



## Développement des compétences sectorielles du tourisme de bien-être et de spa - WeSkill

### NEWSLETTER 3

Programme : Erasmus +

Projet N° : 621401-EPP-1-2020-1-BG-EPPKA2-SSA

Durée : 01.11.2020 - 31.10.2023

#### Partenaires

1. Institut de formation du personnel des organisations internationales (ITPIO), Bulgarie
2. Chambre de tourisme bulgare (CTB), Bulgarie
3. Zemedelska profesionalna gimnaziya "Kliment Timiryazev" (ZPG), Bulgarie
4. Institut de la République de Slovénie pour l'enseignement et la formation professionnels (CPI), Slovénie
5. Chambre de commerce et d'industrie de Savinjsko-Saleška (SSGZ), Slovénie
6. Collège d'hospitalité et de tourisme de Maribor (CHT), Slovénie
7. Centre national pour l'éducation (VISC), Lettonie
8. Association lettone des stations balnéaires (LRA), Lettonie
9. École technique du style et de la mode de Riga (RSMT), Lettonie
10. DIMITRA Education & Consulting SA, Grèce
11. Association hellénique des municipalités avec des sources thermales (HATS), Grèce
12. Groupement serbe du tourisme de santé, de bien-être et de spa (ZVST), Serbie
13. École pharmaceutique et physiothérapeutique (FFS), Serbie
14. Programme d'éducation Tiber Umbria Comett (TUCEP), Italie
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), Italie
16. GROUPE AFORMAC (AFORMAC), France
17. Union des métiers des industries de l'hôtellerie du puy de dôme (UMIH), France
18. Inthecity Project Development (Inthecity), Pays-Bas
19. Fédération mondiale d'hydrothérapie et de climatothérapie (FEMTEC), Italie

#### BREF APERÇU DU RAPPORT SUR L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYEURS DE SPA ET DE BIEN-ÊTRE ET L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PRESTATAIRES DE SERVICES VÉTÉRINAIRES.

L'enquête a été réalisée dans le cadre du projet "WeSkill" des alliances sectorielles pour les compétences Erasmus+, qui vise à concevoir et à mettre en œuvre le développement d'un programme d'enseignement et de formation professionnels pour répondre aux besoins du marché du travail en éliminant les lacunes en matière de qualifications et de compétences entre mars 2021 et mai 2021.

Dans le cadre du projet, deux enquêtes ont été menées dans chacun des pays impliqués dans le projet - l'une pour les employeurs de l'industrie et l'autre pour les prestataires d'EFP.

L'objectif de l'enquête auprès des employeurs est d'identifier les aptitudes, les compétences et les qualifications nécessaires sur le lieu de travail dans le secteur du spa et du bien-être, du point de vue de l'industrie. Elle se concentre principalement sur les tâches effectuées sur le lieu de travail, leur changement d'importance et la préparation de la main-d'œuvre à faire face aux tâches qui deviennent plus importantes. L'objectif principal de l'enquête auprès des prestataires d'EFP est d'identifier les aptitudes, les compétences et les qualifications nécessaires sur le lieu de travail pour le secteur du spa et du bien-être du point de vue des prestataires d'EFP. Les établissements d'EFP doivent continuellement s'adapter aux changements de plus en plus rapides dans le secteur du spa et du bien-être et s'ajuster à la demande de nouvelles aptitudes et compétences sur les marchés du travail.

L'enquête auprès des employeurs du secteur du spa et du bien-être a été remplie par plus de 150 entreprises des sept pays européens suivants : Bulgarie, France, Grèce, Italie, Lettonie, Serbie, Slovénie, ainsi que par FEMTEC, partenaire du projet WeSkill. L'enquête sur les prestataires d'enseignement et de formation professionnels a été remplie par plus de 165 institutions des sept pays européens partenaires du projet, ainsi que par FEMTEC, partenaire du projet WeSkill.

Si l'on compare les résultats de l'enquête sur l'opinion des employeurs du secteur des spas et du bien-être avec ceux des prestataires de formation professionnelle, les compétences les plus demandées sont assez similaires pour les deux parties prenantes. Les **compétences en matière de relations avec les clients, les compétences interpersonnelles et de communication, la connaissance de langues étrangères pour la terminologie des spas, l'honnêteté, l'intégrité, la loyauté, la fiabilité et la précision, les compétences en matière de vente de produits et de services** - toutes ces compétences ont été mentionnées par les deux parties prenantes. Les employeurs du secteur des spas et du bien-être ont également mentionné la gestion de la qualité totale.

En ce qui concerne l'augmentation des exigences en matière de compétences, les employeurs du secteur des spas et du bien-être et les prestataires de formation professionnelle sont du même avis : les **compétences en matière de communication orientée vers le client, la connaissance d'une langue étrangère et la motivation ou la personnalité des employés connaîtront** la plus forte augmentation. Les employeurs du secteur des spas et du bien-être ont également mentionné les **compétences en matière de collaboration** et le respect de la **légalisation en la matière, la sécurité et la santé au travail, la protection contre les incendies et les règles d'hygiène, ainsi que les compétences en matière d'engagement**. Cependant, les fournisseurs de FEP ont également souligné les compétences techniques comme l'utilisation des **nouvelles technologies des spas, les compétences sociales** et les **compétences en matière de conception de services de spa et de bien-être**.

En ce qui concerne l'importance des connaissances, les employeurs du secteur du spa et du bien-être et les prestataires de formation professionnelle ont mentionné les connaissances **sur les services et les produits du secteur du spa et du bien-être, les langues étrangères, la gestion du temps, la conception des services du secteur du spa et du bien-être, la psychologie de la vente et du marketing**. Les employeurs de spas et de centres de bien-être ont également souligné l'importance des connaissances sur l'organisation du travail. Cependant, les fournisseurs de FEP ont mentionné l'importance de la **connaissance de la législation, de la sécurité et de la santé au travail, de la protection contre les incendies et des réglementations en matière d'hygiène**.

En ce qui concerne le manque de compétences qui a le plus d'impact négatif, les employeurs du secteur des spas et du bien-être et les prestataires de formation professionnelle sont tous deux d'accord que les **compétences en matière de gestion de la clientèle, les compétences techniques, pratiques ou spécifiques à un emploi, les compétences en matière de communication orale, les compétences en matière de résolution de problèmes** et les **compétences en matière de travail en équipe ont l'impact le plus négatif**. Les employeurs du secteur du spa et du bien-être ont également mentionné les **compétences en matière de gestion**. Toutefois, les prestataires de FEP ont également souligné la **connaissance d'une langue étrangère**.

## ACTIVITÉS ACTUELLES

Actuellement, tous les partenaires du projet travaillent sur le paquet de travail 3 "Définir les lacunes en matière de compétences et les besoins de formation" qui est la phase de recherche du projet. La prochaine activité de tous les partenaires du projet sera l'organisation de groupes de discussion et d'entretiens approfondis avec des leaders d'opinion et des experts. Les résultats de ces groupes seront bientôt disponibles.

Pour plus d'informations : <https://wskill.eu/>

*Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.*