

Bref

Les **métiers** et **formations** du **tourisme**

Logiques des branches professionnelles et perspectives régionales

Historiquement, la politique publique en faveur du tourisme est née de la volonté de promouvoir la France et ses territoires comme destination de voyages. Mais face à une clientèle de plus en plus exigeante et courtisée, les attentes en termes de qualité se sont accrues et, ce faisant, la formation est devenue un enjeu prépondérant du développement économique du tourisme. L'offre de formation, initiale et continue, existe. Elle est même abondante et variée, mais manque de cohérence et de lisibilité, à l'image d'un champ d'activités éclaté. Le tourisme englobe en effet plus de trente branches professionnelles, qui intègrent inégalement la dimension touristique de leurs métiers dans leur politique de formation. Par ailleurs, le développement du tourisme s'appuie sur des politiques régionales qui restent centrées sur une logique marketing de promotion des territoires, au détriment des questions de ressources humaines.

Selon un rapport parlementaire récent, le tourisme est « un secteur économique à part entière dont le développement passe par la formation ». Ce même rapport fait le constat de l'absence de « nomenclature officielle complète des métiers et des formations du tourisme » et conclut à la nécessité « d'instaurer une plus grande cohérence dans le dispositif de formation », en particulier pour améliorer la lisibilité des formations aux métiers de ce champ d'activités. La formation contribuerait ainsi à la structuration du champ du tourisme. Elle constitue d'ailleurs un volet de la politique publique d'appui au développement touristique, que le ministère délégué au Tourisme souhaiterait développer (cf. encadré page 3). L'approche par la formation se heurte toutefois à de nombreuses interrogations : quelles sont les limites du champ du tourisme ? Où commence-t-il et où s'arrête-t-il ? Est-il possible de répertorier l'ensemble de ses métiers ? Existe-t-il des métiers touristiques ? La réponse à ces questions est d'autant moins aisée que la structuration du champ du tourisme est déterminée à la fois par les branches professionnelles, pour ce qui concerne les métiers, les qualifications, la relation entre formation et emploi, et par les régions qui sont chargées du développement économique du tourisme. Or les nombreuses branches qui relèvent du tourisme méconnaissent en partie la dimension touristique de leurs métiers et ne l'intègrent que partiellement à leur politique de formation, tandis que les régions méconnaissent assez largement les enjeux liés à la formation et à la professionnalisation des métiers dans le développement de l'offre touristique locale.

L'industrie hôtelière, pôle traditionnel du tourisme

Transversal à un grand nombre de branches professionnelles (cf. encadré page 2), le tourisme tend actuellement à se polariser autour de deux grands sous-ensembles : l'industrie hôtelière et le secteur du tourisme et des loisirs. La prise en compte de la dimension touristique des métiers et l'intégration de cette préoccupation dans les politiques d'emploi et de formation des branches professionnelles varient du tout au tout d'un sous-ensemble à l'autre.

Fortement structuré au plan national comme au plan régional, le secteur de l'industrie hôtelière constitue le cœur de l'industrie touristique traditionnelle. Sa politique en matière d'emploi, de formation, de certification et de validation est définie par la Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) qui regroupe les branches professionnelles des hôtels, cafés, restaurants (HCR), de la restauration collective et des cafétérias. Les instances paritaires nationales de l'industrie hôtelière ont des équivalents en région, cette structuration territoriale permettant d'adapter la politique nationale aux spécificités locales à travers la conclusion de contrats d'objectif et l'élaboration de politiques régionales de formation continue. C'est dans ce cadre régional que le secteur intègre la dimension touristique des métiers de l'hôtellerie et de la restauration, en adaptant le contenu des stages de « promotion professionnelle et sociale » (PPS) aux spécificités locales en matière de gastronomie, de sommellerie, de patrimoine touristique local ou encore de langues. Au niveau national, en revanche, le tourisme n'est pas affiché comme une préoccupation en tant que telle. Ceci pour deux séries de raisons. En premier lieu, l'industrie hôtelière est au cœur de l'activité touristique. Ses métiers sont touristiques par « nature ». En conséquence, l'accent est mis sur la relation de service et la qualité plutôt ●●●

