

> Etude sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration: perception de la profession par les étudiants de la HES-SO Valais-Wallis

Septembre 2022

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

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

Partenaire économique: Stève Delasoie, directeur GastroValais

GASTRO  **VALAIS**



> **Table des matières**

- Résumé de l'étude
- Contexte de l'étude
- Question de recherche et objectifs
- Méthodologie
- Résultats
- Conclusions
- Contact

> Résumé de l'étude

Les générations évoluent et leurs priorités ont changé. Les employés, notamment les générations Y (née entre 1980 et 2000) et Z (née après 2000) accordent désormais autant - sinon plus - d'importance aux conditions de travail qu'au salaire. Ils recherchent un équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle («work-life balance»).

Dans le cadre du **cours Projets Institut du cursus Bachelor en Tourisme de la Haute École de Gestion**, une étude sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration a été réalisée.

Le projet a pour **objectif de suggérer des améliorations structurelles aux employeurs, de moderniser l'image de ce domaine et d'anticiper les grands changements afin d'assurer l'avenir**

de ces métiers, notamment auprès des jeunes. La question de base est «Que faire pour redonner aux jeunes le désir de sens et de bien-être au travail dans l'hôtellerie et la restauration?».

L'élément central du travail a ensuite été **la réalisation d'une enquête** auprès d'une population de jeunes adultes qui suivent une formation tertiaire. **Un questionnaire en ligne a ainsi été administré en mai 2022 aux étudiants de la HES-SO Valais** (toutes filières confondues) afin de connaître leurs perceptions. Au total, **326 personnes ont répondu au sondage.**

Les **principaux inconvénients à améliorer dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration** qui ressortent de l'enquête auprès des

étudiants de la HES-SO Valais-Wallis: **l'environnement de travail stressant, les nombreuses heures supplémentaires et les bas salaires.**

Autres éléments perçus par l'enquête : des **métiers qui ne sont pas suffisamment valorisés dans notre société** et des **horaires de travail décalés** et parfois contraignants.

Les **étudiant.es veulent un équilibre travail-vie personnelle**, ce qui signifie qu'ils ne veulent pas travailler trop d'heures par semaine ou être à leur travail tous les jours de la semaine.

> Contexte de l'étude

- Les blocages et les fermetures pendant la pandémie de **Covid-19 ont précipité le départ de nombreux travailleurs** mais ont également **réduit l'attractivité des formations et de métiers dans l'hôtellerie et de la restauration**. Ni un effet de mode, ni une conséquence de la crise sanitaire, c'est un **phénomène de société**, une méga tendance. La branche de l'hôtellerie restauration est en pleine évolution et la **COVID a fonctionné comme un accélérateur** de la tendance déjà en marche.
- La **COVID a également permis aux patrons de prendre du temps pour faire le point**, en sortant la tête du guidon. Des changements ont déjà été entrepris chez certains d'entre eux: fermeture hebdomadaire, diminution de la carte, etc.

> Contexte de l'étude

- L'inquiétude plane autour de la **pénurie de personnel dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration**. Depuis la pandémie du Covid-19, les hôtels peinent à retrouver un fonctionnement standard et certains établissements sont même forcés de diminuer leurs offres et services par manque de personnel.
- Ce secteur souffre en effet d'une pénurie de main-d'œuvre, d'un **turnover élevé** et de **difficultés de recrutement et de rétention du personnel**, impactant la rentabilité des institutions et la satisfaction de la clientèle.
- De **nombreuses raisons** en sont la cause, comme **certaines conditions de travail** qui alimentent cette situation. Les pénibles conditions de travail, relatées par les médias, contribuent également à la mauvaise image du secteur. Le recrutement d'employés qualifiés devient alors difficile.
- Le **Covid-19 n'a pas amélioré l'attractivité de ces postes** puisque la sécurité de l'emploi a souvent été impactée par les mesures prises par l'État afin d'endiguer la pandémie. De plus, un grand nombre d'employés ont profité des fermetures et réductions des horaires pour se réorienter professionnellement.

> Objectifs



- Dans le cadre du cours *Projets Institut* du cursus Bachelor en Tourisme de la Haute École de Gestion, une étude sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration a été réalisée pour GastroValais et son directeur Stève Delasoie.
- Le projet a pour **objectif** de **suggérer des améliorations structurelles** aux employeurs, de **moderniser l'image de ce domaine** et d'anticiper les grands changements afin d'assurer l'avenir de ces métiers, notamment auprès des jeunes.
- La question de base est «**Que faire pour redonner aux jeunes le désir de sens et de bien-être au travail dans l'hôtellerie et la restauration?**»

> Approche méthodologique

Partie 1: La première partie de l'étude a consisté en une **revue documentaire** afin de **répertorier les problèmes identifiés** dans d'autres études et rapports et de **recenser les solutions proposées pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre**.

Partie 2: L'élément central du travail a ensuite été la **réalisation d'une enquête auprès d'une population de jeunes adultes qui suivent une formation tertiaire**. Un **questionnaire en ligne a ainsi été administré en mai 2022 aux étudiants de la HES-SO Valais** (toutes filières confondues) afin de connaître leurs perceptions.

Plusieurs questions ont été posées, en commençant par leurs expériences du domaine de l'hôtellerie et restauration, leur intérêt, mais aussi leur ressenti. **L'objectif était de déterminer l'intérêt des jeunes talents pour ces métiers** afin d'en dégager les points forts et les points faibles.

Au total, **326 personnes ont répondu** au sondage. Le profil de l'échantillon est présenté dans les prochains slides.

> Profil des répondants au sondage réalisé auprès des étudiants de la HES-SO Valais-Wallis (I)

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

n=325

> Profil des répondants au sondage réalisé auprès des étudiants de la HES-SO Valais-Wallis (II)

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

n=325



hes.
so
business.

