

Congrès de l'AFLYHT

## **Nouvelle configuration des services de l'Etat en charge du tourisme**

DT devenue en janvier 2009 une composante de la DGCIS, le secteur du tourisme relève de la sous-direction du tourisme

Vocation de la DGCIS : développement des entreprises et de l'ensemble des activités de services

Intégration des services en charge du tourisme au sein de la DGCIS : souligner l'importance de ce secteur en terme d'emplois, renforcer l'accompagnement des entreprises

Structuration de la SDT autour de 4 thématiques : destinations touristiques, clientèle touristiques, l'environnement (juridique) et professions touristiques

Le bureau des professions du tourisme : élaborer la réglementation applicables aux industries du tourisme, notamment les secteurs de l'hébergement, des cafés –restaurants, de la vente de voyage et des moyens de transport

Il contribue à la définition des politiques favorisant la création et le maintien d'emplois dans les différentes branches du tourisme

Il participe aux actions concourant à l'amélioration de la qualification des acteurs professionnels et territoriaux du tourisme

### **Dans cette nouvelle configuration, les priorités de la SDT :**

#### Le projet de loi sur le développement et de modernisation des services touristiques

Trois grands axes d'action

- 1- adaptation de la réglementation applicable aux professions du tourisme, et tout d'abord le régime juridique des agences de voyage : fin de l'exercice exclusif de l'activité d'agent de voyage, simplification en remplaçant des 4 régimes d'autorisation ( licence, agrément, habilitation et autorisation ) par un régime unique d'inscription sur un registre.
- 2- Réforme du classement hôtelier : le classement demeure volontaire, établissement d'une grille de critères (un référentiel de classement avec des catégories allant de une à 5 étoiles), création d'une instance nationale d'accréditation (agence de développement touristique) qui habilitera des organismes pour effectuer des visites. Le régime de classement des restaurants de tourisme, peu usité, est supprimé. Lui est substitué la notion de restaurant dont le dirigeant est titulaire du titre de maître-restaurateur (avantage fiscal pour les investissements en outre-mer)
- 3- Tourisme social : favoriser l'accès des Français aux séjours touristiques par une diffusion plus large, plus facile des chèques vacances.

### **Les emplois attendus en hôtellerie-restauration**

#### Le secteur de l'hôtellerie-restauration en quelques chiffres

185 000 établissements en France métropolitaine dont 112 000 avec salariés, **trois régions possèdent plus de 10% des établissements français** : Ile de France, Rhône-Alpes et PACA

905 000 emplois dont 675 000 salariés avec une répartition géographique en correspondance avec celle des établissements. Les trois mêmes régions occupent plus de 50 % de l'effectif salarié : **Ile de France (30,6% - 201 000), Rhône-Alpes (11% - 73 000) et Paca (10,3% - 68 000)**

**Les trois régions citées sont aussi des régions où le salariat est important. Celui des HCR représente de 3 à 4 % de l'emploi régional. En Alsace, par exemple, 3 % des établissements, 3,3% de l'emploi HCR qui représente 3,1% de l'emploi régional.**

#### Où forme t'on aux emplois du secteur HCR ?

En formation initiale, les trois régions « phare » sont aussi celles qui ont le plus de CFA et d'établissements scolaires proposant des formations aux métiers du secteur.

Globalement, toutes les régions et même au niveau départemental, sont dotées de structures de formation initiale. Il faut noter, par exemple, que la région Nord-Pas de Calais (23 ES et 19 CFA), les départements de la Moselle (8 ES et 5 CFA) sont des parties de territoires qui ne sont pas traditionnellement qualifiées de touristique.

Raisons possibles : politique volontariste des Conseil régionaux

**Ce qui implique pour les jeunes formés d'être préparé à la mobilité géographique.**

#### Les répartition des emplois salariés

La répartition des salariés du secteur fait apparaître la primauté des emplois de serveurs (37%), puis les emplois de production culinaire (32%)

Ces 2 groupes se détachent nettement. Ensuite, on trouve les emplois « hébergement-étage » 6%, les emplois liés à l'accueil (6%).

Emplois non salariés : petite hôtellerie indépendante – H et R = 200 000 emplois non salariés permanents pour 80 000 établissements sans salarié. **Un sujet : la reprise de ces établissements.**

#### Quels sont les métiers en tension ?

**Les difficultés de recrutement se situent plus particulièrement sur les emplois ouverts aux débutants.** Pour ces emplois, les besoins annuels sont évalués à **55 000 personnes**, dont une moitié correspond à des emplois pour les quels il existe des diplômes de l'enseignement professionnel ( ?).

Les emplois les plus touchés sont ceux de serveur et de femme de chambre ou garçon d'étage

Là où il existe un écart entre les effectifs formés sur une année et des besoins annuels estimés

Dans les emplois de production culinaire : cuisine traditionnelle, cuisine de collectivités

Dans les emplois de service : garçon de restaurant/serveuse, de café-restaurant et de brasserie, restauration collective

Dans les emplois de l'hébergement : réception hôtelière, employé d'étage

Une enquête Unedic-CREDOC sur les besoins en main d'œuvre 2008 (projets d'embauche formulés par les entreprise) donne pour le secteur du tourisme et des services les chiffres suivants quant aux profils recherchés

Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie : 101 612 qui se décompose en 42 645 effectifs permanents et 58 967 effectifs saisonniers

Cadres de l'hôtellerie et de la restauration :

4214 recrutements déclarés, dont 63% avec difficulté soit 2648, 40% constituent un recrutement saisonnier soit 1689

Cuisiniers : 36 982 dont 17 228 effectifs permanents et 19 754 saisonniers (53%)

Cette étude pointe les 10 métiers où sont signalées les plus fortes difficultés de recrutement : les cuisiniers arrivent en 8<sup>ème</sup> position avec 67,9 % de cas difficiles à recruter. Les premiers étant maçons qualifiés, plâtriers, charpentiers, conducteurs routiers...

