



## LA FONDATION SOMMET EDUCATION ET OPINIONWAY DÉCRYPTENT LE SECTEUR DE L'HOSPITALITÉ

*Pour le lancement de sa Fondation, Sommet Education, acteur majeur mondial de l'éducation dans l'hospitalité, a fait appel à l'institut OpinionWay pour mener une enquête européenne approfondie, ayant pour objectif d'identifier les principaux facteurs qui attirent et retiennent les talents dans le secteur de l'hospitalité.*

1 300 jeunes professionnels et responsables des ressources humaines du monde de l'hospitalité à travers l'Europe ont été interrogés, ainsi que 20 leaders clés de la profession\*, reflétant ainsi toutes les facettes du secteur : les hôtels, les restaurants, les acteurs touristiques, les groupes ou les indépendants, le commerce de détail haut de gamme...

L'enquête met en lumière les caractéristiques de la France en regard des résultats européens.

### UN SECTEUR ATTRACTIF, CONFRONTÉ À DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

Le secteur de l'hospitalité bénéficie d'un potentiel d'attrait très élevé. En Europe, 80% des jeunes actifs et 86% des RH et managers trouvent le secteur de l'hôtellerie-restauration et du commerce haut de gamme attractif. Sur cette dernière cible, le score est même de 95% en France. Ces métiers de passion, souvent associés au sens du service et l'esprit de partage, possèdent donc de sérieux atouts pour générer des vocations.

Pour mieux comprendre l'engouement des jeunes actifs pour ce secteur, l'enquête s'est intéressée à leurs motivations. 31% d'entre eux sont encouragés par l'intérêt pour les voyages et les cultures variées. 30% considèrent les opportunités d'apprentissage et de croissance comme un facteur attractif, tandis que 29% sont séduits par les possibilités de formation et de développement professionnel. En d'autres termes, 59% des jeunes actifs sont donc séduits par les bénéfices de la formation continue. Du côté des jeunes actifs français, c'est la passion pour la gastronomie et l'hospitalité qui arrive en première position (33%).

Pourtant, 6 RH et managers sur 10 sont aujourd'hui confrontés à des difficultés de recrutement. De nombreux postes à pourvoir donc, et peu de candidats. D'autant plus que les recruteurs font aujourd'hui face à un nouveau défi majeur : embarquer les jeunes générations. Une grande majorité des RH et managers (8/10), observe que les jeunes générations posent des défis de recrutement, de management et de fidélisation particuliers. Les défis de recrutement sont accentués en France où les entreprises ont encore plus de postes à pourvoir (63% vs 42% en Europe).

### DES POLITIQUES VOLONTARISTES D'ATTRACTIVITÉ

Les recruteurs du secteur sont alors amenés à relever le défi de fidéliser les jeunes actifs tout en séduisant de nouveaux candidats. Pour ce faire, ils doivent repenser les principes fondamentaux du métier. Près de la moitié (49%) des RH et managers déclarent qu'il est nécessaire de repenser les horaires et la charge de travail de leurs employés. Et pour 45% d'entre eux, de prendre davantage en compte la satisfaction et le bien-être de leurs équipes. Les horaires contraignants sont en effet un frein majeur pour les jeunes européens (36%), et plus encore pour les jeunes français (61%). Les professionnels s'engagent dans des politiques volontaristes d'attractivité en misant sur les atouts propres du secteur. Notamment sur le plan RH, avec la mise en place de systèmes de rotation,

d'opportunités de mobilité, de promotions, de formations et d'avantages. Sur le volet managérial, avec des dispositifs de management collaboratif et de middle management. Et enfin sur le plan RSE, à travers des politiques d'inclusivité, de diversité et d'équité.

Les professionnels du secteur font preuve d'une foi inébranlable dans leur capacité à maintenir l'engagement des employés, le notant à un impressionnant **7,5 sur 10**. Une note qui s'élève même à 7,9 en France.

\*Analyse d'OpinionWay basés sur des interviews de :

- Pierre-Olivier Aguinalin – Chief HR Officer
- Marion Amacker, Associate Director – Morgan Philipps Executive Search
- Natalia Bayona, Executive Director – UN Tourism
- Cyril Baron, General Manager – Caviar House & Prunier
- Christian Catiello - Alpitour World General Manager Organization
- Steven Daines, Chief People & Culture Officer - Accor
- Alain Ducasse – Chef and Founder of École Ducasse
- Isabelle de Bardies, CEO Angelina
- Eric Frechon, Chef, Meilleur Ouvrier de France
- Jade Frommer, Directrice générale et co-fondatrice d'Ephemera
- Christelle Grisoni, Managing Director - Bertrand Hospitality
- Philippe Héry, Managing Director - Hippopotamus
- Christopher Jones, Directeur Général - Brioche Dorée
- Laurent Kleitman, Group Chief Executive - Mandarin Oriental
- Sabine Masseglia, Managing Director - St Barth Tourism
- Katrin Melle, Regional Vice President DEI & Talent EAME – Hyatt
- Carole Pourchet, CEO – Majorian
- Maribel Rodriguez, Senior Vice-President – WTTC
- Nathalie Seiler Hayez, Managing Director – Swiss Deluxe Hotels
- Tigrane Seydoux, cofounder - Big Mamma Group

#### À propos de Sommet Education :

Sommet Education est le leader mondial de l'enseignement de la gestion hôtelière avec un réseau international de cinq marques dans le domaine de l'éducation. Elle possède notamment deux des institutions se classant dans le top 10 mondial : les établissements prestigieux de gestion hôtelière d'origine suisse Glion Institut de Hautes Études et Les Roches. Sommet Education a renforcé son rang de leader avec les écoles d'art culinaire et de pâtisserie École Ducasse ; le leader sud-africain de l'éducation Invictus Education ; ainsi que l'Indian School of Hospitality (ISH). Ces institutions offrent 400 programmes de premier cycle, de deuxième cycle et de formation technique à 10'000 étudiants et apprenants dans 10 pays. L'enseignement est dispensé sur 20 campus, ainsi que par l'intermédiaire de plateformes de pointe en matière d'apprentissage à distance. Ensemble, les écoles disposent d'un réseau de 60'000 anciens élèves influents dans le secteur de l'accueil et bien au-delà.

Pour plus d'informations : [www.sommet-education.com](http://www.sommet-education.com)