

The logo for Céreq, featuring the word "Céreq" in a blue serif font. The letter "C" is significantly larger than the other letters. A thin blue horizontal line is positioned above the "Céreq" text.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

Les métiers du tourisme : tendances et besoins émergents.

Etudes, textes et articles en ligne
(Hors Hôtellerie-restauration)

Conception et Réalisation : Isabelle de Lassus - Céreq

Novembre 2008

SOMMAIRE

I. Emplois, gestion des ressources humaines et besoin en compétences

A	<i>Caractéristiques d'ensemble</i>	p. 5
1	Elévation du niveau de formation et effort de professionnalisation.....	p. 5.
2	Priorité à la qualité de l'accueil, à la relation-client et à la dimension commerciale	p. 6
3	Maîtrise nécessaire des nouvelles technologies et besoin de compétences à forte valeur ajoutée.....	p. 8
4	Prise en compte croissante des critères du développement durable.....	p. 9
5	Difficultés de recrutement et faible fidélisation de la main d'œuvre.....	p. 10
6	Rôle des femmes déterminant mais méconnu.....	p. 13
B	<i>Spécificités sectorielles</i>	p. 14
1	Les Agences de voyage.....	p. 14
2	Les organismes de tourisme et les guides touristiques.....	p. 17
3	Espaces de loisirs et d'attractions, animation sportive et socioculturelle	p. 18

C Spécificités des métiers en émergence ou en développement.....p. 26

- 1 Les métiers du tourisme responsable facteur de développement durable (écotourisme, agritourisme, tourisme solidaire ...).....p. 26
- 2 Les métiers en lien avec le patrimoine (tourisme culturel, tourisme & territoires...)p. 29
- 3 Les métiers du e-commercep. 31
- 4 Les métiers liés aux séjours de vacances adaptés aux handicapés.....p. 33
- 5 Les métiers du tourisme d'affaire.....p. 34

II. Besoins en formations et en qualifications

A Etat des lieux de la formation.....p. 36

- 1 Dans l'ensemble des secteurs du tourisme.....p. 36
 - En France.....p. 36
 - En Europe.....p. 51
- 2 Par secteur d'activité.....p. 52
 - Les agences de voyage.....p. 52
 - Les organismes de tourisme (offices du tourisme et syndicats d'initiative).....p. 54
 - Espaces de loisirs et d'attractions, animation sportive et socioculturelle.....p. 55
- 3 Les bonnes pratiques.....p. 61
 - En France.....p. 61
 - Dans le monde.....p. 63

B Orientations et Préconisationsp. 65

- 1 Dans l'ensemble des secteurs du tourisme.....p. 65
- 2 Par secteur d'activité.....p. 76
 - Espaces de loisirs et d'attractions, animation sportive et socioculturelle.....p. 76
 - Secteur de la recherche.....p. 81

Références en ligne.....p. 85

I Emplois, gestion des ressources humaines et besoin en compétences

A Caractéristiques d'ensemble

1 Elévation du niveau de formation et effort de professionnalisation

HALLS-FRENCH Lilian

La place des femmes dans le monde du tourisme. Paris, La Documentation française, 2003, 37 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000397.shtml>

Un secteur qui marque un relatif retard par rapport à l'évolution sociale générale « Il faudrait être capable de penser en termes un peu plus féminins. La solution c'est évidemment l'accès des femmes aux postes de cadres dans tous les domaines.... Le tourisme est dans un contexte qui évolue, un secteur qui reste un peu à part ... **Le tourisme a dix ans de retard d'une façon générale** » . La structure du secteur, composé d'une multiplicité de très petites entreprises à caractère familial a notamment pour conséquences : - Un dialogue social encore très limité, qui constitue à l'évidence un frein à la modernité sociale, et par là-même à l'accès des femmes aux responsabilités. Plusieurs interviewées voient dans cette situation, qualifiée par l'une d'entre elles de « paléo-management », l'une des premières raisons des déséquilibres du secteur. « Ce n'est pas le tourisme qui est particulièrement macho, c'est **le monde des PME et du petit patronat qui est resté très traditionnel** » « Les premières agences de voyage étaient des entreprises familiales créées par le grand-papa ; cette **structure familiale se perpétue**. Il existe une forme de paternalisme dans cette profession. ». « On est sur des modèles qui datent quasiment du 19ème siècle » - **Un retard dans la professionnalisation du secteur** « Nous sommes dans un secteur corporatiste, vieux, qui n'a pas bougé, sauf depuis 5 ans . Les personnes à la tête des entreprises sont les mêmes depuis 20 ans et ça, plus que dans d'autres secteurs » « Dans le secteur du tourisme, la mentalité des grands dirigeants n'évolue pas de ce point de vue alors que dans les secteurs industriels on pose le problème depuis longtemps en termes de qualité, de professionnalisation » « **Il y a un énorme effort à faire pour la professionnalisation du secteur ; ceux qui ont fait le tourisme ont eu beaucoup d'intuition, beaucoup d'imagination, on manque aujourd'hui de vrais gestionnaires formés et rigoureux c'est lié au manque de cursus universitaire spécifique**» (pp. 19-20)