**En termes de débouchés, il ne faut pas oublier le développement à l'international de grand groupe Français.**

En octobre 2008, Cathy Kopp, DGRH du groupe Accor annonçait : « nous allons ouvrir 1000 hôtels dans les années à venir, soit 1000 directeurs d'hôtel, 5000 chefs de service et 50 000 employés ».

**Pour ce type de débouchés, nécessité d'un effort important dans l'apprentissage des langues.**

**Maitrise des langues, accueil, accroissement du niveau de compétence pour créer un environnement accueillant pour les touristes (connaissance de l'histoire de France, environnement géographique, expression français)**

Etude sur l'adéquation entre les besoins des métiers du tourisme et l'offre française de formations supérieures

**Focus sur le travail , l'emploi saisonnier dans le tourisme**

Qu'est ce qu'un emploi saisonnier ?

L'article L 1242-2 3° du code du travail définit l'emploi saisonnier ainsi « emplois à caractère saisonnier ou pour lesquels, dans certains secteurs d'activité définis par décret ou par convention ou accord collectif de travail étendu, il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat de travail à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois »

L'article D1242-1 4° précise : l'hôtellerie et la restauration, les centres de loisirs et de vacances

**Aussi, la question du travail saisonnier représente un enjeu économique important pour des territoires tels que le littoral et les stations de montagne.**

Quelques chiffres

Dans le secteur du tourisme, le nombre de travailleurs saisonniers est estimé à environ 400 000 (source : rapport LEPORS 1998), dont 200 000 (source FAFIH-OPCA 2008) dans le sous-secteur des hôtels-cafés-restaurants (HCR). Ce champ salarial souffre d'un déficit de lisibilité statistique. Projet du FAFIH 2009

Les trois types de travailleurs saisonniers

Plusieurs types de travailleurs saisonniers se côtoient sur les lieux d'activité : des pluriactifs locaux (bi qualification), des pluriactifs migrant d'une autre région, des étudiants ou jeunes personnes exerçant un premier "job" dans l'attente d'un autre emploi, des salariés pour qui le travail saisonnier constitue la seule source de revenus.

Où se situe l'emploi saisonnier ?

Globalement, en montagne, sur le littoral et dans les centres urbains.

La fréquentation touristique a une saisonnalité très variable d'un département à l'autre : à Paris, la fréquentation des touristes est régulière. Les départements de montagne connaissent 2 pics de fréquentation ; en hiver et en été, tandis que les départements littoraux atteignent leur maximum seulement pendant l'été (en haute saison, le littoral regroupe 27% de l'emploi touristique total du pays). Dans certains départements comme les Hautes-Alpes et la Corse, la population double en été. (chiffre DT 2007)

C'est sur le littoral atlantique que le pic du mois d'août est le plus prononcé. La saisonnalité est moins marquée dans la Manche et sur le littoral méditerranéen qui connaît une meilleure arrière saison.

Dans les espaces urbains, la saisonnalité de l'activité touristique est faible, à l'exception toutefois des emplois des supermarchés, qui présentent un pic marqué en été.

Sur le littoral, le pic de juillet-août est très accentué, mais nettement moins marqué dans l'hôtellerie que dans les autres activités dominantes du tourisme (restauration en particulier). Dans les stations de montagne, la saisonnalité est plus indépendante de la nature de l'activité. Les remontées mécaniques font bien évidemment exception, avec un seul pic, en hiver. Dans les espaces de montagne hors stations ainsi que dans l'espace rural, la saisonnalité est particulièrement marquée dans l'hébergement (autre que l'hôtellerie), avec un pic en juillet-août ainsi que dans les supermarchés.

#### Les sujets « chauds » sur l'emploi saisonnier : le logement, l'indemnisation chômage, la formation

Pour ces travailleurs, et selon leur situation sociale, les difficultés à surmonter sont de nature différente. Elles ont trait à la précarité du statut, à l'accès à la formation professionnelle continue, à l'accès à un logement décent, à l'accueil et à l'information. Pour les entreprises les employant, les sujets délicats portent sur le niveau de compétences, la fidélité à l'entreprise, la qualité du service rendu.

Groupe Belambra : 60 clubs, 3000 personnes en haute saison, recrutement de 400 à 500 saisonniers (restauration, hébergement, animation et encadrement d'activité)

Vulcania : « Vulcania donne la priorité aux saisonniers expérimentés »

160 recrutements. Postes à pourvoir : accueil, restauration (cuisiniers et aides cuisines)

Pour la restauration, indispensable d'être titulaire du CAP cuisine

Pour l'accueil, la maîtrise d'une langue étrangère est obligatoire