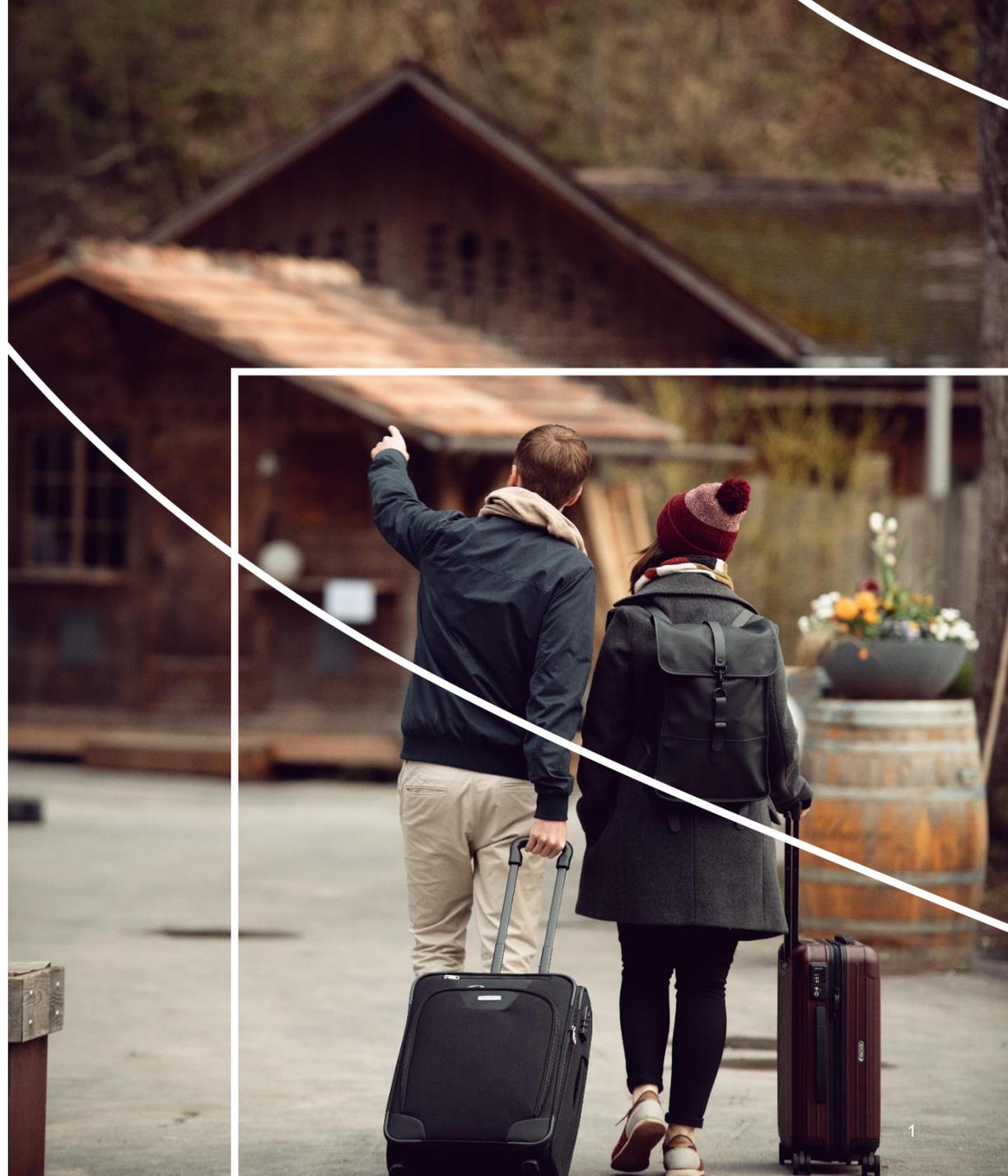


# Sondage concernant la pénurie de personnel liée au COVID-19 sur le sujet de la «pénurie de main-d'œuvre qualifiée»

Réalisé entre le 8 et le 