> Résultats de la *recherche documentaire*

> Les avantages de l'hôtellerie-restauration pour les employés, selon les études consultées

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

> Les désavantages de l'hôtellerie-restauration pour les employés, selon les études consultées

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

> **Stratégies pour minimiser la pénurie de main-d'œuvre, selon la littérature**

Le WTTC* (2021) a établi les recommandations stratégiques suivantes :

- **Faciliter la mobilité de la main-d'œuvre**, en simplifiant les procédures de visa des employés étrangers par exemple
- Encourager le **travail à distance** et le **travail hybride** si les conditions de travail le permettent
- Assurer un **travail décent** et fournir des **filets de sécurité sociale**, afin de veiller au bien-être des employés
- **Améliorer et reformer la main-d'œuvre continuellement**, et retenir les talents
- Créer et **promouvoir l'éducation**, l'apprentissage et la **formation continue**

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

Pistes identifiées par la recherche documentaire* :

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

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

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

Pistes identifiées par la recherche documentaire* :

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



hes. so business.

> Résultats du *sondage réalisé*

> Les attentes des répondants quant à la vie professionnelle en général

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

Les critères suivants obtiennent une note allant de 4,0 à 4,4 (sur une échelle de 1 à 5) et sont donc également importants pour les participants : **pouvoir s'identifier aux valeurs de l'entreprise**, **être autonome**, bénéficier d'une sécurité de l'emploi, gagner un **bon salaire** (pas le premier point!), avoir une **évolution de carrière possible**, avoir accès à des formations continues, mettre en avant les compétences personnelles et finalement travailler dans un domaine aux nombreux débouchés.

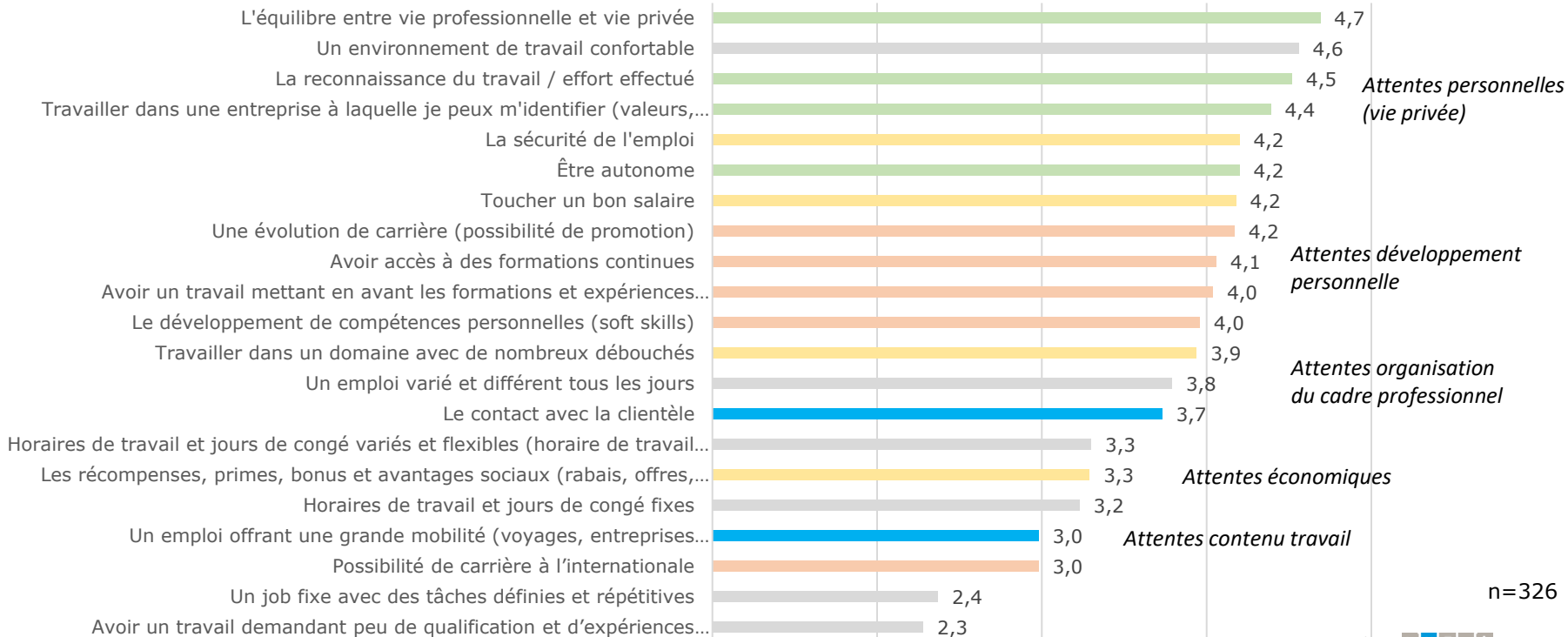
Contrairement à l'un des avantages énuméré dans la recherche documentaire, il semblerait que **les répondants ne soient pas forcément intéressés par la possibilité de travailler à l'étranger et de se déplacer**. Les horaires de travail et jours de congé fixes obtiennent un score de 3,2 ce qui laisse entendre que selon l'emploi, les répondants ne seraient pas dérangés par un métier aux horaires variés.

