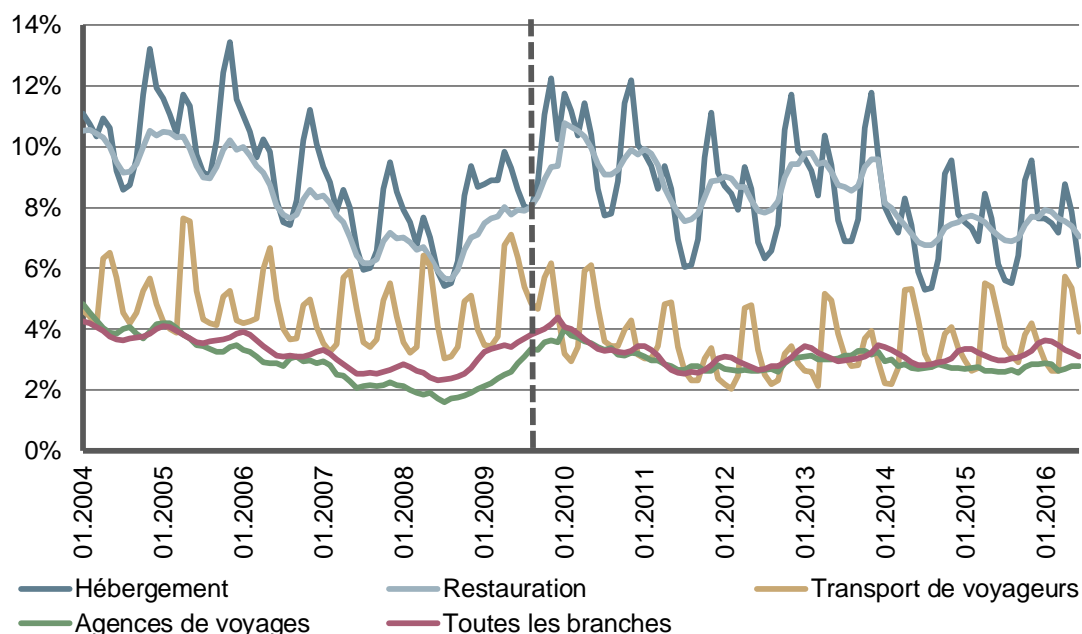
Remarques concernant les surfaces hachurées : Compte tenu du faible nombre de cas, on ne peut tirer aucun enseignement fiable pour les agences de voyages et les autres régions. Les résultats pour le transport de voyageurs doivent être interprétés avec toute la prudence qui s'impose compte tenu du faible nombre de cas (N<50).

La **statistique des chômeurs** nous fournit en outre de précieuses indications sur la sécurité de l'emploi, car elle permet de distinguer entre les mêmes branches, comme c'est le cas dans les analyses ESPA. Premièrement, si l'on considère le taux de chômage durant la période 2004-2016, on constate de nettes différences de niveau entre les différentes branches (Figure 3-12). Dans l'hébergement et la restauration, le taux de chômage est, avec des valeurs d'environ 6 à 13%, supérieur à la moyenne. Il est ainsi deux à quatre fois plus élevé que dans l'ensemble de l'économie, où ce taux se situe dans les 3 à 4%. Même constat dans le transport de voyageurs où le taux de chômage est légèrement supérieur à la moyenne suisse, surtout dans les années 2004 à 2009 où il se situait entre 5 et 6%. En revanche, le taux de chômage des agences de voyages correspond pratiquement à la moyenne suisse et se situe même quelque peu en dessous selon les périodes. Il convient de remarquer à ce propos que la répartition des chômeurs par branche se fait sur la base du dernier emploi occupé et non pas sur la base de la formation ou de l'emploi recherché. Etant donné que l'hébergement et la restauration offrent de bonnes possibilités pour la réinsertion ou le travail à temps partiel ainsi que des emplois pour des personnes qui présentent un risque de chômage élevé (peu ou pas de formation, connaissances insuffisantes de la langue, personnes issues de migration), il faut s'attendre à un chômage incompressible plus élevé.

Deuxièmement, on observe de fortes fluctuations saisonnières dans les chiffres du chômage dans le secteur de l'hébergement et de la restauration ainsi que dans celui du transport de voyageurs. Ceci ne saurait surprendre outre mesure compte tenu de la part élevée d'activités limitées dans le temps, parmi lesquelles beaucoup d'emplois saisonniers. On constate ainsi que le taux de chômage dans l'hébergement et la restauration est au plus bas durant les mois d'été, qu'il augmente en automne et qu'il baisse à nouveau légèrement les mois d'hiver. On

constate un phénomène inverse dans le transport de voyageurs : le taux de chômeurs y est faible durant les mois d'hiver et augmente en été. On ne constate en revanche pratiquement pas de fluctuations saisonnières dans le taux de chômage pour les agences de voyages.