11 janvier 2022 auprès des membres d'HotellerieSuisse



# 1. Pénurie de main-d'œuvre qualifiée



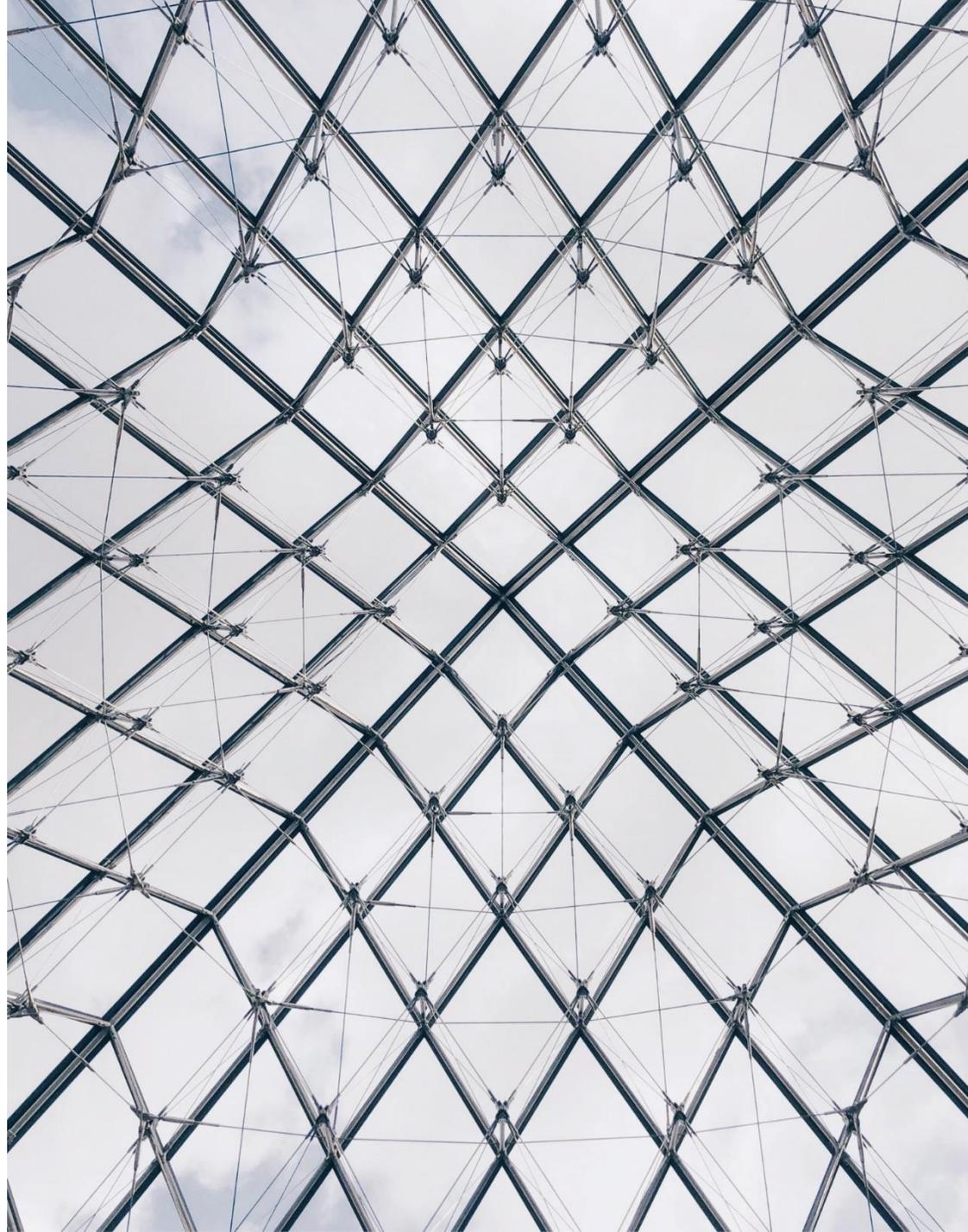
# Résumé I: pénurie de main-d'œuvre qualifiée

