

► Défis socio-économiques du tourisme en Méditerranée

Premiers constats des besoins en métiers et en compétences dans le secteur du Tourisme-Hôtellerie & Restauration :

Emploi, compétences et mobilité professionnelle



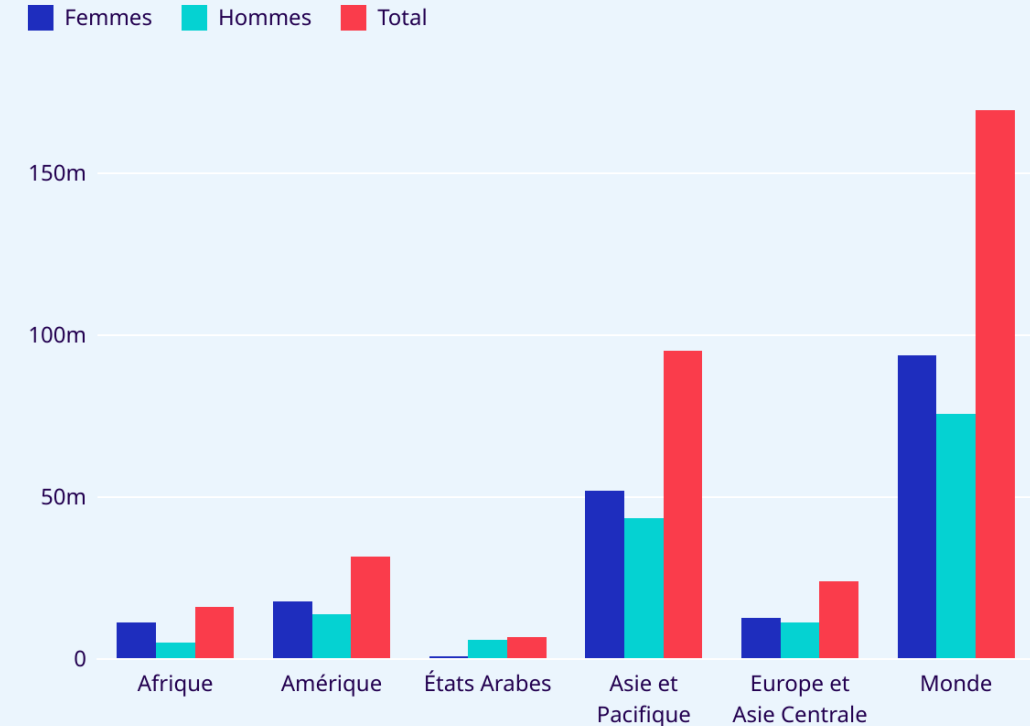
Ahlem Amri
Responsable technique Compétences et Mobilité, THAMM Plus, OIT

Le tourisme : un secteur important pour l'emploi des deux rives

- Sur les deux rives de la Méditerranée, le tourisme constitue un secteur important pour l'emploi, avec un poids et des caractéristiques qui varient selon les pays et la structure de leurs marchés du travail.

► Emploi dans les secteurs du tourisme, hôtellerie et services de restauration, 2023

Emploi mondial et régional dans les secteurs du tourisme, hôtellerie et services de restauration



Les données présentées sont des estimations ponctuelles produites par l'OIT à partir de sa collecte de microdonnées harmonisées. L'OIT définit les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme au niveau à deux chiffres de la Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI) Rév. 4, comme suit : hébergement ; restauration ; location et crédit-bail ; et agences de voyages, voyagistes, services de réservation et activités connexes.

Graphique: Département des politiques sectorielles • **Source:** ILOSTAT

Un secteur économique stratégique au Maghreb et en Méditerranée :

Un contexte de reprise et de croissance qui accroît simultanément les besoins de main-d'œuvre et de compétences.