Figure 3-12: Taux de chômage par branche



Source : Statistique des chômeurs du Secrétariat d'Etat à l'économie, valeurs mensuelles de janvier 2004 à juin 2016

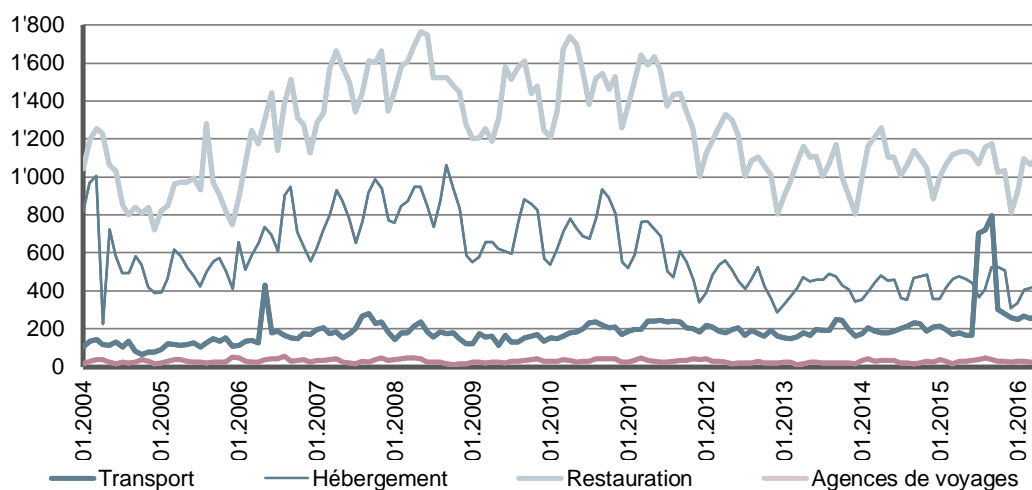
Remarque : Compte tenu d'un changement des nomenclatures des branches économiques, il y a une cassure structurelle entre les chiffres jusqu'à mai 2009 et à partir de juin 2009.

Le **nombre des places vacantes** vient compléter la statistique du chômage et montre à quel point la main-d'œuvre est recherchée dans les différentes branches. Il convient de relever à propos des analyses qui vont suivre qu'il n'est pas possible de faire une distinction plus fine entre les branches et que l'on ne peut donc pas donner des chiffres spécifiques, en particulier dans le transport de voyageurs, pour les transports fluviaux et les remontées mécaniques, raison pour laquelle nous considérons ici la branche du transport de voyageurs dans sa globalité. On constate à la lecture de la Figure 3-13 que c'est de loin dans la restauration que l'on trouve la plupart des places vacantes, suivie par l'hébergement et, à un niveau nettement plus bas, le transport de voyageurs et les agences de voyages. Les chiffres reflètent en grande partie la taille des branches. Il convient toutefois de relever que le secteur du tourisme est lui aussi très demandeur de main-d'œuvre qualifiée, quelques-unes des professions les plus recherchées se trouvant surtout dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration – en particulier en période de haute conjoncture³⁹. Comme nous l'avons relevé pour les chiffres du

³⁹ Lehmann/Bandi (2016): Tourismus im Ländervergleich, S. 16.

chômage, le nombre de places vacantes dans l'hébergement et la restauration varie considérablement selon la saison. Les deux valeurs beaucoup plus hautes que les autres relevées dans le transport de voyageurs s'expliquent par une forte hausse des effectifs dans le transport ferroviaire et le transport aérien.

Figure 3-13: Places vacantes par branche



Source : Statistique des chômeurs du Secrétariat d'Etat à l'économie, valeurs mensuelles de janvier 2004 à juin 2016

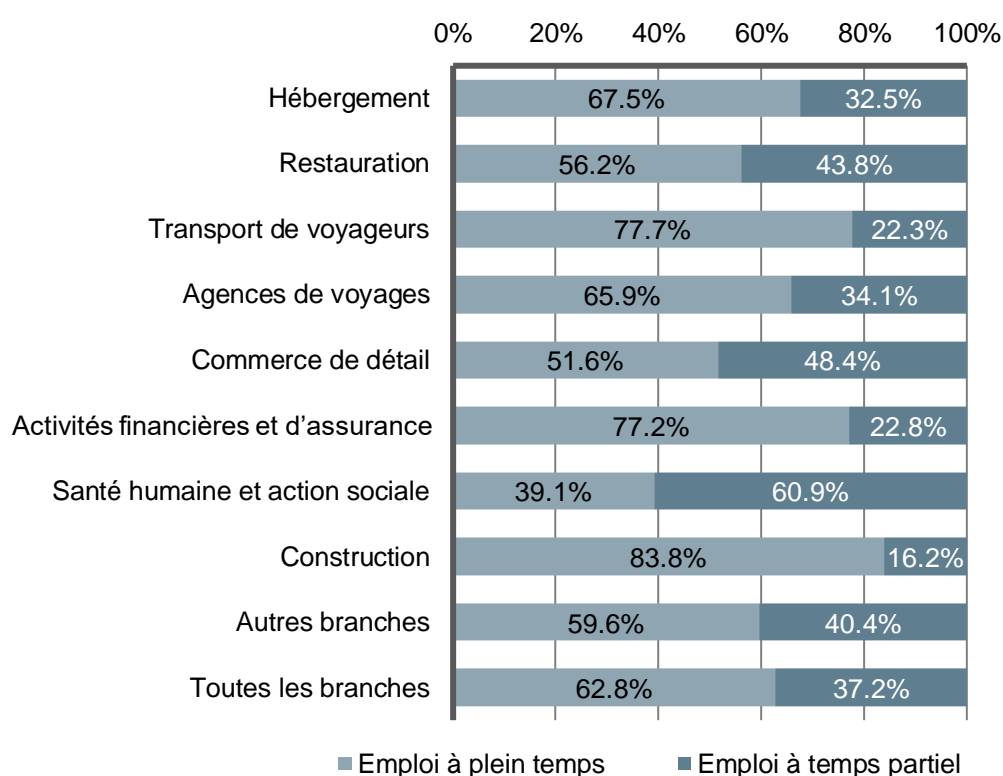
3.5 Equilibre travail-vie privée / Conditions de travail