## Situation générale

Bien que le nombre de nuitées ait encore diminué d'un quart entre 2019 et 2021, plus de deux tiers des établissements déclarent avoir des difficultés à pourvoir les postes vacants. S'élevant à 70 %, cette fraction est particulièrement élevée dans les régions alpines, qui ont été bien moins touchées par la crise du COVID-19. Il est probable que la demande de main-d'œuvre qualifiée augmente encore davantage avec le retour des hôtes à l'issue de la crise.

## Répercussions sur la gestion d'entreprise

Dans plus de la moitié des établissements qui affirment avoir des difficultés à pourvoir à temps tous les postes vacants, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée a eu des répercussions sur la gestion d'entreprise. Plus de 10 % des établissements ont dû procéder provisoirement à des fermetures partielles, voire totales.



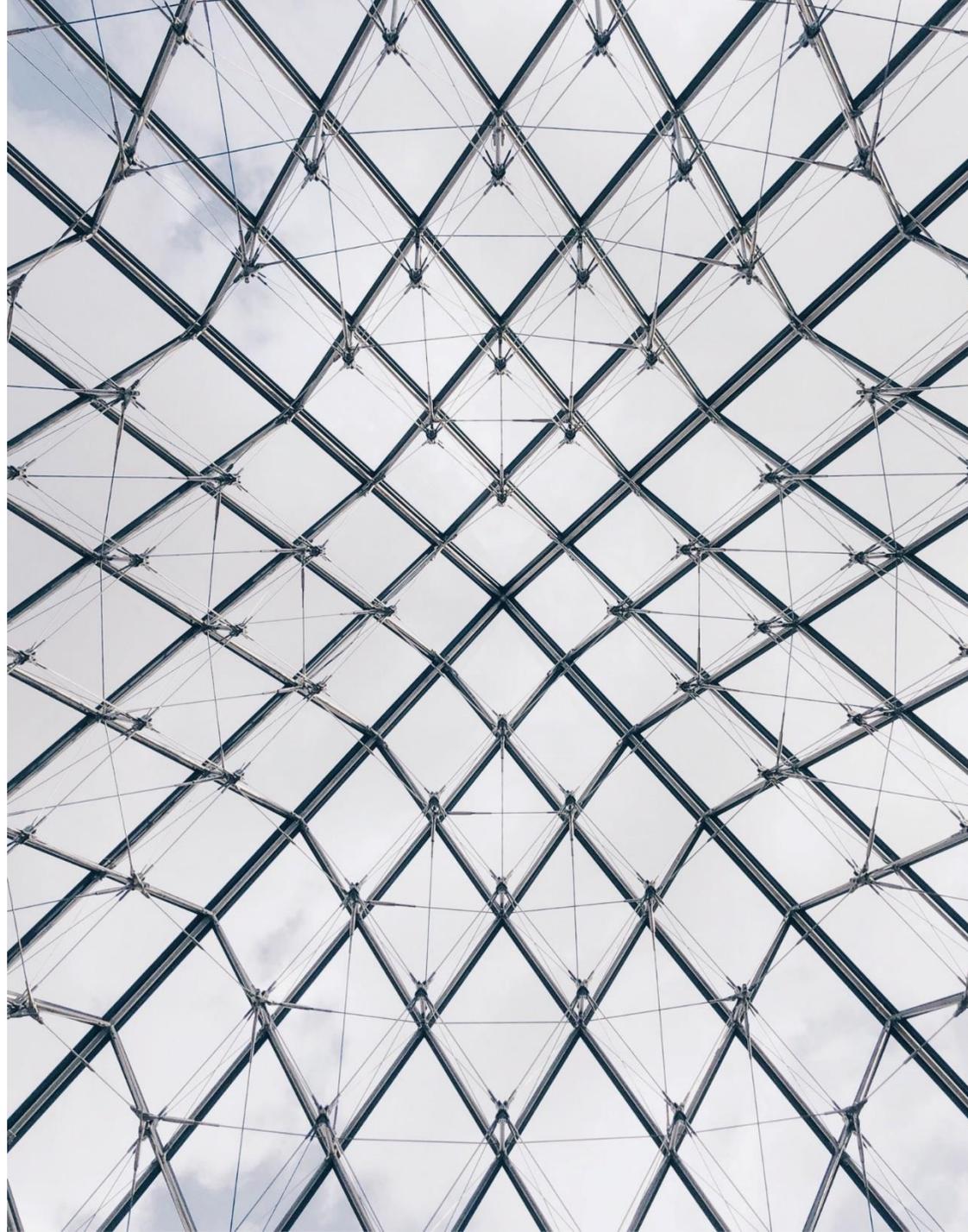
## Résumé II: pénurie de main-d'œuvre qualifiée liée au COVID-19

