

HÔTELLERIE - RESTAURATION - TOURISME

DES ENJEUX SOCIÉTAUX MULTIPLES

Enjeux économiques

- Baisse du pouvoir d'achat et des départs en vacances
- Concurrence des Airbnb, Deliveroo, Booking, ...
- Hausse des coûts / pression sur les marges

Enjeux environnementaux



- Circuits courts
- Produits écologiques
- Maîtrise des consommations d'eau et d'énergie
- Tourisme soutenable / Surtourisme
- Gestion des déchets



Enjeux numériques

- Réseaux sociaux dans la stratégie commerciale
- Ubérisation du secteur : hébergements connectés, application de commande dans les restaurants, plateforme de réservation, ...
- Relation client de plus en plus dématérialisée
- E-réputation
- Cybersécurité et protection des données des clients
- Impact du recours à l'intelligence artificielle

Enjeux «clientèle»

- Nouveaux régimes et habitudes alimentaires : végétarien, végan, sans gluten, bio, local, ...
- Nouvelles manières de voyager et consommer
- Personnalisation des services / Individualisation des expériences

DÉFIS / LEVIERS

ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS



- Des conditions de travail difficiles : pénibilité physique, horaires décalés, travail le soir et week-end, saisonnalité du secteur, turn over et contrats courts
- Notion de «métier passion»
- Fidélisation des salariés
- Réseau des ambassadeurs

INSERTION PROFESSIONNELLE

- Renforcer l'apprentissage sur le secteur en tant que voie de formation
- Former les demandeurs d'emploi de longue durée sur les métiers en tension du secteur



COMPÉTENCES



- Adapter les compétences des professionnels aux enjeux du secteur : cuisine végétale et/ou biologique, outils numériques, tourisme vert, montée en gamme des hébergements, ...
- Intégrer les enjeux aux formations et/ou créer de nouvelles formations spécifiques

ET DEMAIN ... ?



- Repenser le secteur en lien avec la proximité : circuits courts, tourisme local, ...
- Renforcer le lien entre tourisme et proximité : tourisme de bien-être (thermalisme), tourisme de loisir, ...