Les conditions de travail dans le secteur du tourisme et l'équilibre toujours plus important entre le travail, les loisirs et la famille (Cf. chapitre 3.1) seront présentés ci-après également sur la base des analyses des données ESPA.

Concernant le **taux d'activité**, les analyses montrent (Cf. Figure 3-14) que les personnes actives dans l'hébergement sont plus nombreuses à travailler à temps partiel (48% vs 37% toutes branches confondues). Dans le secteur du transport de voyageurs, la part des personnes actives occupées à temps partiel est nettement inférieure à la moyenne (22%) tandis qu'elle est légèrement inférieure dans l'hébergement (32%) et les agences de voyages (34%). En outre, si l'on considère l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale, l'analyse du taux d'activité par classe d'âge et de sexe est révélatrice : la part des personnes actives occupées à temps partiel dans la restauration est très élevée surtout chez les moins de 15 à 34 ans (51% vs 31% toutes branches confondues), alors qu'elle correspond, toutes branches confondues, à peu près à la moyenne chez les 35-49 ans ainsi que chez les 50-64 ans (37% resp. 39%). En revanche, la part des personnes actives occupées à temps partiel dans l'hébergement et les agences de voyages passe de 25% chez les 15-34 ans à 36%, resp. à 40% chez les 35-49 ans. Alors que dans les agences de voyages la part des personnes actives occupées à temps

partiel recule à 29% chez les 50-64 ans, elle reste à 35% dans l'hébergement. Dans le transport de voyageurs, la part des personnes activées occupées à temps partiel chez les 35-49 ans est légèrement supérieure si l'on compare avec le groupe des plus jeunes et le groupe des plus âgés (22% vs env. 17%^{*40}). A noter également que les femmes occupent plus souvent que les hommes un emploi à temps partiel dans le secteur du tourisme, comme d'ailleurs dans l'ensemble de l'économie. Cela étant, la part des femmes actives occupées à temps partiel dans l'hébergement (46%), les agences de voyages (46%), le transport de voyageurs (49%) et la restauration (60%) est parfois nettement inférieure à celle relevée dans l'ensemble des secteurs économiques (63%).

Figure 3-14: Part en pour cent des personnes actives par taux d'activité et branche



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

Le motif le plus fréquent mentionné pour exercer une **activité à temps partiel** est, toutes branches confondues, les obligations familiales et d'autres obligations personnelles (35%).

⁴⁰ * Compte tenu du faible nombre de cas dans les remontées mécaniques et les transports fluviaux, ces résultats doivent être interprétés avec toute la prudence qui s'impose.

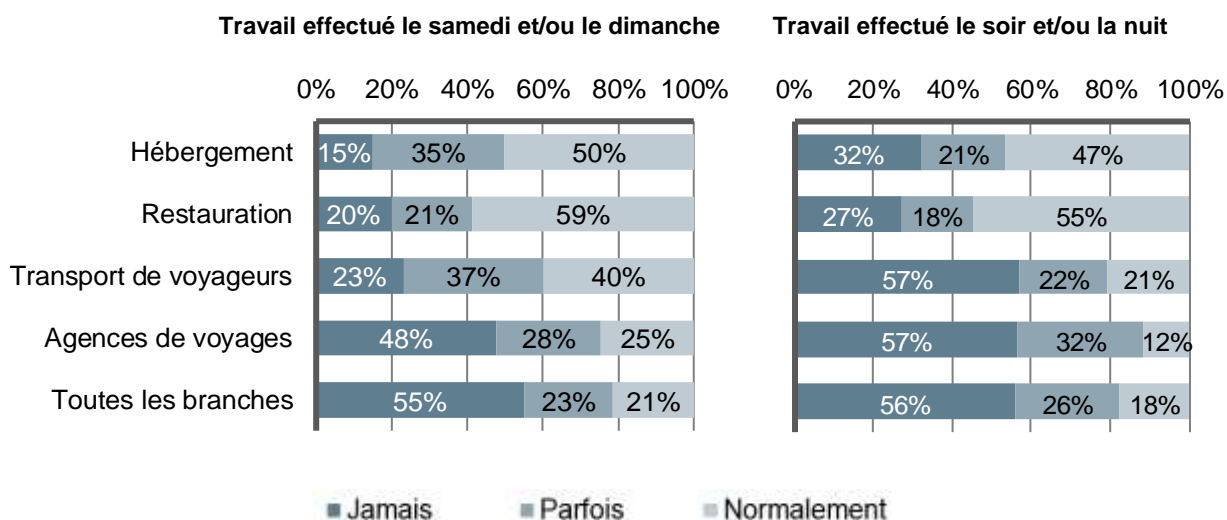
Ceci concerne également les personnes employées dans les agences de voyages (42%), l'hébergement (35%) et la restauration (25%), quoiqu'à des degrés divers⁴¹. Dans l'hébergement et la restauration, la deuxième raison mentionnée pour un emploi à temps partiel est le fait que l'on n'a pas trouvé de poste à plein temps (14% resp. 18% vs 8% toutes branches confondues); ceci ne semble en revanche pas être le cas dans les agences de voyages. Un autre motif important pour prendre un emploi à temps partiel est le fait de suivre une formation, et ce, aussi bien toutes branches confondues (11%) que, en particulier, dans la restauration (22%), les agences de voyages (15%*) et l'hébergement (12%). Contrairement à l'ensemble de l'économie où le manque d'intérêt pour exercer un emploi à temps plein est le deuxième motif le plus fréquemment mentionné pour une activité à temps partiel, ceci ne joue qu'un rôle marginal dans les secteurs de l'hébergement, de la restauration et des agences de voyages (env. 10% vs 15% toutes branches confondues).