### Répercussions financières

En 2021, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée a globalement entraîné une perte de chiffre d'affaires moyenne de CHF 40 000.– dans les établissements concernés.

### Pénurie de main-d'œuvre auxiliaire attendue

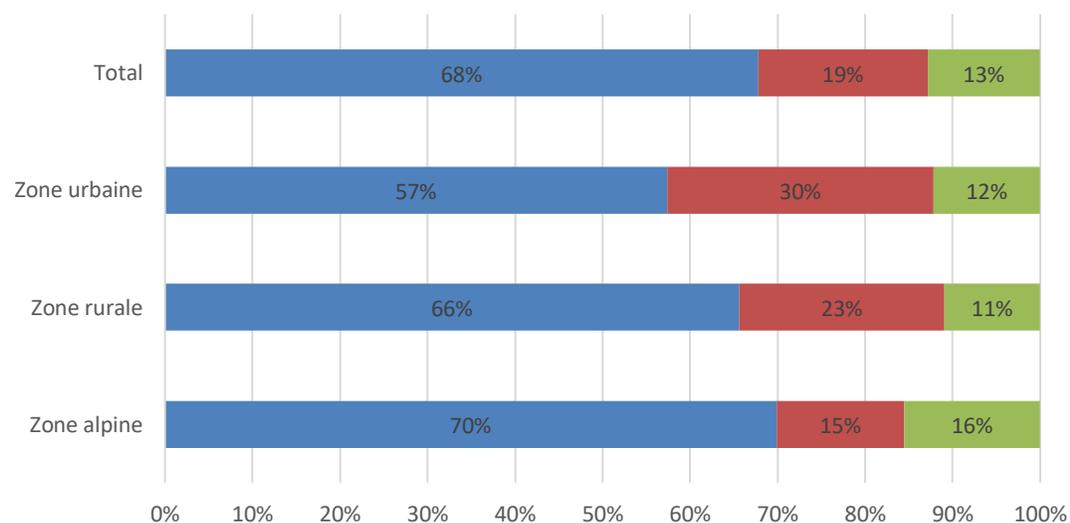
Outre le manque évident de main-d'œuvre qualifiée, il sera aussi de plus en plus difficile pour les établissements de trouver du personnel auxiliaire pour compenser au moins partiellement l'absence de main-d'œuvre qualifiée. La branche est ainsi menacée de dégâts supplémentaires à l'avenir.



# Près de 90 % des établissements souffrent d'une pénurie de main-d'œuvre qualifiée ou s'inquiètent de leur avenir

Avez-vous eu du mal à pourvoir tous les postes vacants l'année dernière (2021) ?