11+ M

visiteurs – Tunisie 2025



19,8 M

touristes – Maroc 2025



19 M

touristes – Égypte 2025



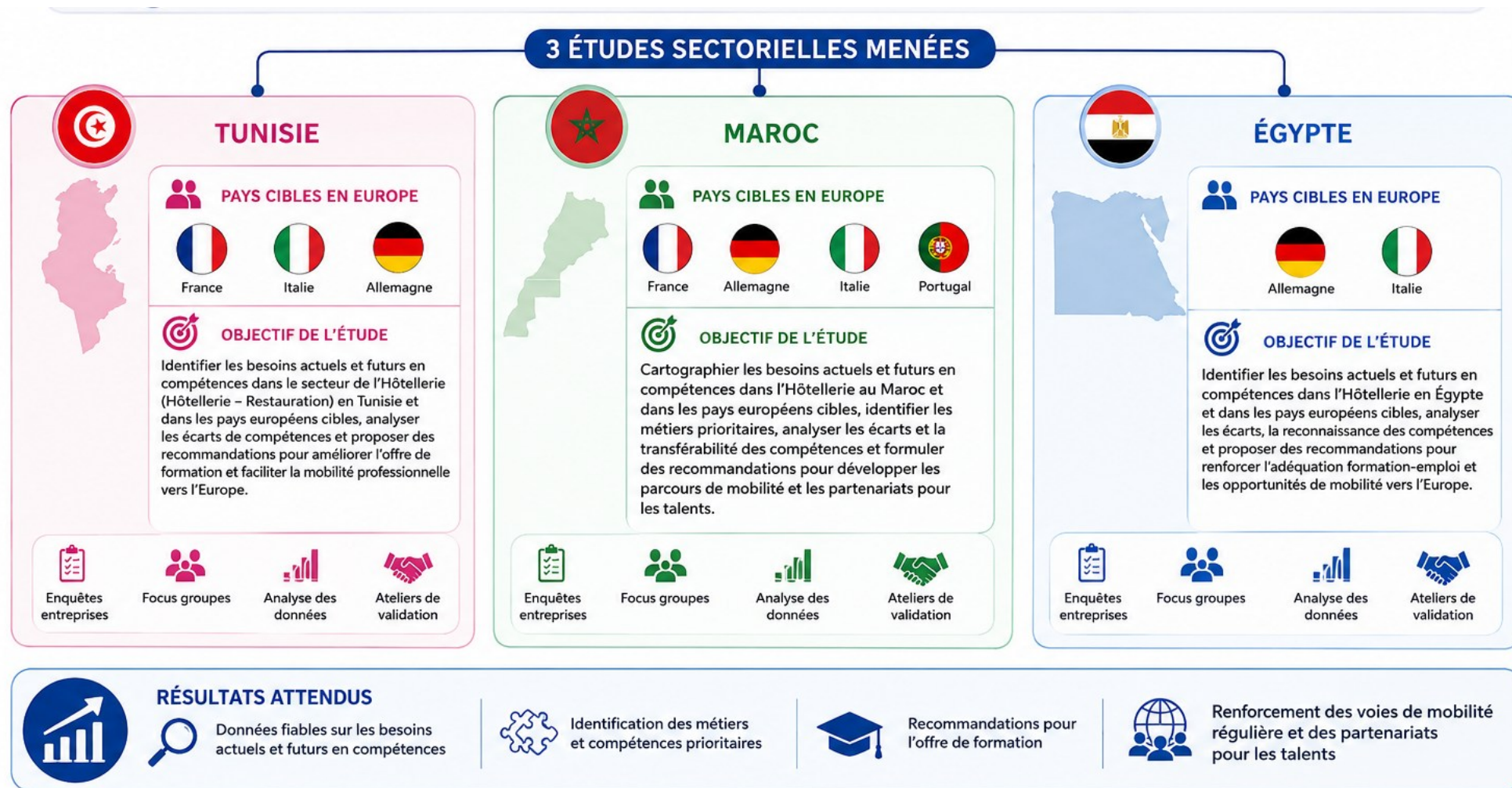
8,9 M

emplois H&R – UE27

- Dans les trois pays d'Afrique du Nord, la croissance touristique renforce les besoins en qualité de service, professionnalisation et disponibilité de la main-d'œuvre.
- Sur la rive européenne, l'hôtellerie-restauration demeure un secteur important d'emploi mais fortement exposé aux difficultés de recrutement.

« La question n'est donc pas seulement combien d'emplois le tourisme crée, mais quels emplois, avec quelles compétences et dans quelles conditions de travail »

Etudes sectorielles sur les besoins en métiers et en compétences dans le secteur THR:



Pourquoi ces études sur les besoins en métiers et compétences ?