Les attentes des répondants quant à la vie professionnelle en général

Sans importance

Très important

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



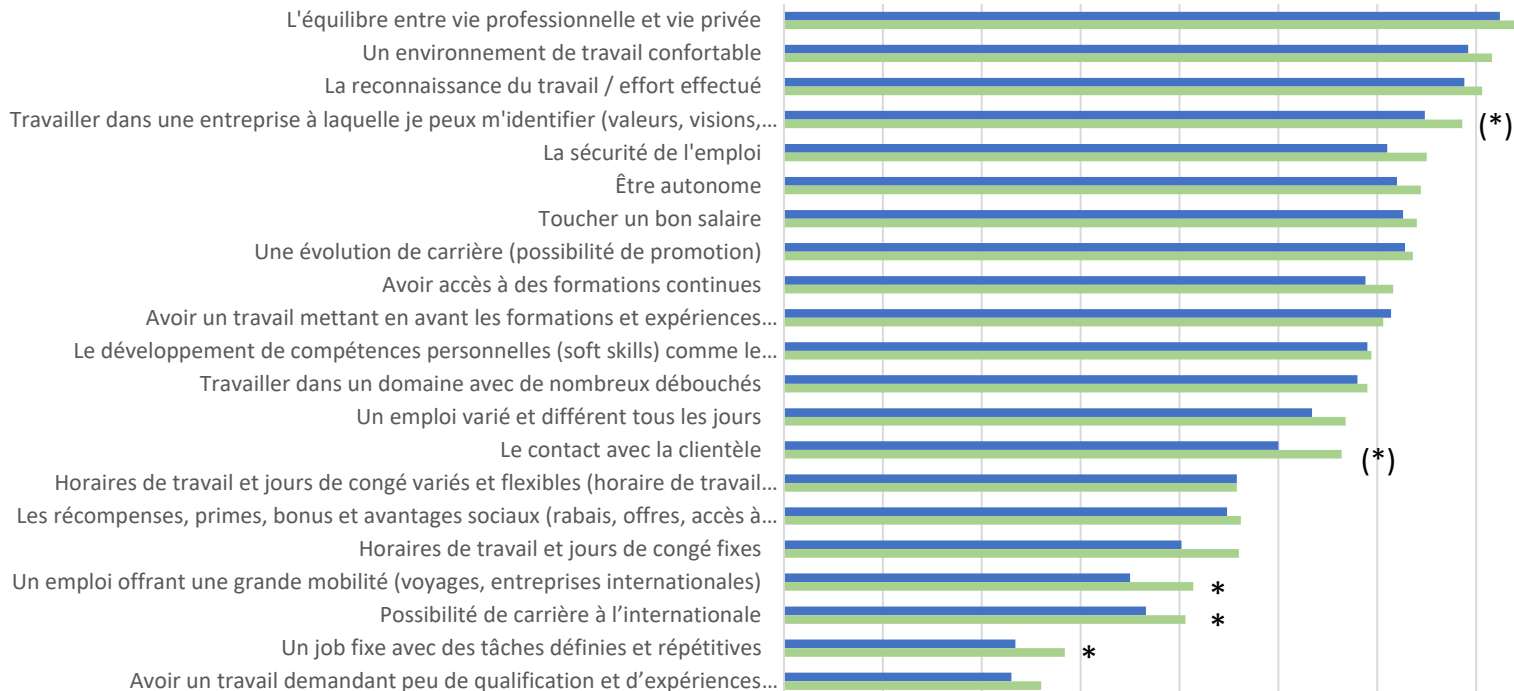
n=326

Les attentes des répondants quant à la vie professionnelle en général versus genre

Sans importance

Très important

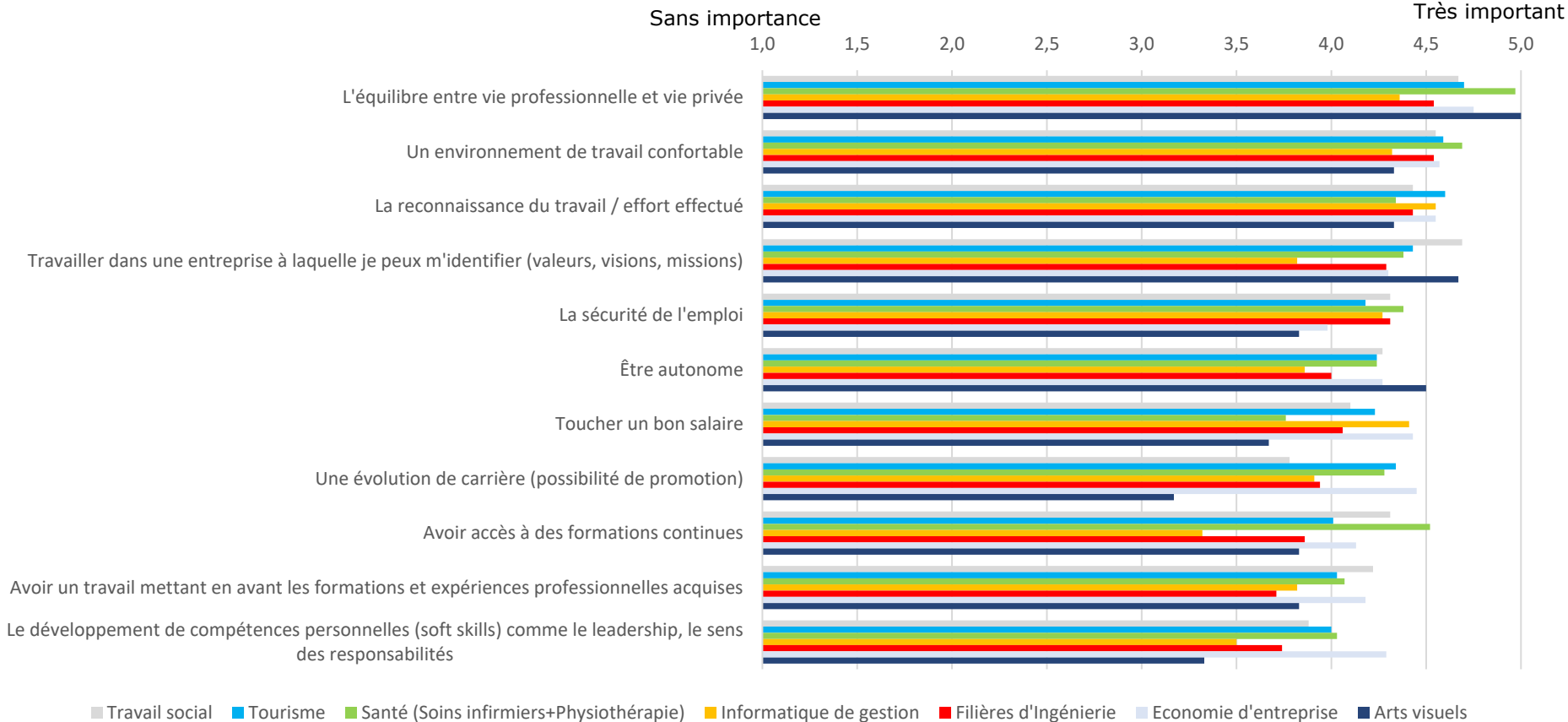
1,0 1,5 2,0 2,5 3,0 3,5 4,0 4,5 5,0



■ Masculin ■ Féminin

* Différence statistiquement significative

Les attentes des répondants quant à la vie professionnelle en général versus filière (partie 1)