■ Oui ■ Non, mais nous sommes préoccupés par l'évolution de la situation ■ Non

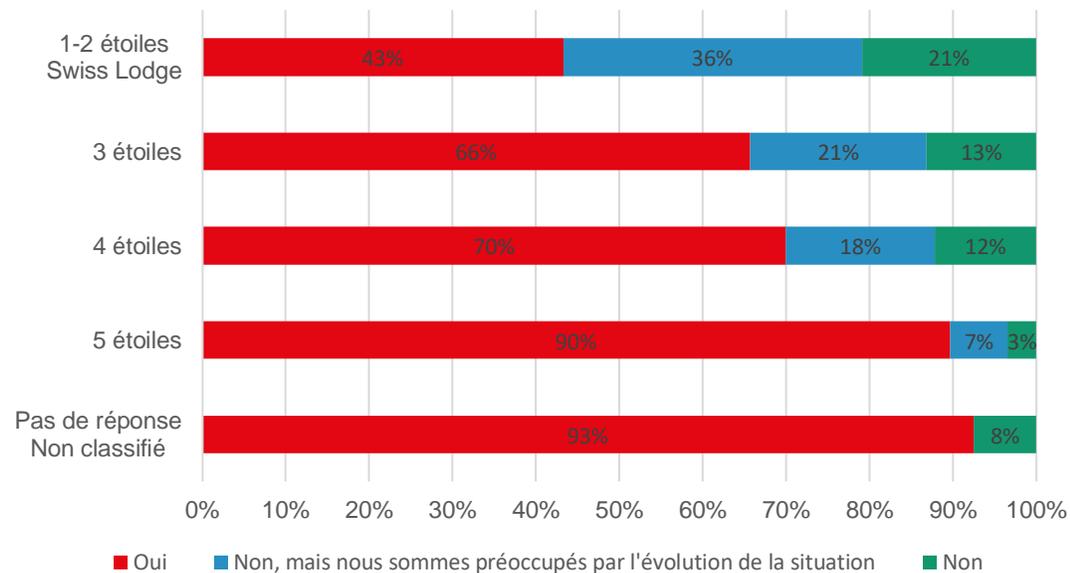


- Plus de deux établissements sur trois peinent à pourvoir tous les postes vacants, et ce, à un moment où la demande est encore inférieure au niveau d'avant-crise.
- Le manque de main-d'œuvre qualifiée est au plus bas dans les villes. Mais la reprise de la demande dans les villes devrait là aussi entraîner une dégradation de la situation.

Réponses (n)	
Total	413
Zone urbaine	115
Zone rurale	64
Zone alpine	206
n/a	28

# Les établissements 4 et 5 étoiles sont les plus concernés

Avez-vous eu du mal à pourvoir tous les postes vacants l'année dernière (2021) ?



Les établissements 5 étoiles sont particulièrement touchés. Plus il y a de postes à pourvoir, plus la probabilité est grande qu'ils restent vacants. Cela pourrait aussi être lié à la demande d'une grande diversité de profils professionnels (p. ex. fleuriste).

Réponses (n)	
1-2 étoiles + Swiss Lodge	67
3 étoiles	137
4 étoiles	140
5 étoiles	29
n/a	40