- **Comprendre les tendances de l'emploi** dans l'hôtellerie-restauration dans les pays d'origine et sur les marchés européens partenaires.
- **Identifier les métiers en pénurie / tension** et les difficultés de recrutement rencontrées par les employeurs.
- **Identifier les compétences** recherchées et les écarts entre besoins des entreprises et offre de formation.
- Mettre en correspondance profils, métiers et compétences afin **d'améliorer l'insertion professionnelle** et, lorsque pertinent, construire des parcours de mobilité.
- Alimenter une veille stratégique permettant **d'anticiper les besoins futurs du secteur**.

OÙ SONT LES BESOINS ?

Quels métiers sont en tension dans les pays d'origine et de destination ?

POURQUOI CES TENSIONS ?

Quelles difficultés pour recruter et fidéliser ?

QUELS ÉCARTS ?

Compétences disponibles et offre de formation répondent-elles aux besoins ?

QUELLES RÉPONSES ?

Comment agir sur formation, emploi, gouvernance et mobilité ?

1. OÙ SONT LES BESOINS ?

CUISINE

Cuisiniers • chefs cuisiniers • commis de cuisine • aides de cuisine

SERVICE

Serveurs • barmen • employés polyvalents de restauration

HÔTELLERIE

Réception • personnel d'étage • entretien • service hôtelier

ENCADREMENT

Superviseurs et managers selon les marchés

Une convergence des tensions autour des métiers opérationnels de l'hôtellerie-restauration.

1. OÙ SONT LES BESOINS ?

Métiers en tension : France et Italie

France	Enquêtes sur les Besoins de main-d'œuvre (France Travail)		Italie	Enquête Excelsior (Unioncamere et Ministère du Travail)	Classificazione delle professioni (CP 2021)/Classification des Professions CP ISTAT	Classification ISCO
	Nomenclature FAP	Classification ISCO				
	S1Z20 Aides de cuisines, apprentis de cuisine et employés polyvalent de la restauration	9411 Cuisiniers, restauration rapide			4222 Personnel de Réception dans les services d'hébergement et de restauration / Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione	422 Employés chargés d'informer la clientèle 4224 Réceptionnistes, hôtellerie 4226 Réceptionnistes (fonctions générales)
		9412 Aides de cuisine				
	S1Z40 Cuisiniers	5120 Cuisiniers			5223 (Serveur/Serveuses)/ Camerieri 52231 Serveur d'hôtel/ Camerieri di albergo 52232 Serveur de restaurant/ Camerieri di ristorante	513 Serveurs et Barmen 5131 Serveurs 5132 Barmen
	S1Z80 Chefs cuisiniers	3434 Chefs cuisiniers				
	S2Z60 Employés de l'hôtellerie	9112 Agents d'entretien dans les bureaux, les hôtels et autres Établissements			5221 Cuisiniers dans les hôtels et restaurants/ Cuochi in alberghi e ristoranti	512 Cuisiniers
		9112 Agents d'entretien dans les bureaux, les hôtels et autres établissements				
		9621 Messagers, porteurs de bagages et livreurs de colis			5224 Barman et professions assimilées/ Baristi e professioni assimilate	513 Serveurs et barmen 5131 Serveurs 5132 Barmen
		4224 Réceptionnistes, hôtellerie				
	S2Z61 Serveur de cafés restaurants	5131 Serveurs			5222 Personnel de cuisine/ Addetti alla preparazione, alla cottura e alla distribuzione di cibi	512 Cuisiniers
	S2Z81 Maitrise de l'hôtellerie	5151 Intendants et superviseurs des services de nettoyage de bureaux, des hôtels et d'autres établissements				
		4224 Réceptionnistes, hôtellerie			5232 Guide touristique/ Accompagnatori turistici	511 Agents d'accompagnement et assimilés (tourisme) 5111 Agents d'accueil et stewards 5113 Guides
					5617 Maître nageur/ Bagnini	541 Personnel des services de protection et de sécurité