FNCDD Fédération nationale des comités départementaux du tourisme

Tourisme & territoires. Synthèse des propositions du Livre blanc. Sur l'initiative de la FNCDD et avec la participation des CDD et des acteurs français du tourisme des territoires. Paris, 2003, 8 p.

<http://www.fncdd.net/pdf/synthese-livre-blanc.pdf>

Les évolutions du tourisme des 20 prochaines années : Mutations sociologiques, facteurs économiques et conséquences.

Globalement, trois grandes mutations sociologiques dans les sociétés occidentales ont un impact direct sur le tourisme : • le vieillissement de la population, • l'augmentation du temps libre • et le décloisonnement entre temps libre et travail. Auxquelles viennent s'ajouter d'autres facteurs socio-économiques : la fragmentation des ménages, la part importante des femmes, l'urbanisation. Le touriste de demain voudra toujours du repos, du dépaysement et de l'émotion mais il recherchera surtout du sens, pour se retrouver et s'épanouir. **Il exigera, comme un dû, la qualité "totale"**, il aura l'embarras du choix face à l'abondance incroyable de l'offre. Il achètera de plus en plus en opportuniste, il saura s'informer seul et réservera sur Internet. Il appartiendra majoritairement au 3ème âge actif, qui est devenu la première clientèle touristique mondiale. Il pratiquera beaucoup plus qu'aujourd'hui la "multipartance" et les courts séjours. Il sera encore plus "caméléon", mélangeant les types de tourisme et de séjours. Il désirera rester autonome par rapport au collectif ce qui amènera les professionnels à faire de "**l'individualisme de masse**". De fait : **L'offre devra donc se diversifier et se segmenter, élever sa qualité en se professionnalisant par une qualification de la main d'oeuvre**. Le développement durable sera mieux pris en compte en privilégiant les systèmes économisant l'énergie, les techniques préservant l'environnement, les chartes de qualité... Le recrutement et la fidélisation du personnel vont devenir des enjeux forts de management pour faire face au développement du tourisme et à la pénurie de main d'oeuvre. **4 métiers vont notamment se renforcer dans les organismes : Le conseil et l'assistance en ingénierie et en accueil La gestion de l'information et des données L'animation/coordination La promotion et la commercialisation internationale ...**

10 principes et valeurs fondant les 20 propositions

Tourner l'organisation vers ses clients Valeur clé : **l'écoute au sens large** (marchés et clients). S'inscrire dans un tourisme citoyen Mettre l'habitant au centre de la logique touristique Valeurs clés : **démocratie et responsabilité** (respect des citoyens et de l'environnement) Viser la qualité Valeurs clés : **qualité et professionnalisme** Favoriser les synergies Développer la création de liens, le partenariat et la mutualisation des matières et ressources. Valeurs clés : **le partage et l'efficacité** Supprimer les doublons Définir et organiser la coordination entre les niveaux pour une meilleure complémentarité. Valeur clé : **l'économie** Simplifier Valeur clé : **l'efficacité** Respecter la diversité des situations La chance de "coller" au terrain afin d'apporter la meilleure réponse possible. Valeurs clés : **l'adaptation et**

le pragmatisme Encourager les initiatives La liberté de créer, d'innover, de tenter des expériences, donc de prendre des risques. Valeurs clés : **la liberté et l'innovation** Anticiper Scruter régulièrement l'avenir permet de s'adapter aux évolutions du marché, progressivement. Valeurs clés : **la prévoyance et l'adaptation** Favoriser un tourisme pour tous et pour tous les territoires Le tourisme est une chance pour tous les territoires. Valeurs clés : **l'égalité et la solidarité** (p. 4)

MAYOT B.

Le secteur du tourisme en Ile de France. Synthèse du rapport du Geste et de la Région Ile de France sur la Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Versailles, 2004, 3 p.

http://www.orientation.ac-versailles.fr/zoom/tourisme_idf.pdf

On observe globalement une **tendance à l'augmentation du niveau de formation des actifs du secteur**, les recrutements à un niveau inférieur au bac se raréfiant et concernant aujourd'hui essentiellement les agents et hôtesses d'accueil et d'information. **Si la part des niveaux V et IV se maintient, la proportion des diplômés du supérieur s'accroît nettement.** Cette tendance se confirme d'année en année, la réforme, en 2001, des BTS Tourisme n'y étant pas étrangère.