Le champ du tourisme

La définition internationale du tourisme formulée par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) est particulièrement extensive. Sont considérées comme des « touristes » les personnes qui passent au moins une nuit dans un moyen d'hébergement collectif ou privé dans un lieu visité, pour l'un des motifs suivants : loisirs, détente, vacances ; visites à des parents ou amis ; santé (thermalisme, thalasso-thérapie) ; affaires et motifs professionnels ; missions ou réunions diverses ; ainsi que d'autres raisons telles que pèlerinage, manifestations sportives, voyages scolaires... En France, le champ couvert par cette définition englobe pas moins de trente branches professionnelles dont l'activité principale relève de l'un des cinq domaines suivants : organisation de voyages et réception de touristes, hébergement, restauration, transports, loisirs.

Dans les activités spécifiques au tourisme, on distingue généralement le « tourisme émetteur », qui vise à produire, de manière centralisée, une offre de circuits ou de séjours et à organiser le déplacement des touristes, du « tourisme récepteur » qui assure l'accueil et les séjours des touristes.

... que sur la dimension proprement touristique des métiers. La seconde raison est plus politique. Elle tient à la volonté de l'industrie hôtelière de conserver son identité propre, de ne pas risquer de la voir diluée au sein d'un ensemble plus large – le tourisme – structuré par les pouvoirs publics et non par les partenaires sociaux.

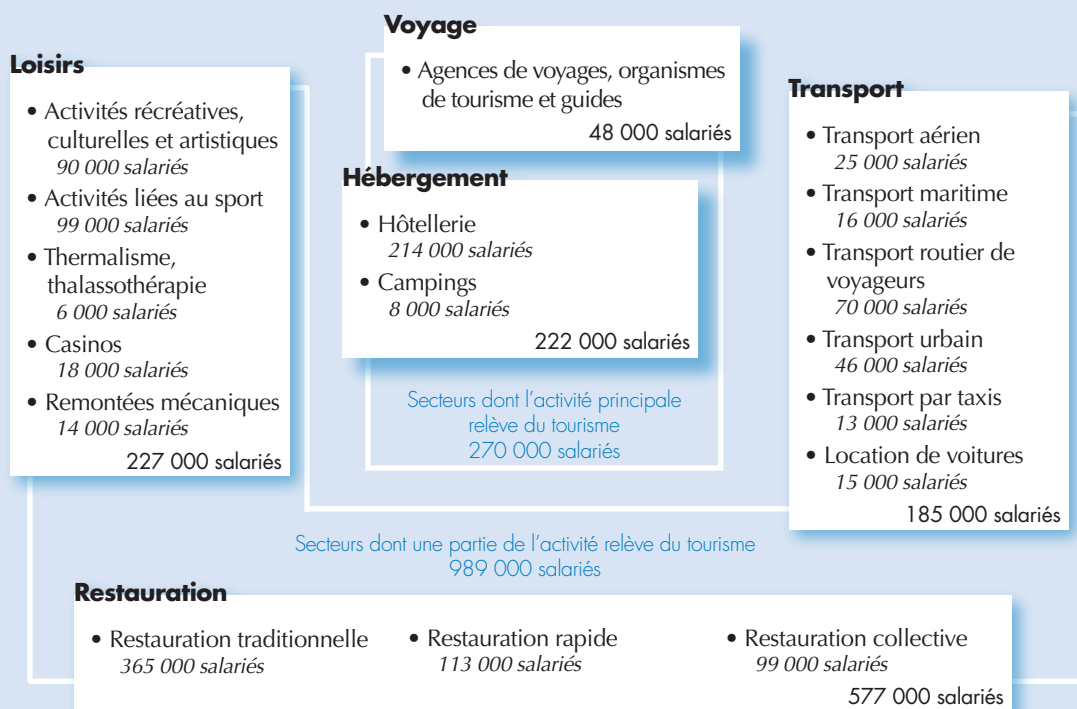
L'émergence d'un pôle tourisme et loisirs