1. OÙ SONT LES BESOINS ?

Métiers en tension : Tunisie

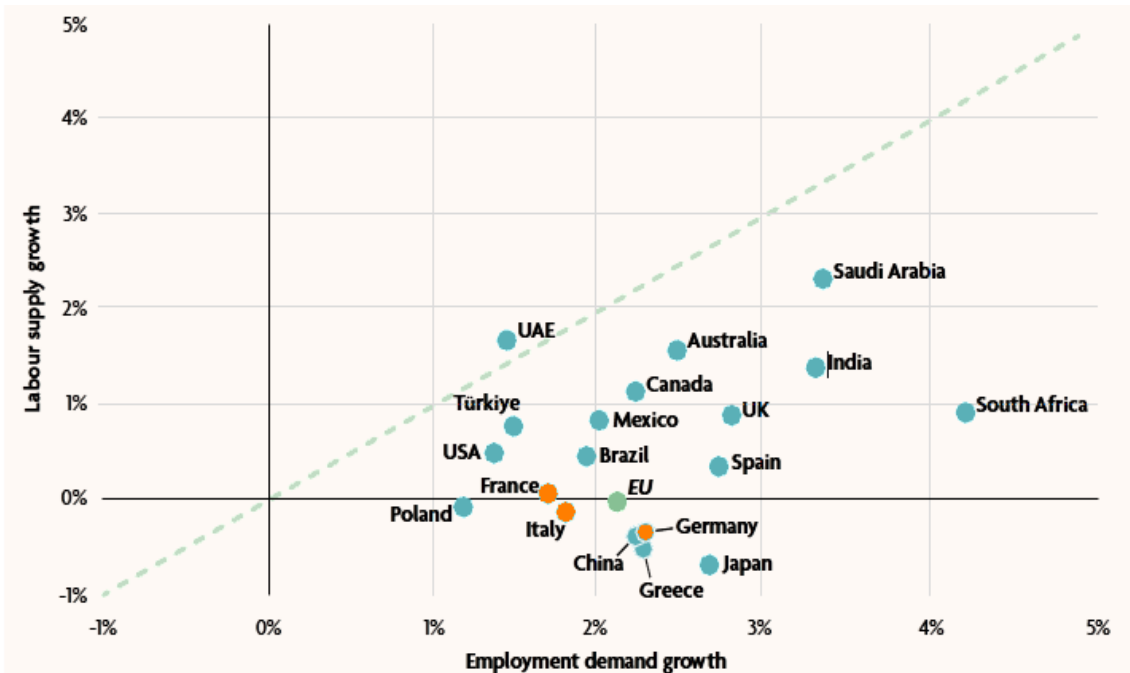
G1501 - Personnel d'étage	Agent /Employé d'étage Chef valet / Femme de chambre Commis d'étage Employé de ménage d'hôtel Ouvrier de nettoyage et d'entretien Premier valet / Première femme de chambre Valet / Femme de chambre
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie	Cafetier / Cafetière d'hôtel Employé d'hôtel Employé polyvalent d'hôtellerie Equipier d'hôtel Equipier de banquet
G1602 - Personnel de cuisine	Assistant de production en restauration collective Chef de partie Chef entremettier de restaurant Chef pâtissier Commise de cuisine Commis de cuisine tournant Commis pâtissier Cuisinier Cuisinier traiteur Demi-chef de partie Pâtissier Premier commis de cuisine Second de cuisine

G1605 - Plonge en restauration	Agent de cuisine ; Aide de cuisine Chef de plonge Ecailler de restaurant Plongé Chef stewards Plongeur-batterie en restauration Steward de cuisine
G1703 - Réception en hôtellerie	Agent de réservation en hôtellerie Assistant de chef de réception Chef de brigade; Chef de réception Night auditor Premier de réception en hôtellerie Réceptionniste de nuit Réceptionniste en hôtellerie Réceptionniste tournant Responsable des réservations en hôtellerie Veilleur de nuit en hôtellerie
G1801 - Café, bar brasserie	Barman; Cafetier ; Chef barman; Chef de bar; Commis de bar Directeur de café bar Responsable de bar-brasserie Serveur / Serveuse de bar
G1803 - Service en restauration	Chef de rang; Chef de rang de room service Commis de restaurant; Commis de room service Demi-chef de rang Serveur de restaurant

2. POURQUOI CES TENSIONS ? —

Des tensions actuelles qui pourraient se prolonger

Croissance de la demande et de l'offre de main d'œuvre dans le secteur touristique (2023-2035)