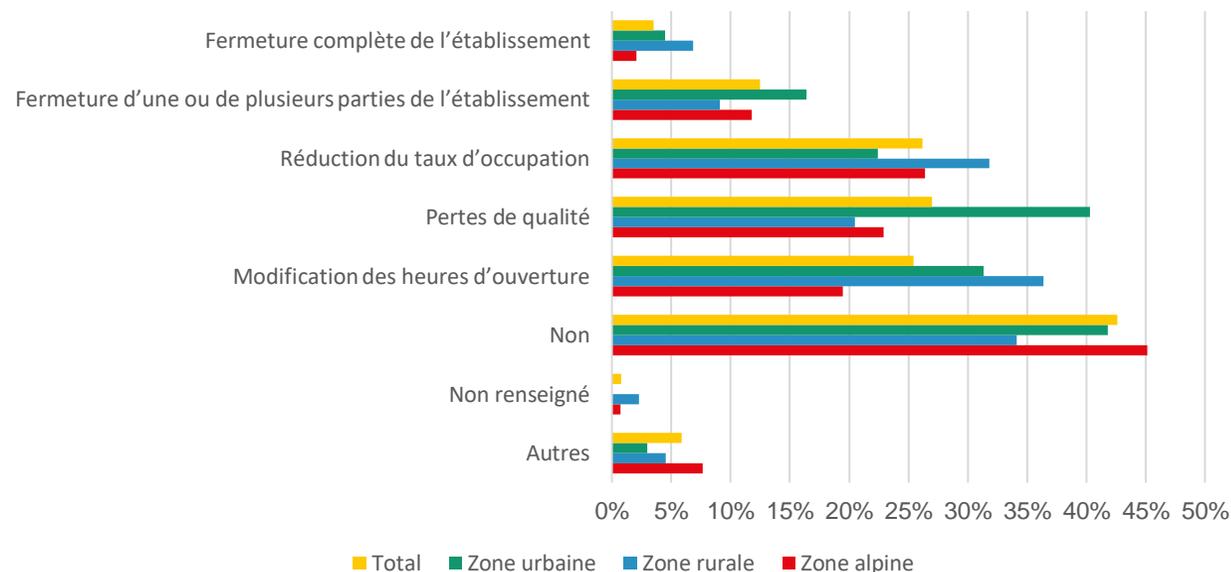
## En moyenne, les établissements touchés par le manque de main-d'œuvre qualifiée n'ont pas pu pourvoir 4 postes au moment requis

	Valeurs moyennes		Nombre de réponses
	L'année dernière (2021), combien de postes n'ont-ils pas pu être pourvus dans les meilleurs délais, voire pas du tout?	Combien de collaboratrices et collaborateurs votre établissement emploie-t-il actuellement (sans directeur·trice; en EPT)?	
Total	<b>3,86</b>	<b>46,25</b>	<b>204</b>
Zone urbaine	<b>4,08</b>	<b>51,09</b>	<b>52</b>
Zone rurale	<b>3,18</b>	<b>35,80</b>	<b>36</b>
Zone alpine	<b>3,85</b>	<b>42,68</b>	<b>116</b>

- Le rapport en EPT entre les postes non pourvus à temps et la taille de l'entreprise est de 8,3 %. Cela signifie qu'un établissement avec 100 équivalents plein temps a en moyenne été incapable de pourvoir 8,3 postes.
- Les 8,3 % sont obtenus en calculant d'abord la valeur moyenne pour tous les chiffres, puis en mettant les deux nombres en rapport. Si l'on calcule d'abord le chiffre clé pour chaque établissement, puis la valeur moyenne pour tous les chiffres clés, on arrive à une valeur de 13 % pour l'ensemble des régions touristiques. L'origine de cette différence réside dans le fait que les petits établissements tirent la moyenne vers le haut. Ces établissements sont moins aptes à compenser les postes vacants qui ne sont pas pourvus à temps, ce qui entraîne un manque relatif plus important. Cet aspect doit toujours être pris en compte dans les analyses d'agrégats de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

## Plus d'un établissement sur dix a dû procéder à des fermetures partielles et un établissement sur quatre n'a, temporairement du moins, pas pu travailler à pleine capacité

Avez-vous dû adapter votre offre en raison de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée (en 2021) ?



- Dans les établissements urbains en particulier, des concessions ont dû être faites sur la qualité du service (p. ex. temps d'attente plus longs pour les hôtes).
- Près d'un établissement sur quatre a dû adapter ses heures d'ouverture en 2021.
- Moins de la moitié des établissements concernés ont indiqué n'avoir eu aucune modification à effectuer dans leur gestion d'entreprise.