Pour ce qui est de la **charge de travail des employés**, les analyses montrent que les personnes actives occupées dans le secteur du tourisme ne doivent pas souvent effectuer des heures supplémentaires excessives : toutes branches confondues, 40% des employés déclarent effectuer « souvent des heures supplémentaires ». Dans l'hébergement, la restauration et le transport de voyageurs, près d'un tiers des employés déclarent le faire, tandis qu'ils sont 46% dans les agences de voyages. Si l'on prend en revanche la restauration, on constate que les employés qui déclarent être sous-occupés sont deux fois plus nombreux que dans toutes les autres branches (15% vs 7%). Même constat dans l'hébergement, où la part des personnes sous-occupées est élevée (9%), tandis qu'elle se situe dans la moyenne pour ce qui est des agences de voyage (6%) et du transport de voyageurs (5%*).

Comme on pouvait s'y attendre, les personnes actives dans le secteur du tourisme effectuent beaucoup de **travail le soir, la nuit ainsi que le week-end**, comme le montrent les analyses ci-dessous (Figure 3-15). Toutes branches confondues, près de 60% des personnes actives ne travaillent jamais le soir ou la nuit. Tandis que ce constat s'applique également au secteur des agences de voyages et du transport de voyageurs, il ne vaut que pour 30% environ des personnes actives dans l'hébergement et la restauration. Dans le transport de voyageurs, 40% des personnes actives travaillent parfois le soir et la nuit (vs 26% toutes branches confondues), alors que dans l'hébergement et la restauration ils sont 40% à effectuer normalement un travail le soir et la nuit (vs 12% toutes branches confondues). Le tableau est similaire pour ce qui est du travail le samedi et/ou le dimanche : une bonne moitié des personnes actives ne travaille jamais le samedi et près des trois quarts jamais le dimanche. Dans l'hébergement et la restauration, la part des personnes actives qui ne travaillent jamais le samedi ou le dimanche est d'environ 20%, resp. 30%. Dans le transport de voyageurs, cette part est de 35%.

⁴¹ Compte tenu du faible nombre de cas, on ne peut tirer aucun enseignement pour ce qui concerne le transport de voyageurs.

Figure 3-15: Part en pour cent des personnes actives le samedi et le dimanche ainsi que le soir et la nuit par branche



Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

La **durée de travail hebdomadaire** contractuelle est relativement analogue dans toutes les branches pour les travailleurs à plein temps (Figure 3-16). Dans l'hébergement, la restauration et le transport de voyageurs, la durée moyenne de travail hebdomadaire est, avec plus de 42 heures, légèrement supérieure à la durée moyenne toutes branches confondues. Avec 53 heures en moyenne par semaine, la durée de travail hebdomadaire est plus élevée pour les indépendants que pour les personnes employées. Les indépendants qui travaillent dans l'hébergement et la restauration se distinguent nettement des autres avec une moyenne de 60 heures par semaine. Pour ce qui est des **jours de congé payés pris**, la branche touristique se situe, avec environ 23 jours, dans la moyenne de ce qui se fait dans l'ensemble de l'économie.