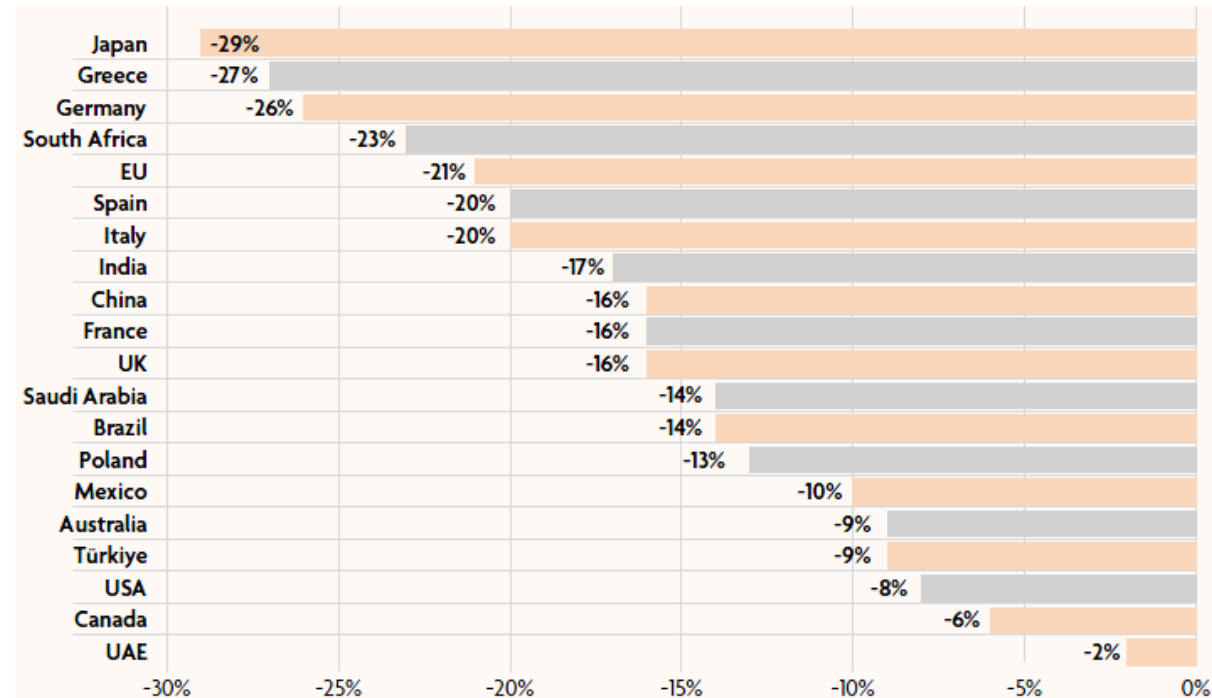


Source : OCDE (2024) « Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE »

Taux d'emplois vacants dans le secteur d'Hébergement-Restauration par rapport à celui de l'ensemble de l'économie

Pays	2019		2023	
	Hôtellerie-restauration	Ensemble de l'économie	Hôtellerie-restauration	Ensemble de l'économie
France	5.9%	2.4%	4.3%	3.0%
Italie	1.6%	1.1%	2.2%	1.9%