Réponses (n)	
Total	256
Zone urbaine	67
Zone rurale	44
Zone alpine	144
n/a	1

## Les établissements qui ont eu des difficultés à pourvoir tous les postes en 2021 prévoient des pertes de chiffre d'affaires de CHF 40 000.– en moyenne pour l'année 2021

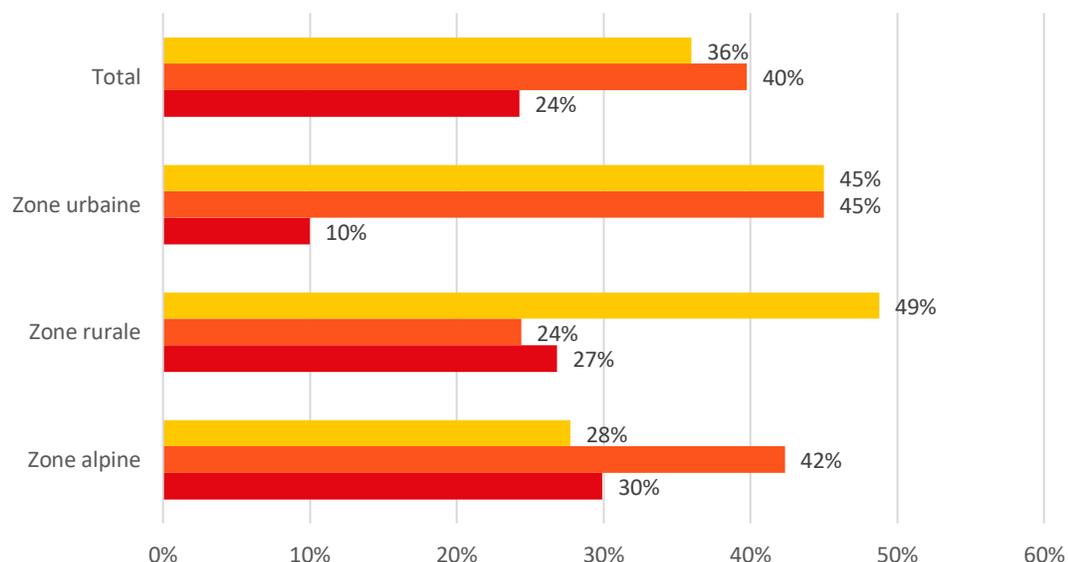
	Perte de chiffre d'affaires moyenne due au manque de main-d'œuvre qualifiée en 2021 en CHF (arrondi)	Perte de chiffre d'affaires due au manque de main-d'œuvre qualifiée en % du chiffre d'affaires annuel
<b>Zone alpine</b>	40 000 (n = 43)	3 % (n = 38)
<b>Zone rurale</b>	78 500 (n = 14)	6 % (n = 10)
<b>Zone urbaine</b>	21 500 (n = 16)	4 % (n = 14)
<b>Total</b>	43 500 (n = 73)	4 % (n = 62)

Au total, 68 % des établissements hôteliers sont touchés par la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et prévoient une perte de chiffre d'affaires moyenne de CHF 40 000.–, ce qui correspond à une perte de CHF 27 437.– par établissement. Pour 4500 établissements hôteliers en Suisse, le montant total des dommages s'élèverait à environ 123 millions de francs. Il convient également de partir du principe qu'il y aura des pertes de chiffre d'affaires importantes pour le système de création de valeur touristique, qui s'accumuleront et entraîneront une perte majeure pour l'économie suisse. Par ailleurs, les dommages générés par le manque de main-d'œuvre qualifiée s'aggraveront encore avec la reprise de la demande.

Réponses (n)	
Total	256
Zone urbaine	67
Zone rurale	44
Zone alpine	144
n/a	1

## Trois quarts de tous les établissements indiquent ne recevoir, dans la plupart des cas, aucune ou très peu de candidatures

Pourquoi certains postes n'ont-ils pas pu être pourvus ?