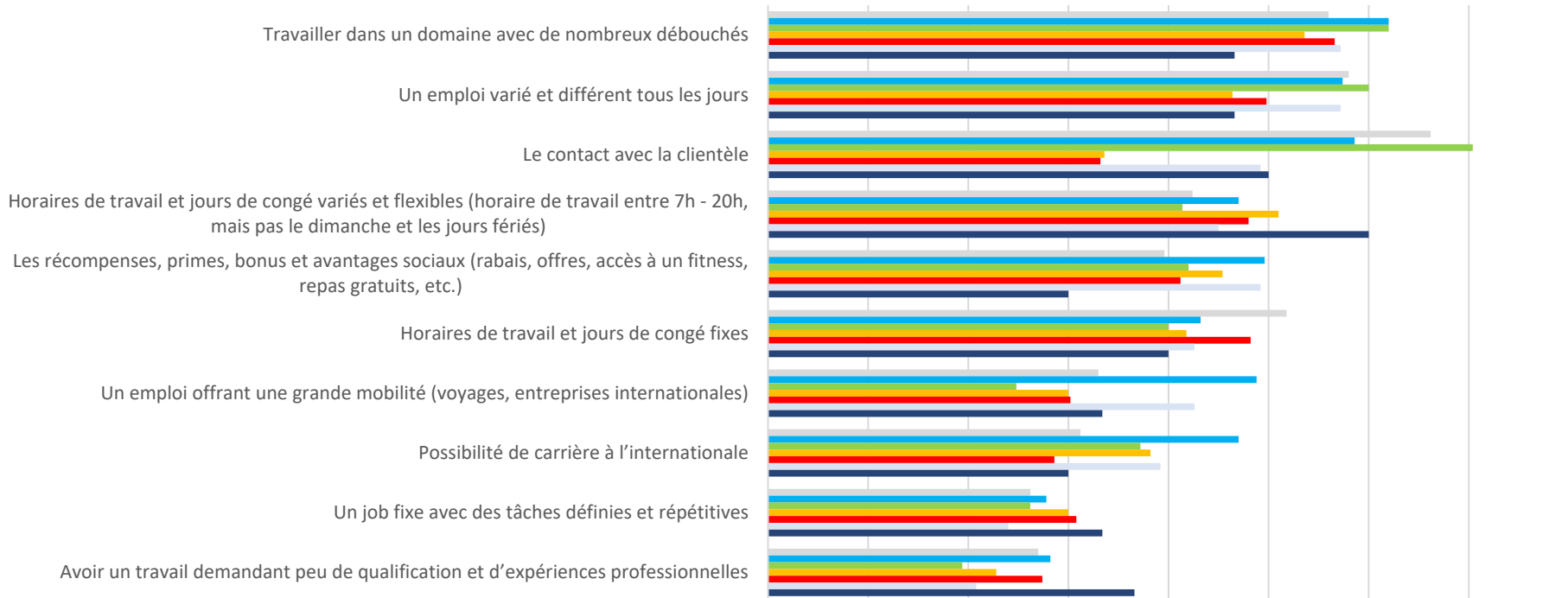


Les attentes des répondants quant à la vie professionnelle en général versus filière (partie 2)

Sans importance

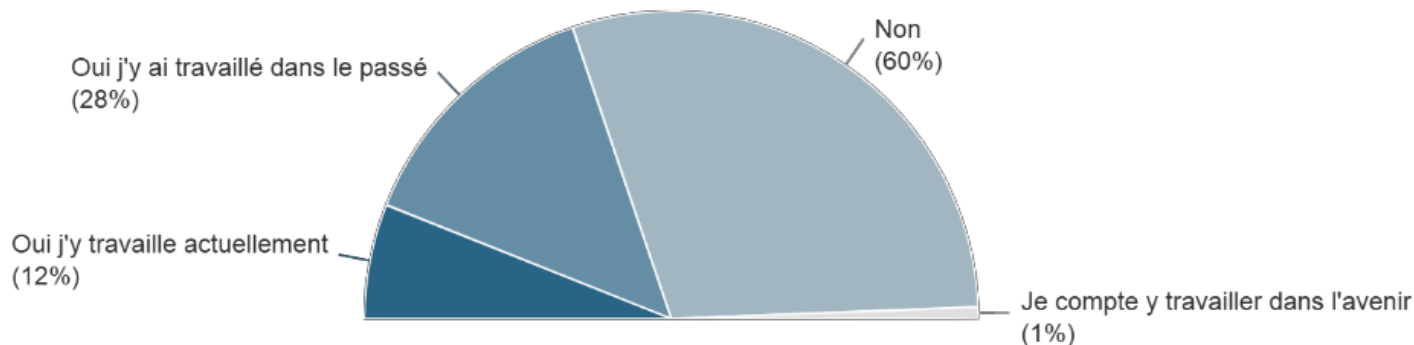
Très important

1,0 1,5 2,0 2,5 3,0 3,5 4,0 4,5 5,0



■ Travail social ■ Tourisme ■ Santé (Soins infirmiers+Physiothérapie) ■ Informatique de gestion ■ Filières d'Ingénierie ■ Economie d'entreprise ■ Arts visuels