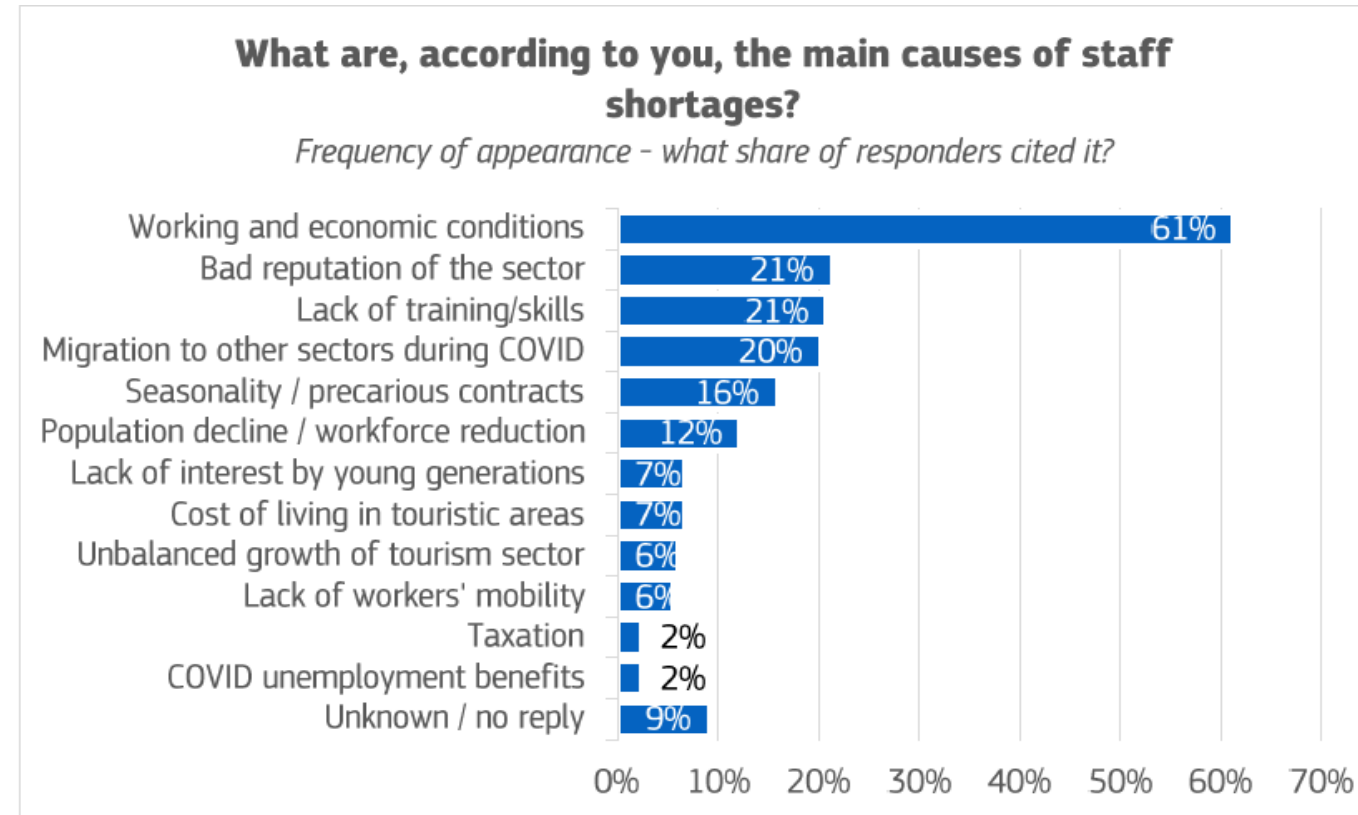
Déficit de main d'œuvre (en pourcentage de la demande)



Source: World Travel & Tourism Council WTC et Oxford Economics The Future of Work in Travel & Tourism: The key trends shaping workforce strategies (2025)

2. POURQUOI CES TENSIONS ? — Le regard des Employeurs Européens

- 92% des employeurs déclarent avoir un manque chronique de main d'œuvre
- 46% estime que le problème est structurel et persistant et date d'avant même la pandémie du Covid 19 (plus de 10 ans)
- 61% conditions de travail incommodes (horaire du travail, bas salaires, accès à la protection sociale,..)
- 21% manque de compétences et de qualification
- 20% concurrence des autres secteurs
- 16% saisonnalité et la précarité des emplois



2. POURQUOI CES TENSIONS ? — Le regard des Employeurs Tunisiens

- 79% Les candidats n'ont pas le niveau de qualification/d'éducation requis
- 75% Manque de candidats et forte compétition entre les employeurs sur les profils existants
- 58% Manque de compétences techniques
- 37.5% Localisation géographique de l'emploi (manque de mobilité des candidats)
- 20.8% Condition de travail (horaire atypique, pénibilité,...)
- 20.8% Type de contrat offert (CDD, saisonnier)

Les difficultés combinent disponibilité des candidats, compétences et attractivité des emplois.

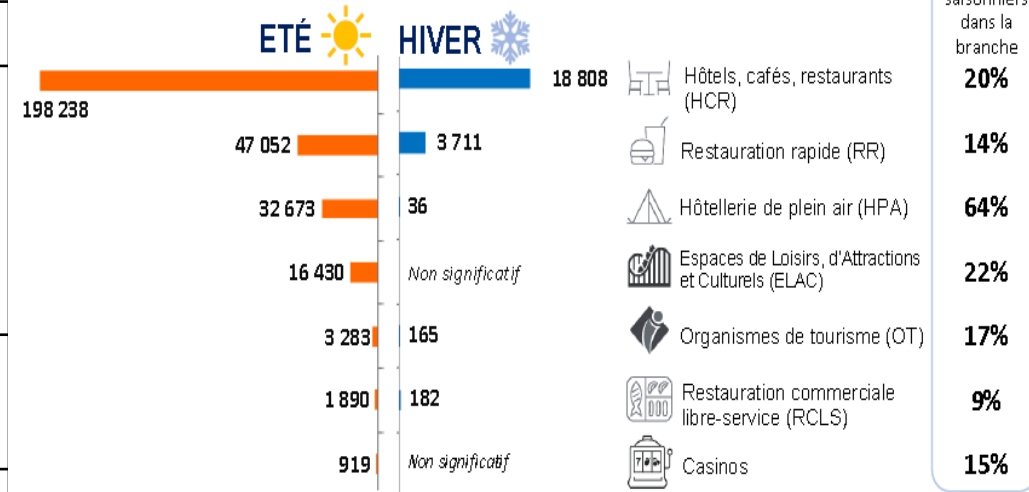
2. POURQUOI CES TENSIONS ? —La saisonnalité du tourisme en Europe