Un second pôle est en cours d'émergence depuis 1994, date à laquelle a été conclue la convention collective nationale des espaces de loisirs qui couvre un ensemble d'activités très large allant des loisirs récréatifs – parcs d'attraction, aquatiques, animaliers ou ludoéducatifs – aux loisirs sportifs, avec notamment les espaces de remise en forme, les salles de *fitness* ou les espaces de sports de raquette. Autour de la branche professionnelle des espaces de loisirs, un ensemble de branches relevant du secteur du tourisme et des loisirs – agences de voyages, organismes de tourisme, hôtellerie de plein air, tourisme social et familial, casinos – ont entrepris récemment de s'organiser pour peser face à l'industrie hôtelière. De façon informelle, ces branches ont engagé une réflexion sur une possible structuration et une étude a même été menée sur la faisabilité d'un rapprochement de leurs conventions collectives respectives. Il en est ressorti que la fusion en une branche professionnelle unique n'était pas pertinente compte tenu des disparités observées. La réflexion s'est déplacée

sur le bien-fondé de créer un observatoire prospectif des métiers et des qualifications commun qui aurait un double objectif : donner une plus grande visibilité au secteur du tourisme et des loisirs, et avancer dans la réflexion sur les mobilités possibles au sein de cet espace professionnel.

À l'inverse de l'industrie hôtelière, les branches professionnelles qui relèvent du tourisme et des loisirs mettent volontiers en avant la dimension touristique de leurs métiers, ainsi que la nécessité d'une réflexion spécifique en matière de formation et de certification. Les exemples sont nombreux. La branche des agences de voyages a ainsi engagé une réflexion sur ses métiers stratégiques. Les débats portent notamment sur le bien-fondé de conserver la distinction entre les fonctions de conseiller voyages, centrées sur le conseil et la billetterie, et celles de forfaitiste, c'est-à-dire de conception de circuits et séjours touristiques. Dans les petites agences, qui représentent 80 % de la branche, les deux fonc-

Les secteurs d'activité du tourisme



Le champ du tourisme est représenté ici à partir d'une entrée par les branches professionnelles. Il a été décomposé en cinq sous-ensembles sur la base de la définition internationale du tourisme (cf. encadré ci-dessus). Ces sous-ensembles peuvent être regroupés en deux cercles. Le premier se compose des secteurs d'activités dont les emplois (270 000) sont directement liés au tourisme. Le second cercle englobe les secteurs dont les emplois sont plus ou moins liés au tourisme, dans une proportion qu'il est impossible de préciser mais qui doit conduire à minorer l'ordre de grandeur de 989 000 salariés.

Les effectifs de salariés ont été obtenus à partir de données de l'UNEDIC. Ils ne prennent donc pas en compte les

emplois publics (SNCF, RATP ou Air France, par exemple, pour les transports), ni les emplois saisonniers extrêmement importants dans le tourisme. Pour cette double raison, ces effectifs doivent être considérés comme de simples ordres de grandeur et les chiffres des deux cercles ne sauraient être agrégés purement et simplement pour fournir une estimation de l'emploi salarié dans le tourisme.

En ne prenant en compte que les emplois directement liés au tourisme et en intégrant la dimension de la saisonnalité, l'INSEE estime pour sa part, à partir des DADS, à 900 000 le nombre d'emplois salariés dans le tourisme. Cette estimation est cohérente avec les données de cadrage présentées ici à partir d'une entrée sectorielle.

tions sont intégrées. En revanche, elles demeurent distinctes dans les grandes agences disposant de plateaux d'affaires chez leurs principaux clients ou dans les agences de proximité de plus de dix salariés. Par ailleurs, une réflexion plus globale est conduite sur l'impact du développement des *hot-line* sur les métiers des agences de voyages. Une réflexion est également entamée sur l'offre de formation et de certification, critiquée par les instances de la branche à la fois pour ses carences et pour sa surabondance. Cette offre est en effet limitée en dessous du BTS : le BT disparaît et il n'existe pas de baccalauréat professionnel, ni de CAP ou de BEP. En revanche, l'offre de BTS est foisonnante, au point de faire du bac+2 le seuil d'entrée dans la profession dans le cadre d'un modèle de construction des compétences propre à la branche qui privilégie pourtant la « formation sur le tas » des jeunes diplômés nouvellement embauchés. Par ailleurs, un grand nombre d'organismes privés proposent des formations de niveau supérieur au BTS. Mais les jeunes qu'ils forment ont de réelles difficultés à trouver des débouchés, pour trois raisons : l'abondance de diplômés ; le fait que les entreprises du secteur préfèrent recruter des spécialistes dans un domaine particulier, l'informatique ou le marketing par exemple, et les former aux spécificités du tourisme ; enfin, l'activité touristique ayant connu un fléchissement ces dernières années, les agences de voyages mettent l'accent sur la vente et recrutent prioritairement des commerciaux.