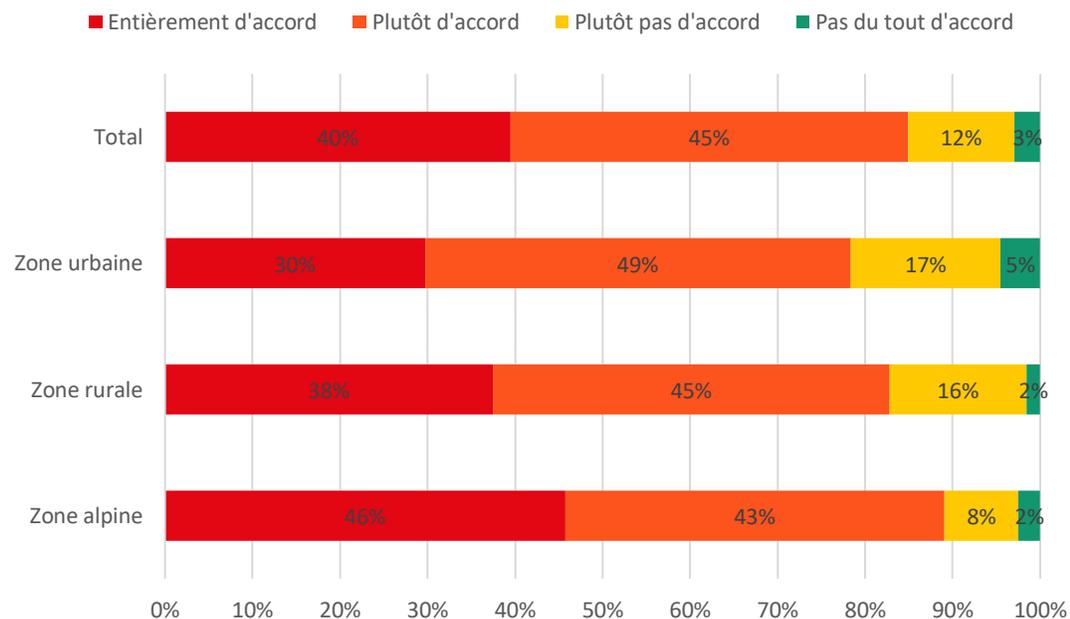
- Dans la grande majorité des cas, les candidatures arrivent (ORP ou autres), mais les candidats ne correspondent pas au profil du rôle.
- Parfois, aucune candidature n'a été reçue, parfois les candidats ne correspondent pas au profil du rôle.
- Dans la grande majorité des cas, aucune candidature n'a été reçue (ORP ou autre candidature).

- Près d'un tiers des établissements des régions alpines indiquent n'avoir reçu aucun dossier de candidature dans la plupart des cas.
- Et seul un tiers des établissements déclarent avoir reçu des candidatures dans la majorité des cas.
- Dans les zones urbaines, 90 % des établissements affirment toutefois avoir reçu au moins partiellement des candidatures.
- Près de la moitié des dossiers de candidature dans les zones rurales ne correspondent pas au profil requis.

Réponses (n)	
Total	239
Zone urbaine	60
Zone rurale	41
Zone alpine	137
n/a	1

## La branche n'est désormais plus seulement touchée par une pénurie de main-d'œuvre qualifiée, mais aussi par un manque de main-d'œuvre auxiliaire

*Il est de plus en plus difficile de trouver même du personnel auxiliaire.*



- Au total, près de 85 % des établissements sont plutôt d'accord avec le fait qu'il devient toujours plus difficile de trouver du personnel auxiliaire.
- Cette part de réponses est élevée dans toutes les régions touristiques.
- Les établissements qui pouvaient compenser au moins partiellement le manque de main-d'œuvre qualifiée par du personnel auxiliaire (p. ex. pour soulager la main-d'œuvre qualifiée) peuvent de moins en moins le faire, ce qui aggrave le problème.

Réponses (n)	
Total	239
Zone urbaine	60
Zone rurale	41
Zone alpine	137
n/a	1