Pays	Saisonnalité au niveau national			Régions avec la plus forte saisonnalité			
	Nombre global de nuitée (en 2024)	Deux mois les plus élevés	Part des deux mois dans le total annuel	Région	Nombre global de nuitée (en 2024)	Deux mois les plus élevés	Part des deux mois dans le total annuel
France	457 644 260	Juillet Aout	36%	Languedoc-Roussillon	38 442 595	Juillet Aout	51.8%
Italie	466 158 045	Juillet, Aout	34.5%	Calabria	8 143 970	Juillet, Aout	58.8%

Source : Eurostat (2024b), *Tourism statistics – seasonality at regional level*

NOMBRE DE SALARIÉS SAISONNIERS PAR BRANCHE SUR LA SAISON EN 2019

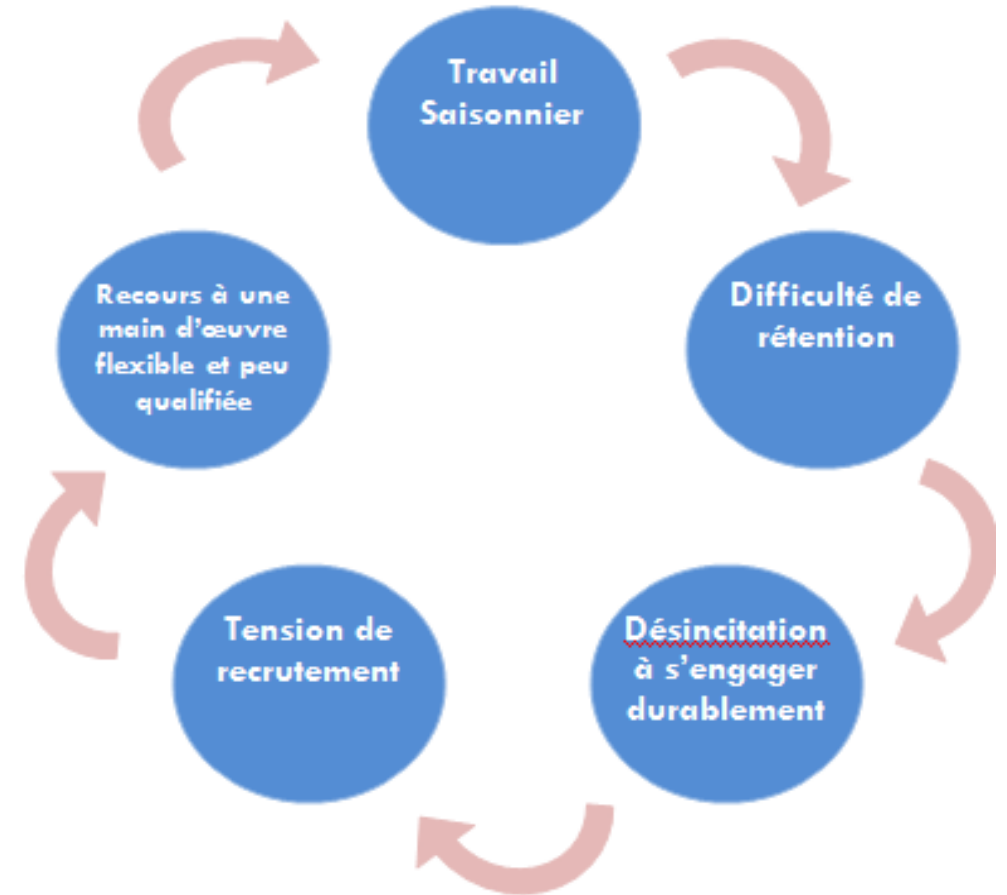
Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO/ Katalyse