Autre exemple, la branche professionnelle des espaces de loisirs a souhaité mettre l'accent sur la spécificité des métiers de la filière exploitation de parcs de loisirs : opérateur d'attraction, conducteur d'attraction, responsable d'exploitation. Pour ce faire, elle a créé un CQP « Opérateur d'attraction ». Par ailleurs, afin de mettre en avant les dimensions « tourisme et loisirs » – et non pas sportives – de ses activités la branche cherche à s'émanciper de la tutelle de certains ministères certificateurs. Elle envisage par exemple de créer un CQP « Opérateur d'attraction aquatique ». Cette certification constituerait une alternative au brevet d'État d'éducateur sportif aux activités de la natation (BESAN), délivré par le ministère de la Jeunesse et des Sports, jugé surdimensionné par la branche et orienté vers l'enseignement plutôt que vers l'animation. Elle serait également une alternative au brevet de surveillant de baignade délivré par le ministère de l'Intérieur, qui ne prend pas en compte la dimension de l'animation, essentielle pour les entreprises de loisirs positionnées sur le secteur concurrentiel.

Les acteurs du tourisme en région, en quête d'une culture commune

Au niveau local, les acteurs du tourisme peinent à adapter les systèmes de formation à leurs besoins car, même au plus près du terrain, le dialogue sur les ressources humaines et la formation est diffi-

Regard exploratoire sur les formations, les certifications et les métiers du tourisme

L'analyse présentée dans ce *Bref* s'appuie sur une étude réalisée en 2005 par le Céreq et ses centres associés pour les régions Alsace, Bretagne et Languedoc-Roussillon à la demande du ministère délégué au Tourisme et du ministère de l'Éducation nationale. Cette étude porte sur les emplois, les formations et les certifications du tourisme. Elle comporte trois volets. Le premier a pour objet de préciser la délimitation du champ du tourisme à partir des branches professionnelles, et de définir la notion de « métiers du tourisme » à travers l'analyse des usages que les acteurs eux-mêmes font de cette notion. Le deuxième volet vise à recenser et analyser les enjeux et pratiques de construction de l'offre régionale de formation aux métiers du tourisme dans trois régions, l'Alsace, la Bretagne et Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le troisième volet de l'étude porte sur la construction d'un panorama de l'offre de formation et de certification privilégiant les activités les plus spécifiques au tourisme. Ce panorama couvre l'ensemble des niveaux de formation, l'ensemble des certificateurs publics, ainsi que les titres homologués et les certificats de qualification professionnelle (CQP).

Les résultats de cette étude sont publiés dans deux documents disponibles sur le site internet du Céreq, www.cereq.fr :

- *Les métiers du tourisme. Approche nationale*, Ch. Guitton, N. Aguetant, C. Labryère et S. Mahlaoui, Net.Doc, n° 23, juillet 2006.
- *Les métiers du tourisme. Approche régionale*, S. Michun, G. Podevin, J. Trautmann, M.-C. Rebeuh et M. Niss, Net.Doc, n° 24, juillet 2006.

