

Analyse sectorielle complète des compétences et activités économiques dans l'Union européenne

Lot 12: Hôtellerie et restauration

Résumé destiné aux responsables - FR



Transmis à la Commission européenne; DG Emploi, Affaires sociales et égalité des chances

Le secteur européen de l'hôtellerie et de la restauration: un avenir plein de défis

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est un secteur de service à facteur travail très élevé employant près de neuf millions de personnes dans toute l'UE. Une part importante du secteur est étroitement liée à la santé de l'industrie du tourisme. En terme de chiffre d'affaires, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration représente plus de 70% du secteur du tourisme au sein de l'UE. L'Europe, et plus particulièrement l'UE, constitue la première destination touristique au monde et, depuis près de dix ans, le tourisme est l'un des secteurs créant le plus d'emplois en Europe. Toutefois, en comparant avec les taux de croissance du reste du monde, l'Europe prend du retard par rapport à des destinations dans les pays émergents, comme par exemple en Asie et en Afrique.

En raison du facteur travail élevé et du facteur connaissance bas, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration évolue traditionnellement moins vite que beaucoup d'autres secteurs de l'industrie en Europe. Aujourd'hui, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration doit faire face à un certain nombre de problèmes importants liés à l'emploi et au travail, comme le vieillissement de la main d'œuvre européenne, une rotation élevée des personnels, un manque de compétences et de formation, et une demande croissante en matière de flexibilité et de polyvalence. De même, des tendances mondiales comme la prise de conscience de la nécessité d'un mode de vie plus sain, l'individualisation des demandes des clients, le respect de l'environnement, les nouvelles technologies d'information et de communication, ainsi que l'importance croissante de l'externalisation, du franchisage et du capital-investissement entraînent des changements profonds dans ce secteur.

Ce secteur se caractérise généralement par un faible niveau de compétence et de formation par rapport à de nombreux autres secteurs de services en Europe. Et le besoin en main d'œuvre qualifiée pour le secteur augmente régulièrement depuis dix ou quinze ans. Ainsi, pour que le secteur puisse faire face avec succès à la forte concurrence internationale et aux nouvelles tendances dans les préférences des consommateurs, il est nécessaire de relever le niveau global de compétence du secteur de manière plus poussée et plus rapide. Le secteur européen de l'hôtellerie et de la restauration doit explorer plus avant les possibilités de compétitivité en terme de qualité et de nouveaux marchés de niches haut de gamme, comme par exemple les marchés liés à la sensibilisation à la santé, à l'environnement et au développement durable.

Une recommandation générale serait donc de relever le niveau de compétence et d'innovation du secteur. L'augmentation des compétences devrait non seulement porter sur les compétences traditionnelles d'hospitalité, mais également sur la combinaison de ces dernières avec de nouvelles compétences et connaissances, par exemple dans le domaine des TIC, de la santé, de l'environnement ou du climat. Au sein de la formation à l'hospitalité, il convient de mettre l'accent sur l'enseignement et la formation aux compétences sociales et interculturelles, car le marché et le lieu de travail sont de plus en plus internationalisés et exigeants sur le plan des relations sociales.

Relever le niveau de compétence et d'innovation semble être particulièrement problématique pour les nombreuses PME du secteur. Une recommandation supplémentaire serait donc de concentrer les initiatives à venir sur les PME, qui constituent toujours la grande majorité du secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Il sera nécessaire d'améliorer les possibilités et les incitations pour les PME en matière d'accès aux programmes d'éducation et de formation. Ceci pourrait par exemple être réalisé par le biais d'initiatives de groupe et de réseau comprenant des activités conjointes d'innovation, de formation et d'éducation.

La mauvaise image du secteur et la rotation élevée des personnels, qui découle directement des mauvaises conditions de travail et du manque de structures de carrière, constituent également un défi essentiel. Afin d'améliorer l'image du secteur, de réduire la rotation des personnels et d'attirer des travailleurs plus qualifiés dans le secteur, il est indispensable d'améliorer les conditions de travail et les structures de carrière du secteur.

La très faible présence des femmes aux postes de cadres est également liée à l'absence de structures de carrière et aux mauvaises conditions de travail. Afin de répondre aux besoins à venir en matière de compétences et de main d'œuvre, le secteur devra attirer beaucoup plus de femmes à des postes de cadre ou hautement qualifiés. Des initiatives pourraient porter, par exemple, sur la flexibilité du temps de travail, l'égalité des salaires à travail égal, des programmes de tutorat, un meilleur accès au congé maternité, et un recrutement par sexe.

Enfin, le dialogue entre partenaires sociaux dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration en général a besoin d'être renforcé, non seulement pour améliorer les conditions de travail et les structures de carrière, mais également pour créer une nécessaire culture de formation continue dans ce secteur.