Figure 3-16: Durée de travail hebdomadaire et jours de vacances par branche (emplois à plein temps)

	Employés : horaire hebdomadaire selon contrat (en heures, moyenne)	Indépendants : horaire hebdomadaire nor- mal (en heures, moyenne)	Nombre de jours de congé payés (moyenne)
Hébergement	42.6	59.6	24.8
Restauration	42.5	60.1	23.2
Transport de voyageurs	42.6	*	22.5
Agences de voyages	41.6	51.0	23.3
Commerce de détail	41.8	50.7	23.1
Activités financières et d'assurance	41.8	48.5	25.8
Santé humaine et action sociale	42.3	49.8	25.1
Construction	41.7	49.1	23.9
Autres branches	41.8	53.0	23.1
Toutes les branches	41.8	51.0	23.4

Source : ESPA, Valeurs moyennes de 2009 à 2015

4 Résumé et bilan

Avec une valeur ajoutée brute de près de 17,4 milliards de francs, le tourisme représente environ 2,8% de toute la valeur ajoutée brute de la Suisse. Le tourisme est en outre un employeur important : environ 4,5% de toutes les personnes actives dans le secteur secondaire et tertiaire travaillent dans le tourisme. Cela correspond à 170'000 équivalents plein temps. Le marché du travail dans le tourisme représente donc un marché de l'emploi important pour la Suisse, notamment dans les régions touristiques alpines. Le présent rapport, qui repose sur les différentes sources de données disponibles, donne une bonne vue d'ensemble de l'attractivité du marché du travail dans le tourisme. Il convient néanmoins de relever qu'il n'existe pas à proprement parler de «marché du travail» dans le tourisme. Nous avons en effet des marchés du travail qui varient considérablement selon les régions (région touristique alpine, villes avec aéroport international ou autres régions) et les groupes de produits (hébergement, restauration, transport de voyageurs - en particulier au moyen des remontées mécaniques et des bateaux - ou encore les agences de voyages et les voyagistes). Ces résultats ne sont pas nouveaux et viennent corroborer ceux obtenus dans le cadre de plusieurs études antérieures⁴².

La différence la plus évidente concerne le transport de voyageurs ainsi que l'hébergement et la restauration. Ces deux marchés du travail sont en effet diamétralement opposés, et ce, sur plusieurs points. L'hébergement et la restauration sont en revanche souvent très semblables. On peut notamment le constater au niveau de la composition des entreprises et de leurs employés dans ces deux secteurs. Alors que dans le transport de voyageurs ce sont surtout les grandes compagnies qui dominent et qui emploient en majorité des hommes d'âge moyen et au bénéfice d'une solide formation de base, le marché du travail dans le tourisme restant est caractérisé par de nombreuses petites entreprises ou des indépendants. Les employés sont pour la plupart jeunes et de sexe féminin. A cela s'ajoute le fait que la part des travailleurs étrangers ainsi que le pourcentage des employés qui ne peuvent se prévaloir que d'un faible niveau de formation est nettement supérieur à la moyenne. Le marché du travail dans le tourisme s'adresse donc à des clientèles différentes.

Un aspect important qui fait qu'un marché du travail est attractif est le revenu que l'on peut espérer obtenir. La situation dans le tourisme n'est toutefois pas très attractive si l'on s'en tient à ce critère. C'est uniquement dans le secteur du transport de voyageurs que les salaires peuvent en effet être comparés avec la moyenne sur le plan suisse. Dans l'hébergement et la restauration, les salaires ne dépendent pas de la situation dans la profession, du niveau de compétence qu'exige l'emploi ainsi que du sexe et sont comparativement bas. La situation semble meilleure pour les personnes qui travaillent dans les agences de voyages, bien que les salaires médians se situent en dessous de la moyenne suisse.

D'autres facteurs non monétaires sont également importants pour l'attractivité d'un marché du travail, à savoir : la carrière et la possibilité de développement, un bon équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ainsi que la sécurité de l'emploi. Or, même pour ces facteurs non monétaires, le marché du travail dans le tourisme est plutôt moins attractif que d'autres :

⁴² Cf. par exemple Lehmann/Bandi (2016): Tourismus im Ländervergleich.

- Compte tenu du caractère saisonnier des activités touristiques, la **sécurité de l'emploi** est inférieure à la moyenne en particulier dans l'hébergement et la restauration, ce qui se manifeste notamment dans la part élevée de contrats de travail à durée déterminée. En revanche, la durée d'activité dans le domaine du transport de voyageurs montre que la sécurité de l'emploi y est bonne.
- Si l'on compare avec d'autres branches, les personnes actives dans le domaine du tourisme travaillent relativement souvent le week-end, resp. le soir et la nuit, ce qui ne facilite évidemment pas **l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée**.
- La structure à petite échelle des entreprises, en particulier dans le domaine de la restauration, fait que les **possibilités de carrières et de développement** y sont limitées. On le constate notamment à la forte proportion de jeunes indépendants, qui sont nombreux à considérer que l'indépendance représente une étape importante pour leur carrière.

Ces aspects peu attractifs ont toutefois également des pendant positifs.