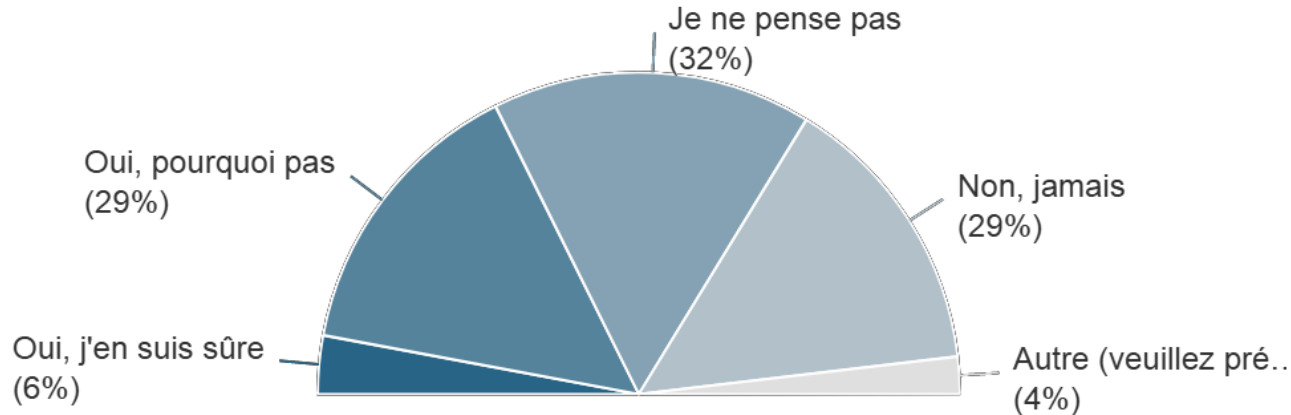
> Expérience des participants au sondage dans le secteur de l'hôtellerie-restauration



- Comme prévu, seuls 41% des étudiant.es en tourisme n'ont jamais travaillé dans le secteur, contre 80% pour les étudiant.es en ingénierie ou 73% pour les étudiant.es en économie d'entreprise. Au niveau des genres 74% des étudiants n'ont jamais travaillé dans ce secteur contre 55% des étudiantes.

L'hôtellerie et la restauration comme choix de carrière pour les étudiants

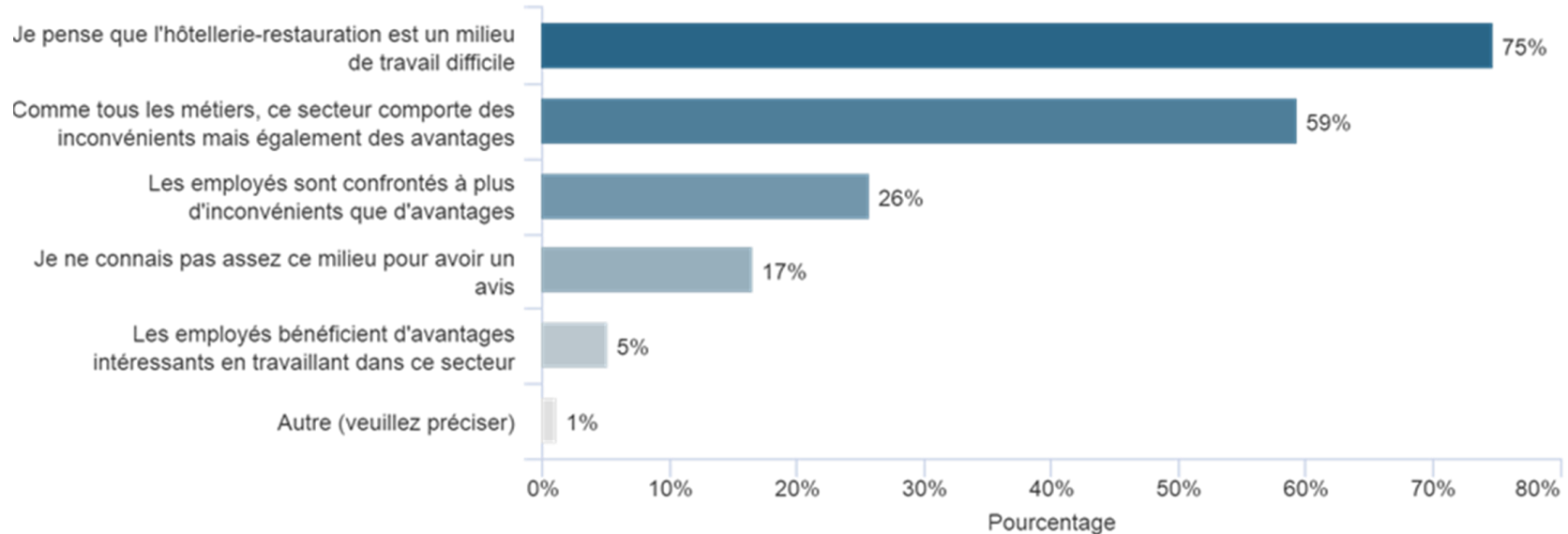
Aimeriez-vous travailler / re-travailler dans ce secteur?



- Plus d'un **tiers des répondants peuvent imaginer une carrière dans ce secteur**. Il faut toutefois tenir compte du fait que **39% de l'échantillon est composé d'étudiant.es en tourisme** ayant une forte affinité avec l'hôtellerie et la restauration. En conséquence, 12% des ces étudiant.es sont sûr.es de travailler dans ce secteur (6% en moyenne de toutes les filières) et 41% disent «pourquoi pas» comparé à 29% pour tous les sondé.e.s. 6% des étudiantes contre 3,6% des étudiants sont sûr.e.s d'aller dans ce secteur et 32% des étudiantes disent «pourquoi pas» comparé à 29% des étudiants.