cile à initier. Les entreprises touristiques sont, à ce niveau, généralement petites. Elles se développent selon un modèle de proximité : une proximité hiérarchique tout d'abord, avec une gestion de la main-d'œuvre centralisée et personnalisée, des lignes hiérarchiques réduites, une coordination des membres de l'entreprise par supervision directe ou ajustement mutuel ; une proximité fonctionnelle ensuite, le dirigeant est omniprésent et polyvalent, la séparation des tâches et des fonctions est faible voire inexistante, les décisions stratégiques, administratives et opérationnelles sont fortement imbriquées ; une proximité temporelle enfin avec une préférence pour le court terme, une attitude plus réactive qu'anticipative, une quasi-absence de planification, notamment en matière de formation. Les acteurs de soutien au développement du secteur, tels les délégations régionales du Tourisme (DRT), les comités régionaux du tourisme (CRT) ou les offices de Tourisme-syndicats d'initiative (OTSI), et les offreurs de formation s'inscrivent eux dans un modèle de gestion à distance qui articule étroitement le marketing avec les technologies de l'information et de la communication. Qui plus est, lorsque l'État, les régions ou les départements contribuent financièrement à la création d'infrastructures touristiques, à la promotion de territoires, à des opérations de labellisation ou de remise aux normes d'entreprises, ils n'exigent que peu, voire pas, de contreparties en termes d'emploi ou d'accès des salariés à la formation.

Comment, malgré ce décalage, faire évoluer de concert l'offre de formation et le métier des entreprises touristiques ? L'évolution de l'offre touristique va, idéalement, dans le sens d'une intégration plus poussée des prestations concourant

À consulter également sur le site internet du Céreq...

- *Les certifications du tourisme : panorama et tendances*, Net.Doc, n° 25, collection « Reflet », à paraître en octobre 2006. Ce document a été réalisé à partir d'une exploitation de la **base de données REFLET** qui répertorie les diplômes et les flux des élèves dans l'enseignement technologique et professionnel. REFLET est accessible sur internet à l'adresse : www.cereq.fr/Reflet.htm.

- *Les Portraits statistiques de branche (PSB)*, un ensemble de données qui couvre 23 secteurs d'activités déclinés selon 60 sous-secteurs. Ils réunissent des informations sur les entreprises, la main-d'œuvre et les pratiques de gestion des ressources humaines. Ils sont consultables à l'adresse suivante : www.cereq.fr/PSB.htm.

à la satisfaction du touriste. Cette intégration peut se faire dans le cadre d'une seule entreprise – un parc d'attraction par exemple –, dans un groupement d'entreprises ou dans des réseaux plus diffus faisant collaborer des acteurs publics et privés autour de projets précis. Le métier requiert, quant à lui, un professionnalisme qui repose d'abord sur l'exercice efficace de la fonction principale remplie par l'entreprise : le transport, l'hébergement, la restauration, le divertissement, etc. Au total, l'activité touristique mobilise de nombreuses fonctions qui ne paraissent pas coïncider avec des métiers identifiables à des formations au tourisme. Le discours dominant est d'ailleurs bien qu'il n'y a pas de métiers proprement touristiques. Au niveau des territoires, le tourisme est massivement récepteur (cf. encadré page 2). Il organise l'accueil et le séjour des touristes et s'appuie pour l'essentiel sur des métiers a priori génériques : personnel d'accueil, commerciaux, informaticiens, gestionnaires de systèmes d'informations... Seule l'expérience, la confrontation « au terrain », leur conférerait une note, une coloration touristique. Dans cette perspective, une formation professionnelle donnant accès à une expertise du tourisme ne se conçoit qu'aux niveaux supérieurs de l'encadrement. En deçà, on trouve des métiers qui ne s'exercent pas seulement dans un contexte d'activités touristiques, la restauration par exemple, et pour lesquels la dimension touristique n'est qu'un plus, une spécialisation utile sinon nécessaire... à moins bien sûr que les différents acteurs du champ du tourisme ne parviennent à établir et à faire vivre une culture commune.

Telle est, en Bretagne, l'ambition de l'Union des acteurs du tourisme, une association qui rassemble les professionnels du tourisme des secteurs marchands et associatifs. Ses membres ont pour objectif de mettre en place des outils de concertation et des dispositifs d'études, de confronter et d'évaluer les diverses expérimentations menées en région, en particulier autour de la saisonnalité, afin de faire émerger puis converger les représentations des uns et des autres. Ils souhaitent ainsi construire, dans la durée, une culture commune et, in fine, imposer une représentation unique des professionnels du tourisme face aux institutions (DRT, Rectorat...). La Bretagne fait figure de pionnière en la matière, mais l'objectif est loin d'être atteint. Le cloisonnement est toujours en vigueur et les interlocuteurs « historiques » des institutions, à savoir le CRT et la branche HCR, n'adhèrent pas totalement à cette initiative.