- La branche du tourisme dispose d'un large éventail de formations de base et continues qui permettent – de l'avis des experts – aux personnes concernées d'acquérir des qualifications qui sont également prisées en dehors de la branche touristique.
- Le secteur de l'hébergement en particulier permet aux jeunes travailleurs d'assumer des responsabilités tôt dans leur carrière. Ils peuvent ainsi rassembler rapidement une première expérience dans le domaine de la gestion. Un point qui rend le tourisme particulièrement intéressant pour les jeunes qui entrent sur le marché du travail.
- Le caractère saisonnier des activités touristiques et le fait qu'il faille souvent travailler le week-end ainsi que le soir permettent au tourisme d'offrir à un public jeune et flexible de passionnantes possibilités d'affectation, qui peuvent leur permettre par exemple de rassembler d'utiles expériences dans le cadre d'une activité lucrative annexe qu'ils peuvent exercer durant les études.
- La branche du tourisme offre également de nombreux postes vacants, dont notamment des emplois pour des personnes ayant peu de qualifications.

Pour certains groupes de travailleurs, la branche du tourisme offre donc des possibilités intéressantes, notamment pour :

- Les nouveaux venus dans le monde du travail et/ou les personnes qui réintègrent le marché du travail
- Les personnes jeunes, flexibles et/ou avides d'aventures et de découvertes, qui cherchent un gain intermédiaire ou accessoire
- Les personnes dont le niveau de formation est faible ou qui sont issues de la migration (aspect de l'intégration)

Globalement, force est toutefois de constater que le marché du travail dans le tourisme est plutôt peu attractif. D'une part, les salaires y sont inférieurs à la moyenne, en particulier dans l'hébergement et la restauration. D'autre part, les autres facteurs tels le caractère saisonnier des activités, les petites structures engagées et des horaires de travail inhabituels font que d'importants aspects de l'attractivité comme par exemple les possibilités de développement ou

encore l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ne peuvent pratiquement pas être mis en avant. Ces constats ne sont nullement une surprise, ils concordent en effet avec les résultats d'études antérieures ainsi qu'avec les estimations générales des experts. Si la branche du tourisme entend pouvoir rester compétitive à long terme et séduire des professionnels qualifiés, elle doit augmenter son attractivité sur le marché du travail. Les problèmes de ce même marché du travail sont connus et reconnus. Il s'agit toutefois également de problèmes structurels, qui ne peuvent donc être résolus que dans certaines conditions. Les horaires de travail en sont un bon exemple. La recherche de solutions appropriées représente donc un défi. L'analyse du marché du travail et la discussion avec les experts montrent toutefois qu'il existe des approches possibles, dont certaines sont d'ores et déjà partiellement mises en oeuvre dans la pratique. Sans entrer dans les détails, on peut mentionner dans ce contexte quelques grandes orientations, à savoir :

- L'attractivité en tant qu'employeur peut être augmentée via une bonne culture de gestion et d'entreprise.
- Des initiatives interentreprises peuvent être une approche intéressante pour augmenter l'attractivité en tant qu'employeur dans une économie touristique qui se caractérise globalement par de petites structures.
- Des exemples tirés de la pratique montrent que dans le domaine des ressources humaines il existe d'ores et déjà des solutions intéressantes pour recruter et fidéliser le personnel, solutions qui peuvent également être appliquées dans d'autres entreprises.

Il faut en outre s'attendre à ce que les développements généraux dans les domaines sociétal et économique auront une forte influence sur le marché du travail dans le tourisme. On mentionnera ici en particulier la 4^e révolution industrielle qui est souvent avancée et la numérisation croissante qui y est liée, révolution qui devrait offrir de nouvelles opportunités qu'il s'agira de saisir. Pour les branches concernées, il s'agit maintenant d'affronter les défis qui ont été identifiés et de discuter des approches possibles.

Annexe A : Répartition du compte satellite du tourisme selon les branches économiques

Figure 4-1: Répartition du compte satellite du tourisme selon les branches économiques du classement NOGA 2002