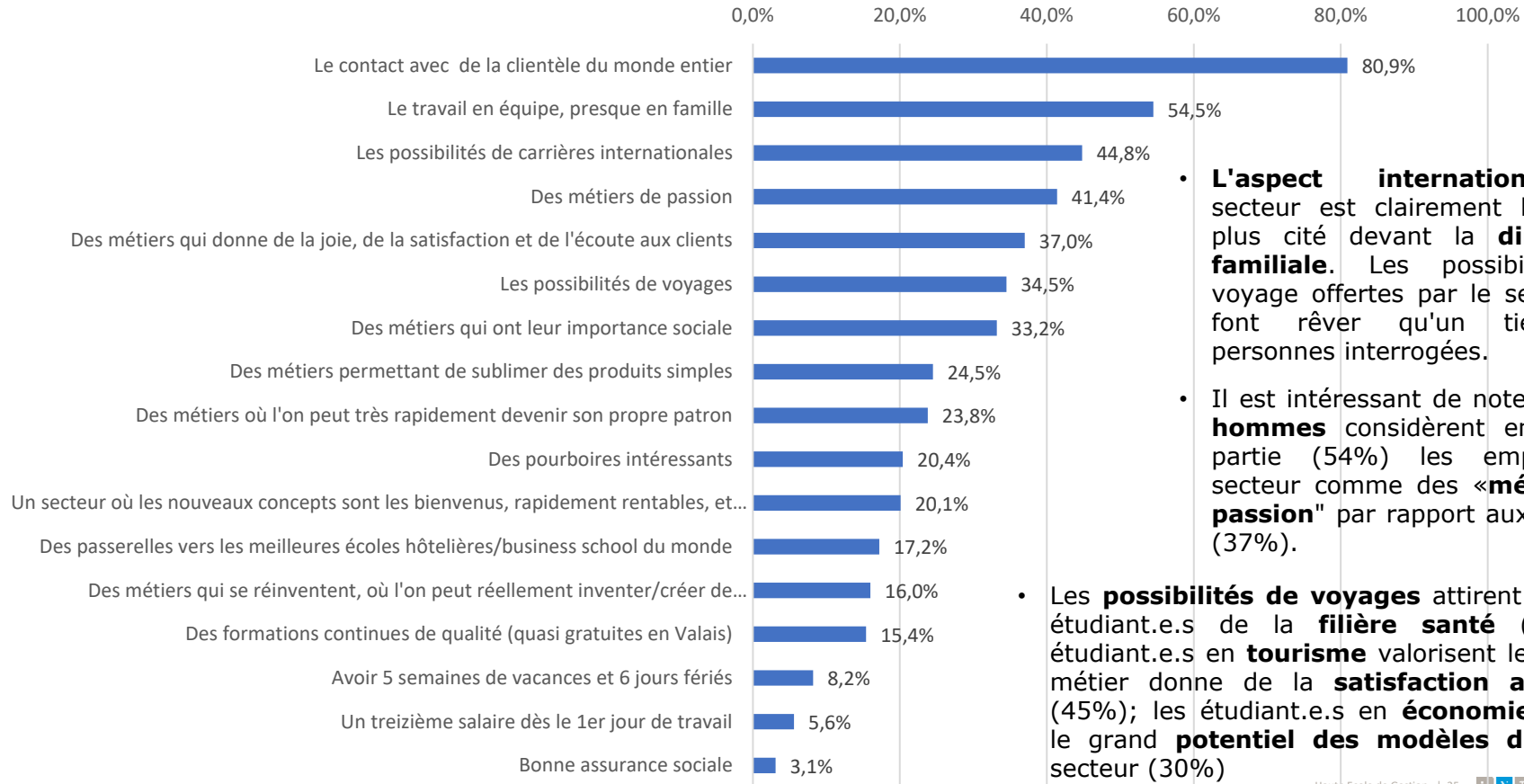
Perceptions par les étudiants des emplois dans l'hôtellerie-restauration

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



- L'industrie de l'hôtellerie et de la restauration est perçue par une grande majorité des répondant.e.s (75%) comme un **secteur difficile avec des conditions de travail pénibles**. Il n'y a pas de grandes variations des réponses au niveau des filières d'études, mais une différence de perception dans les genres. Plus d'étudiantes (64%) que d'étudiants (44%) considèrent que le métier a autant d'inconvénients que d'avantages ce qui peut être lié au fait que les d'étudiantes ont plus d'expérience pratique dans le secteur comparées aux étudiants.

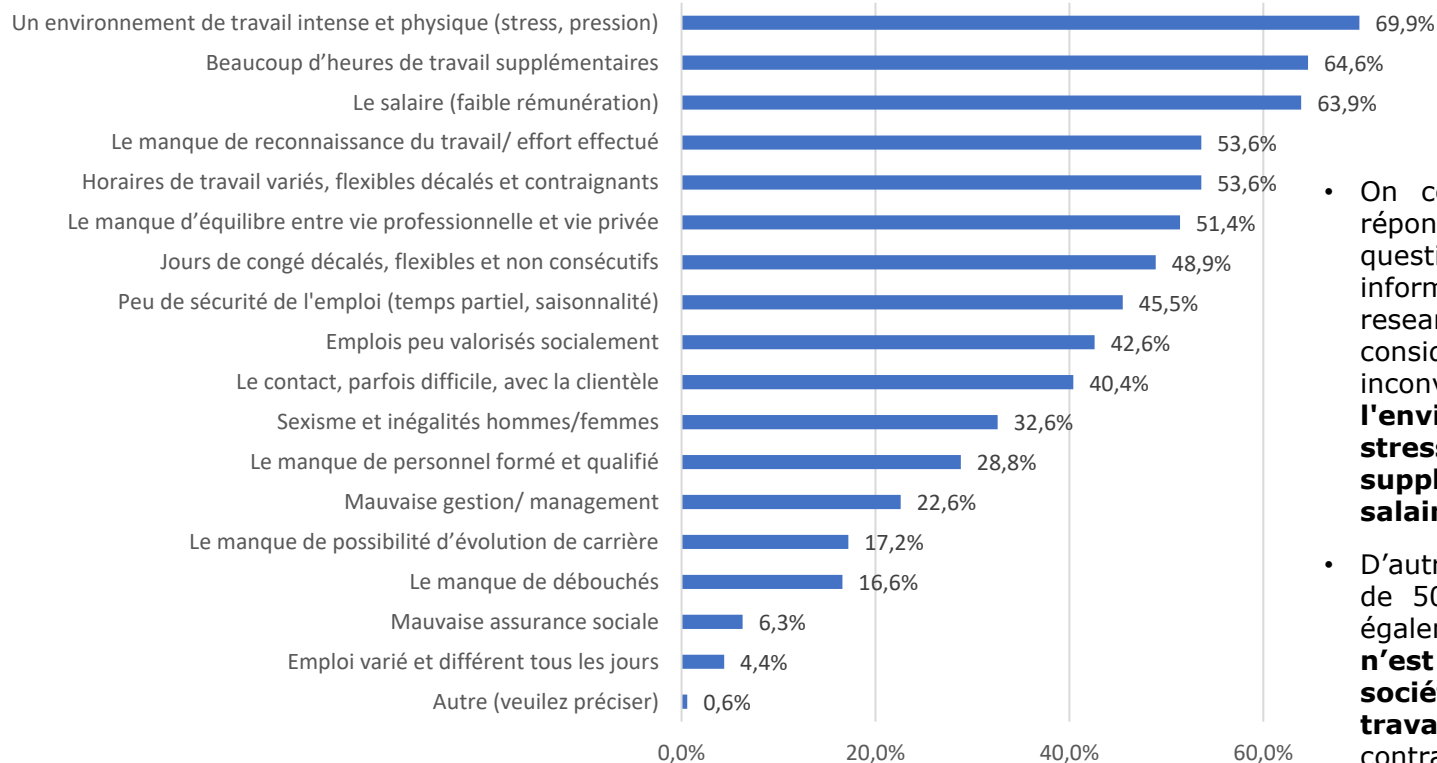
Avantages perçus par les étudiants des emplois dans l'hôtellerie-restauration