Il faut ajouter que les acteurs du champ du tourisme ont bien souvent du mal à appréhender la relation entre formation et emploi à travers les procédures instituées par la loi de décentralisation tels les contrats d'objectifs ou les schémas de développement régionaux du tourisme. Un tel schéma n'est d'ailleurs pas programmé dans certaines régions, comme l'Alsace par exemple.

Historiquement, la politique publique en faveur du tourisme est née de la volonté de promouvoir la France et ses multiples territoires comme destination de voyages. Aujourd'hui encore, le marketing territorial apparaît beaucoup plus fédérateur que la problématique des ressources humaines, mais il bute fréquemment sur une méconnaissance criante de l'offre touristique. On sait finalement peu de choses sur la diversité des entreprises touristiques, sur leurs modes de fonctionnement et, par conséquent, sur les approches à promouvoir pour les amener à adopter des pratiques plus performantes en matière d'acquisition, de perfectionnement et de renouvellement des compétences. Or, le tourisme régional ne pourra s'appuyer sur une plate-forme de formations initiales et continues que si cette dernière s'ancre sur les résultats d'études et d'analyses relatives au fonctionnement du tourisme en région.

Pour mener à bien cet effort nécessaire de connaissance des entreprises et des fonctions associées au tourisme, il faudrait probablement envisager un rapprochement, en région, des acteurs du tourisme récepteur et des acteurs du tourisme émetteur. Les agences de voyages présentes sur les territoires créent en effet des emplois et assurent des débouchés pour les formations préparant aux métiers spécifiquement touristiques. Mais surtout, par leur ouverture sur l'extérieur et leur appartenance fréquente à des groupes ou des réseaux, elles sont susceptibles d'alimenter des transferts de compétences, de technologies, de pratiques managériales. Elles devraient avoir toute leur place dans les réflexions et les programmes initiés par les autorités régionales. Si, en matière touristique, les questions relatives aux ressources humaines gagnent à être abordées en termes de développement local, elles ne sauraient se cantonner à ce registre.

En définitive, les logiques des branches professionnelles au niveau national et les logiques régionales ne contribuent guère à unifier l'ensemble très hétérogène que constituent les métiers et les formations du champ du tourisme. Face à cet éclatement, des initiatives sont prises, des entreprises touristiques s'organisent, que ce soit au niveau des branches professionnelles ou au niveau local, pour introduire plus de cohérence et de coopération. Les pouvoirs publics misent beaucoup, pour leur part, sur la formation qui, en d'autres occasions, a montré son pouvoir structurant sur certains domaines. L'alternative serait de favoriser le dialogue et la coordination, tant entre les branches professionnelles qu'entre les nombreux acteurs du tourisme sur les territoires. Ce n'est d'ailleurs qu'à ce prix que l'action sur la formation prendra toute sa pertinence.

*Christophe Guitton (Céreq) et
Stéphane Michun (Céreq, laboratoire
« Mutations des territoires en Europe » de
l'université Montpellier 3).*

À lire également...

- *Les diplômés et les formations aux métiers du tourisme*, A. Franco, La Documentation française, collection « Rapports officiels », 2004.
- *L'emploi salarié dans le tourisme : une nouvelle estimation*, B. Baccaïne, G. Thomas, A. Khiati, *Insee première*, n° 1099, Insee, août 2006.

CQP • Certificat de qualification professionnelle
BEP • Brevet d'études professionnelles
BT • Brevet de technicien
BTS • Brevet de technicien supérieur
CAP • Certificat d'aptitude professionnelle

ISSN - 0758 1858

Céreq

Direction de la publication : Michel Quéré. Rédaction : Isabelle Bonal. Commission paritaire n° 1063 ADEP. Reproduction autorisée à condition expresse de mentionner la source. Dépôt légal n° 49-459.

Centre d'études et de recherches sur les qualifications
10, place de la Joliette,
BP 21321,
13567 Marseille cedex 02.
Tél. 04 91 13 28 28.
Fax 04 91 13 28 80.
<http://www.cereq.fr>
Imprimé par le Céreq