Sources : données DSN 2019-France ;

2. POURQUOI CES TENSIONS ? —La saisonnalité des recrutements : exemple de la France

Enquête BMO (France)	Projet de recrutement (Poste à pourvoir)	Emploi saisonnier
S1Z20 Aides de cuisines, apprentis de cuisine et employés polyvalent de la restauration	90 460	41,7 %
S1Z40 Cuisiniers	51 460	51,9 %
S1Z80 Chefs cuisiniers	6 070	39,5 %
S2Z60 Employés de l'hôtellerie	46 060	72,5 %
S2Z61 Serveur de cafés restaurants	98 980	65,2 %
S2Z81 Maitrise de l'hôtellerie	2 200	55,5 %



2. POURQUOI CES TENSIONS ? — Le regard des Travailleurs

Recruter ne suffit pas : l'enjeu est aussi d'attirer, de fidéliser et de construire des parcours.

STABILITÉ

Saisonnalité, contrats temporaires et rotation peuvent limiter la fidélisation.

CONDITIONS

Horaires atypiques, rythme soutenu et rémunérations parfois peu attractives.

CARRIÈRE

Perspectives de progression et reconnaissance des compétences parfois peu visibles.

FORMATION

Accès à la formation continue et possibilités d'évolution à renforcer.

Une pénurie ne signifie pas nécessairement absence de travailleurs : elle peut aussi refléter une difficulté à les attirer, les maintenir ou les faire revenir dans le secteur.

3. QUELS ÉCARTS ? — Des compétences métier aux profils polyvalents

Le décalage ne porte pas seulement sur la qualification : il concerne la combinaison de compétences attendue par les employeurs.

Où se situe le « skills gap » ?

BESOINS DES EMPLOYEURS

Compétences techniques + transversales + langues + numérique + pratiques environnementales

PROFILS DISPONIBLES

Qualification et expérience variables ; certaines compétences complémentaires restent à renforcer

OFFRE DE FORMATION

Référentiels et contenus à rapprocher davantage des exigences actuelles et émergentes des métiers

Écarts / besoins de compétences qui ressortent des travaux

-  **Compétences techniques métier**
Maîtrise opérationnelle et standards de qualité ; en Tunisie, 58 % des employeurs interrogés signalent un manque de compétences techniques.
-  **Compétences transversales**
Communication, orientation client, travail en équipe, autonomie, résolution de problèmes et adaptabilité deviennent centrales à tous les niveaux.
-  **Langues & interculturel**
Besoin variable selon le métier mais déterminant pour l'accueil, la relation client et les parcours de mobilité internationale.
-  **Compétences numériques**
Systèmes de réservation/commande, veille sur les réseaux sociaux, outils de gestion et relation client numérique touchent progressivement les emplois opérationnels.
-  **Compétences environnementales**
Économie d'énergie, gestion responsable des ressources et pratiques durables s'intègrent progressivement aux métiers existants.

Enjeu pour l'étude : identifier les écarts métier par métier → adapter les référentiels et les parcours → mieux préparer l'insertion et, lorsque pertinent, la mobilité.

4. QUELLES RÉPONSES ?

Des pistes intégrées, encore en cours de consolidation dans l'étude.

FORMATION — Adapter les compétences aux besoins réels des métiers

L'enjeu n'est pas uniquement de former davantage, mais de former sur les compétences effectivement recherchées et de pouvoir adapter rapidement l'offre lorsque les métiers évoluent

GOUVERNANCE— Passer d'actions ponctuelles à un système d'anticipation

Veille métiers-compétences • dialogue public-privé • partenaires sociaux • nomenclatures comparables • pilotage par les données

EMPLOI— Mieux connecter les personnes aux opportunités

améliorer le fonctionnement de l'intermédiation (SPE) et l'attractivité des métiers.

MOBILITÉ— Une réponse complémentaire, pas une réponse automatique aux pénuries

Besoins identifiés dans les PDO et PDD • correspondance métiers-compétences • préparation complémentaire • reconnaissance des compétences • recrutement équitable • protection des travailleurs • circularité et valorisation des acquis



Organisation
internationale
du Travail

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