- **L'aspect international** du secteur est clairement l'atout le plus cité devant la **dimension familiale**. Les possibilités de voyage offertes par le secteur ne font rêver qu'un tiers des personnes interrogées.
- Il est intéressant de noter que les **hommes** considèrent en grande partie (54%) les emplois du secteur comme des «**métiers de passion**» par rapport aux femmes (37%).

- Les **possibilités de voyages** attirent surtout les étudiant.e.s de la **filière santé** (54%); les étudiant.e.s en **tourisme** valorisent le fait que le métier donne de la **satisfaction aux clients** (45%); les étudiant.e.s en **économie** identifient le grand **potentiel des modèles d'affaire** du secteur (30%)

Inconvénients perçus par les étudiants des emplois dans l'hôtellerie-restauration (I)



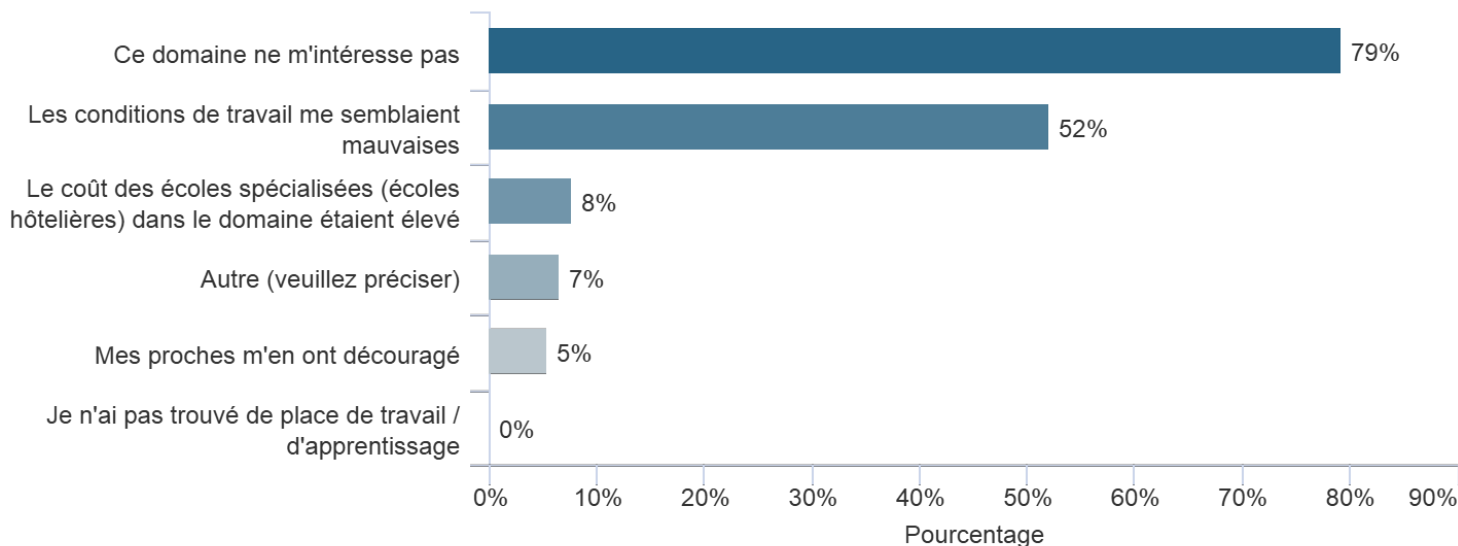
- On constate rapidement que les réponses obtenues dans le questionnaire coïncident avec les informations trouvées dans le desk research. Les participants considèrent que les principaux inconvénients du secteur sont **l'environnement de travail stressant**, les nombreuses **heures supplémentaires** et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

Inconvénients perçus par les étudiants des emplois dans l'hôtellerie-restauration (II)

- Le **sexisme et les inégalités hommes/femmes** sont des **inconvénients pour 37% des étudiantes comparé à 19% pour les étudiants**. Les points suivants sont également vus nettement plus problématique par les femmes que les hommes et traduisent probablement le soucis des étudiantes de **pouvoir gérer une vie privée (vie de famille) avec les contraintes d'un travail dans l'hôtellerie et la restauration**:
 - Jours de congé décalés, flexibles et non consécutifs
 - Le manque d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
 - Horaires de travail variés, flexibles décalés et contraignants
 - Le manque de reconnaissance du travail/ effort effectué
- Au niveau des filières d'études il n'y a pas de grande différences dans la perception des inconvénients:
 - Les étudiant.e.s en tourisme soulignent d'une manière plus prononcée (32%) la mauvaise gestion dans le secteur comparé aux étudiant.e.s des autres filières.
 - Les étudiant.e.s en travail social ne voient pas la manque de débouchés comme problème (que 6% comparé à 16% pour l'échantillon total).