ABBILDUNG 20: TOURISMUSPEZIFISCHE WIRTSCHAFTSZWEIGE (SPECIFIC TOURISM INDUSTRIES)		
A.1 Charakteristisch touristische Wirtschaftszweige (Characteristic Tourism Industries)		
Wirtschaftszweige gemäss NOGA-Klassifikation TSA Schweiz	TSA SCHWEIZ	UN, WTO, OECD, EUROSTAT (2000)
55.11 Hotels mit Restaurant 55.12 Hotels ohne Restaurant 55.21 Jugendherbergen und Hütten 55.22 Campingplätze 55.23A Ferienwohnungen, -häuser 55.23B Kollektivunterkünfte (ohne Hütten) 55.23C sonstiges Beherbergungsgewerbe	1. Beherbergung 1.1 Hotellerie 1.2 Parahotellerie 1.3 Nutzung und Vermietung von Ferienwohnungen durch Eigentümer	1. Accomodation services 1.1 Hotels and other lodging services 1.2 Second home services
Nutzung und Vermietung von Ferienwohnungen durch Eigentümer 55.3 Restaurants, Tea-Rooms, etc. 55.4 Bars 55.52 Caterer	2. Gaststättengewerbe	2. Food and beverage serving services
60.1 Eisenbahnverkehr 60.21C Berg- und Spezialbahnen 60.21A Personenbeförderung im Nahverkehr 60.21B Personenbeförderung im Fernverkehr 60.22 Taxi 60.23 Sonst. Personenbeförderung im Landverkehr 61.20A Personenbeförderung Binnenschifffahrt 62.1 Linienflugverkehr 62.2 Gelegenheitsflugverkehr (inkl. Charter) 63.21 sonstige Hilfs- und Nebentätigkeiten für den Landverkehr 63.22 sonstige Hilfs- und Nebentätigkeiten für die Schifffahrt 63.23 sonstige Hilfs- und Nebentätigkeiten für die Luftfahrt 71.1 Vermietung von Automobilen 71.21 Vermietung von sonstigen Landfahrzeugen	3. Passagierverkehr 3.1a Eisenbahnen 3.1b Berg- und Spezialbahnen 3.2 Landverkehr 3.3 Schifffahrt 3.4 Luftverkehr 3.5 Hilfstätigkeiten Verkehr 3.6 Vermietung von Transportfahrzeugen	3. Passenger transport services 3.1 Interurban railway transport services 3.2. Road transport services 3.3 Water transport services 3.4 Air transport services 3.5 Supporting passenger transport services 3.6 Passenger transport equipment rental
63.3 Reisebüros und Reiseveranstalter	4. Reisebüros und Tourismusvereine 4.1 Reisebüros und Tourismusvereine	4 Travel ag., tour oper., tourist guide serv. 4.1 Travel Agencies 4.2 Tour Operator 4.3 Tourist information and tourist guide
92 Unterhaltung, Kultur und Sport 92.31A Theater- und Ballettgruppen 92.31B Orchester, Chöre, Musiker 92.31C Selbständige bildende Künstler 92.31D Sonstige künstlerische Tätigkeiten und Darbietungen 92.32A Betrieb von Theatern, Opern, etc. 92.32B Sonstige Hilfsdienste des Kultur- und Unterhaltungswesens 92.52 Museen 92.53 Botanische und zoologische Gärten sowie Naturparks	5. Kultur 5.1 Darstellende Kunst und Kultur 5.2 Museen und andere kulturelle Angebote	5. Cultural Services 5.1 Performing Arts 5.2 Museum and other cultural services
92.61 Betrieb von Sportanlagen 92.62B Sonstige mit Sport verbundene Tätigkeiten 92.13 Kinos 92.33 Schauspielergewerbe und Vergnügungsparks 92.34A Tanzschulen, Tanzlehrer 92.34B Diskotheken, Dancings, Night Clubs 92.34C Spielsalons 92.34D Weitere Kultur- und Unterhaltungseinrichtungen 92.51 Bibliotheken und Archive 92.71 Wett- und Lotteriewesen 92.72 Sonstige Dienstleistungen für Unterh./Erholung/Freizeit	6. Sport und Unterhaltung 6.1 Sport 6.2 Unterhaltung	6. Recreation and other entertainment services 6.1 Sports and recreational sport services 6.2 Other amusement and recreational services

A.2 Tourismusverwandte Wirtschaftszweige (Connected Tourism Industries)		
Wirtschaftszweige gemäss NOGA-Klassifikation TSA Schweiz	TSA SCHWEIZ	UN, WTO, OECD, EUROSTAT (2000)
62 Einzelhandel	Detailhandel	
50.10B Einzelhandel mit Automobilen 50.2 Instandhaltung und Reparatur von Automobilen 50.4 Handel mit Motorrädern, Teilen und Zubehör 50.5 Tankstellen	Tankstellen, Autoreparaturgewerbe Autohandel	
gemäss Liste	Produktion dauerhafter touristischer Konsumgüter (Single Purpose Tourism Consumer Durable Goods)	
65.12B Kantonalbanken 65.12C Grossbanken 65.12D Regionalbanken und Sparkassen 65.12E Darlehenskassen und Raiffeisenbanken 65.12F Handelsbanken 67.13 Sonstige mit Kreditgewerbe verbundene Tätigkeiten 66.03A Unfall- und Schadenversicherung 67.2 Sonstige mit Versicherungsgewerbe verbundene Tätigkeiten	Banken/Versicherungen	
80.21B Maturitätsschulen 80.21C Diplommittelschulen 80.30A Universitäten, Hochschulen 80.30B Fachhochschulen 80.30C Höhere Fachschulen 80.30D Ausbildungsstätten der höheren Berufsbildung 80.42B Künstlersche Schulen 80.42C Sprachschulen	Aus- und Weiterbildung	
85.12A Arztpraxen 85.11A Spitäler für allgemeine Pflege 85.11B Spezialkliniken 85.11C Psychiatrische Kliniken	Gesundheits- und Sozialwesen	
64.11 Post (ohne Autoreisepost) 64.12 Sonstige Kurierdienste 64.2 Fernmeldedienste	Nachrichtenübermittlung	
70 Immobilienwesen 71.4 Vermietung von Gebrauchsgütern 74.84C Ausstellungs- und Messeorganisation 93.04A Saunas, Solarien 93.04B Gynastik- und Fitnesszentren 93.04C Sonstiges Körperpflegegewerbe 93.05A Sonstige persönliche Dienstleistungen 93.02A Coiffeursalons 93.02B Kosmetikinstitute 93.01A Wäscherei und chem. Reinigung	Weitere touristische Dienstleistungen	

Source : OFS (2003), Compte satellite du tourisme suisse. p. 87s.

