



Évaluation du Forum Tourisme Suisse (FTS) 2016 consacré à l'innovation sur le marché du travail dans le tourisme

À la demande du SECO, l'entreprise de conseil et de recherche Ecoplan a réalisé l'étude « Le marché du travail dans le tourisme : faits et chiffres » dans l'optique du FTS 2016 ; cette étude a servi de base et permis d'identifier, avec un atelier d'experts, quatre axes prioritaires pour améliorer ce marché de l'emploi. Les axes prioritaires ont été formulés par Daniel Fischer & Partner.

Les quatre thèmes suivants ont fait l'objet de documents de travail en vue du FTS et ont été discutés le jour du forum:

- Culture de management
- Coopérations
- Facteurs de réussite dans la gestion des ressources humaines
- Le marché du travail touristique 2030

Les principales conclusions des discussions ont été résumées par Daniel Fischer & Partner dans un document distinct. Toute la documentation relative au Forum Tourisme Suisse (y. c. les présentations) se trouve sur le site internet www.forumtourismesuisse.ch.

1) Thèmes jugés prioritaires par le SECO pour la place touristique suisse sur la base du FTS 2016

Thème 1: des coopérations prometteuses au niveau du personnel

Les coopérations au niveau du personnel sont une approche prometteuse. Les gains d'efficacité – dans le recrutement, la formation continue ou même le partage d'emplois – profitent tant aux employeurs qu'aux employés. De telles coopérations rendent les entreprises plus perméables, ouvrant la voie à de nouvelles possibilités de carrière. Elles peuvent également être à l'origine de nouveaux profils professionnels, en particulier pour les spécialistes.

Thème 2: de la conduite au leadership

Réputée conservatrice dans ses valeurs, avec des styles de conduite perçus comme autoritaires et hiérarchiques, la branche doit se réorienter et passer de la conduite au leadership. La stratégie d'entreprise doit certes se concentrer sur la clientèle, mais aussi sur le personnel, notamment parce qu'il est souvent plus facile de recruter des collaborateurs que de les fidéliser. Sur le plan salarial, la marge de manœuvre est limitée. Les acteurs du tourisme devraient donc davantage miser sur des moyens de fidélisation immatériels, comme l'utilisation des infrastructures propres à l'entreprise.

Thème 3: la numérisation change le marché du travail dans le tourisme

La numérisation ouvre de nouvelles voies pour le marché du travail dans le secteur du tourisme. Les acteurs doivent composer avec le «high tech» et le «high touch». Les prestataires doivent décider comment ils veulent se positionner sur le marché et quel niveau de technologie ils veulent utiliser dans leur entreprise (cf. robotisation). Avec les transformations technologiques, les exigences posées aux employés de demain ne seront plus comparables à celles d'aujourd'hui.

Cela affectera aussi les besoins dans le domaine de la formation de base et continue. La numérisation aura également un impact sur le recrutement et l'on cherchera davantage à renforcer l'image de l'employeur. La branche doit mieux cibler les personnes ayant achevé leur formation et d'autres employés potentiels, tout en valorisant sa propre image et ses atouts.

2) Suivi du SECO

Le bilan du FTS 2016 conforte le SECO dans son intention de continuer à se pencher sur le marché du travail dans ce domaine. Il est notamment disposé à soutenir des projets relevant des axes prioritaires susmentionnés (coopérations en matière de personnel et leadership plutôt que conduite) par le biais d'Innotour.

Il examine en outre en priorité la question de la numérisation et de son impact sur le marché du travail dans le tourisme. Le FTS 2017 sera principalement consacré à la numérisation (sans se limiter au marché du travail).

3) Évaluation des retours des participants

Les échos du FTS 2016 ont été très positifs. Tous les participants se sont dits «satisfaits» ou «très satisfaits» de la manifestation (taux de réponse de 42 %).

Le SECO invite au FTS principalement des représentants de l’administration fédérale, du secteur touristique et des cantons. En réponse à la demande formulée par les participants les années précédentes, davantage de professionnels ont été invités au FTS. Le SECO maintiendra cette approche pour le prochain FTS.

Il tiendra compte des retours des participants pour la planification de la 6^e édition du FTS, qui aura lieu jeudi 16 novembre 2017.

Comment jugez-vous la cinquième édition du Forum Tourisme Suisse?