> Raisons pour lesquelles les étudiants ne veulent pas travailler dans l'hôtellerie-restauration

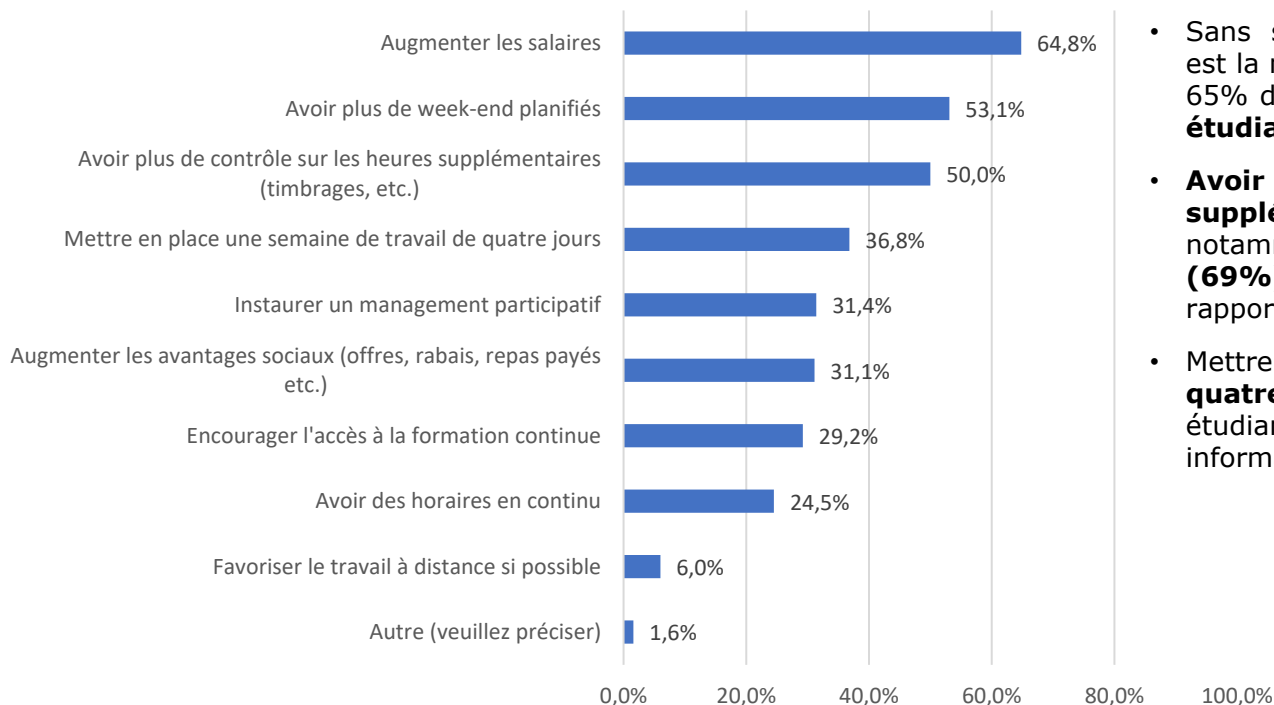
Pourquoi ne souhaitez-vous pas travailler dans le domaine de l'hôtellerie-restauration?



n=325

- Ces sont **81% des étudiant.es de la filière tourisme qui ne veulent pas travailler dans le secteur parce qu'elles/ils considèrent les conditions de travail comme mauvaises**. Cette valeur est significativement plus élevée que parmi toutes les autres filières (la moyenne pour l'échantillon total est de 52%).

> Comment rendre le secteur de l'hôtellerie et de la restauration attrayant pour les étudiants ?



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



hes.
so
business.

> Conclusions

> Conclusions

L'industrie hôtelière et de la restauration est dans une situation difficile. Ils font face à une pénurie aiguë de main-d'œuvre, à un roulement élevé et à des difficultés de recrutement. Les **jeunes sont de plus en plus réticents à travailler dans ce secteur en raison de sa nature exigeante**, c'est pourquoi les acteurs de la **branche doivent trouver de nouvelles solutions pour les attirer à nouveau** respectivement pour les retenir.

Un point principal qu'on peut ressortir de cette étude, c'est que **les besoins sont propres à chaque personne et qu'un dialogue plus personnel est nécessaire**. L'image de la branche doit changer et les avantages mieux être mis en avant et c'est possible à la vue des besoins de la nouvelle génération qui arrive.

Néanmoins, cela ne peut pas se résumer à un exercice de communication, mais **nécessite des changements tangibles dans les conditions de travail des employés**.

> Conclusions

Les **attentes des répondant.e.s** quant à la **vie professionnelle** en général sont multiples. Les jeunes veulent pouvoir **s'identifier aux valeurs de l'entreprise**, être autonome, **bénéficier d'une sécurité de l'emploi**, **gagner un bon salaire** (pas le premier point!), avoir une évolution de carrière possible, avoir accès à des **formations continues**. Elles/ils cherchent un **environnement de travail confortable** et la **reconnaissance du travail effectué**. Pour résumer, les étudiant.e.s cherchent surtout un **équilibre travail-vie privée**.

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

Autres éléments perçus par l'enquête : des **métiers** qui ne sont **pas suffisamment valorisés dans notre société** et des **horaires de travail décalés** et parfois contraignants.

> Conclusions

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

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

Les entreprises du secteur doivent **repenser la manière dont elles organisent le travail** (par exemple, proposer des plans de week-end) et **améliorer les conditions de travail en général** pour **rester compétitives par rapport aux autres secteurs**, ce qui rendrait les conditions de travail plus attrayantes et donnerait aux jeunes e qu'ils souhaitent : un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Ces propositions d'améliorations des conditions de travail proposées dans notre étude peuvent servir comme un catalogue que chaque entreprise pourra selon ses besoins et possibilité utiliser.

> Le mot de la fin

« Faire évoluer notre branche est nécessaire, mieux communiquer au sein nos entreprises et sur notre magnifique métier à l'extérieur de celles-ci est la clef pour retrouver des apprentis et du personnel heureux et fier de servir nos clients. »

Stève Delasoie, Directeur de GastroValais



Plus d'informations et contact :



Prof.
Roland
Schegg

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

School of Management & Tourism

Institute of Tourism (ITO)

TechnoPôle 3

CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

Tel: +41 (0)27 606 90 83

Mail: roland.schegg@hevs.ch

Twitter: @RolandSchegg

LinkedIn: [ch.linkedin.com/in/rolandschegg/](https://www.linkedin.com/in/rolandschegg/)

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

Bachelor of Science HES-SO in Tourism in German, French and English

<http://tourism.hevs.ch>

EMBA en innovation touristique: www.innovation-touristique.com