Figure 4-2: Répartition des produits spécifiques du tourisme selon les branches économiques du classement NOGA08

NOGA08	Désignation
55	Hébergement
551001	Hôtels, auberges et pensions avec restaurant
551002	Hôtels, auberges et pensions sans restaurant
551003	Administration et gestion d'hôtels, auberges et pensions
552001	Appartements, maisons de vacances
552002	Hébergement collectif
552003	Administration et gestion d'hébergement de vacances et hébergement collectif
553001	Terrains de camping
553002	Administration et gestion de terrains de camping
559000	Autres hébergements
56	Restauration
561001	Restaurants, cafés, snack-bar, tea-rooms et salons de dégustation de glaces
561002	Restaurants avec possibilité d'hébergement
561003	Administration et gestion d'établissements de restauration
562100	Services traiteurs
562900	Autres services de restauration
563001	Bars
563002	Discothèques, dancings, night clubs

79	Activités des agences de voyages, voyagistes, services de réservation et activités connexes
791100	Activités des agences de voyages
791200	Activités des voyagistes, tour operators
799001	Services de réservation pour hébergement touristique
799002	Autres services de réservation et activités liées
49-50	Transports de touristes
493903	Funiculaires, téléphériques et remonte-pentes
503000	Transports fluviaux de passagers

Figure 4-3: ESPA : Nombre d'observations par branche

Désignation	Nombre de cas 2003-2008	Nombre de cas 2009-2015
Hébergement	2'576	3'301
Restauration	4'948	7'816
Remontées mécaniques et transports fluviaux	-	312
Agences de voyages	627	915
Commerce de détail (sans les réparations)	12'024	17'770
Activités financières et d'assurance	21'834	15'966
Santé humaine et action sociale	27'838	37'445
Construction	10'887	55'021
Autres branches	74'327	127'591
Total	170'716	266'137

Source : ESPA

Littérature

- Aeppli Roland (2001)
Volkswirtschaftliche Analyse der Probleme des Arbeitsmarktes im schweizerischen Gastgewerbe. Bern.
- BAK Basel (2016)
Benchmarking du tourisme – Le secteur Suisse du tourisme en comparaison internationale, rapport de synthèse du «Programme de benchmarking international du tourisme suisse : étape de projet 2014-2015». Bâle.
- OFS Office fédéral de la statistique (2003)
Compte satellite du tourisme suisse. Grundlagen, Methodik und Ergebnisse. Neuchâtel.
- OFS Office fédéral de la statistique (2008)
Compte satellite du tourisme suisse, 2001 und 2005. Grundlagen, Methodik und Ergebnisse. Neuchâtel.
- OFS Office fédéral de la statistique (2015)
Compte satellite révisé du tourisme suisse 2011. Neuchâtel.
- OFS Office fédéral de la statistique (2015)
Enquête suisse sur la structure des salaires 2012, résultats commentés. Neuchâtel.
- Baumann Thomas, Schiess Ueli (2009)
Die wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus: Satellitenkonto Tourismus der Schweiz 2001 und 2005. In: Die Volkswirtschaft, 3-2009, S. 66-69.
- Bilanz (2014)
Was Arbeitgeber attraktiv macht. Online-Ausgabe vom 15.06.2014. Online im Internet: <http://www.bilanz.ch/top100/was-arbeitgeber-attraktiv-macht-380658> (17.05.2016).
- EY Ernest & Young GmbH (2013)
Absolventenstudie 2012-2013. Ergebnisbericht. Hamburg.
- Great Place to Work Switzerland (2016)
Les meilleurs employeurs de Suisse 2016. Communiqué de presse du 14.04.2016. Zurich.
- hotelleriesuisse, SCH Société Suisse de Crédit Hôtelier (2015)
Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015. Berne/Zurich.
- Lehmann Friedli Therese, Bandi Monika (2016)
Tourismus im Ländervergleich. Differenzen in den Bildungssystemen und Defizite zwischen Bildungs- und Arbeitsmarktentwicklung. In: Zeitschrift für Tourismuswissenschaft, Vol. 8, Heft 1.
- Lehmann Friedli Therese, Bani Monika, Lussi Simone (2015)
Aus- und Weiterbildungslandschaft im Tourismus – Aktueller Überblick. CRED-Bericht Nr. 7. Bern.

Universum (2014)

Universum Swiss Student Survey 2014. Surprising results: Generation Y wants consistency. Communiqué de presse du 12.06.2014. Bâle.

ASTM/fit Association suisse des managers en tourisme et Femmes et Tourisme (2010)

ASTM & fit Etude sur les salaires dans le tourisme 2010. Rapport. Meggen.

Secrétariat d'Etat à l'Economie SECO

Direction de la promotion économique

Politique du tourisme

Holzikofenweg 36, 3003 Berne

Tél. +41 58 462 27 58, Fax +41 58 463 12 12

www.seco.admin.ch/tourismus, tourismus@seco.admin.ch