2 Priorité à la qualité de l'accueil, à la relation-client et à la dimension commerciale

BAUER Ana

L'individualisation des sensibilités et des comportements : impacts touristiques. Paris, Direction du tourisme, 2005, 74 p.

<http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/mediatheque/publication/evolution/att00010306/individualisation.pdf>

Le facteur humain de l'échange commercial

On n'insistera jamais assez, la **qualité de la relation humaine dans l'échange commercial** est une dimension primordiale de la promesse touristique (un des moteurs de l'envie de tourisme est indiscutablement la rencontre, la découverte des autres) et de la satisfaction du client.

Témoignage de l'importance de cette demande de relation, la nécessité devant laquelle les opérateurs de vente de tourisme « en ligne » se sont trouvés d'ouvrir (à grand frais) des centres d'appels téléphoniques.

Si la qualité de l'accueil peut faire des miracles, transformant une offre décevante sur le plan de la qualité de la prestation par exemple, elle peut aussi littéralement torpiller une offre qui sur le plan purement « produit » est exemplaire.

La qualité de l'accueil est donc à la fois un enjeu phare et un défi, car souvent difficilement compatible avec les contraintes du secteur (situations de stress liées au trop plein, au manque de personnel...).

On peut déplorer, à entendre les réactions des consommateurs, un certain **déficit de culture de l'accueil chez de nombreux prestataires** touristiques français. S'il y a à diffuser, généraliser et relever le niveau de la culture de l'accueil en France, ce travail ne doit en aucun cas conduire à une standardisation ou à une industrialisation de la notion d'accueil, qui serait tout à fait à contre courant de l'attente actuelle de naturel, de spontanéité et d'authenticité. **Si l'accueil est une attitude qui peut « s'apprendre », et qui doit être cultivée, cela ne doit en aucun cas ni se voir ni se ressentir !**

- S'il y a des « basiques » à définir et à respecter, il y a aussi et surtout des manières personnalisées, bien à soi, à trouver. (pp. 69-70)

Prisme Limousin

Synthèse du GFE 17 Hôtellerie, restauration, tourisme, sport, loisirs, Limoges, Prisme-Limousin, 2006, 76 p.

http://www.prisme-limousin.fr/dl/argos/syntheses_gfe17.pdf

L'accueil : d'une logique d'accueil tout court à un accueil professionnel et dynamique

Développer « l'esprit d'accueil » est sans doute une des clefs du succès de la politique de développement touristique. En effet, accueillir le client avec le sourire, connaître les techniques d'accueil téléphonique, savoir se rendre disponible, répondre aux attentes ponctuelles, trouver des solutions aux problèmes rencontrés, mettre le client au cœur de son dispositif, est le fondement même de l'activité touristique. **Cela permet de fidéliser une clientèle** (Il faut six fois plus de temps pour gagner un nouveau client que pour conserver un client satisfait). **La notion d'accueil a beaucoup évolué au cours des 20 dernières années, passant d'une logique « d'attitude » ou d'un accueil statique à une logique professionnelle ou accueil dynamique. Un élargissement des fonctions : l'accueil est passé d'une logique interne et immédiate (savoir sourire derrière un guichet, en forçant le trait), à une logique d'externe – accueil dynamique : savoir communiquer, savoir vendre (vendre de l'image: région, terroir; mais aussi des produits et des services comme hébergement, restauration, animations etc). Par ailleurs la notion d'accueil a pénétré tous les autres métiers du GFE, ne se cantonnant plus aux guichets (service de table etc) mais entrant dans les référentiels métiers de tout personnel en contact direct ou indirect avec le public (animateurs, cuisiniers etc) Une évolution verticale, hiérarchique : de même l'accueil n'est plus uniquement présent dans le référentiel des métiers d'accueil traditionnel (hôtesse, personnel de salle) mais dans tous les postes de la pyramide hiérarchique, de l'exécutant de base aux dirigeants des entreprises. Une intensification de la notion d'accueil et une demande de professionnalité : l'accueil est devenu un point nodal des métiers du**

GFE17, avec les changements dans les comportements et les attentes des clients, devenus plus exigeants, à la recherche de prestations aux qualités irréprochables. "Les clients, devenus consommateurs ne se contentent plus de la bonne volonté d'amateurs". Une diversification du contenu de la notion d'accueil : l'accueil doit s'adapter à la segmentation des publics, aux besoins d'accueil bien différenciés : on citera les anglophones et les européens, les non résidents des autres régions de France, les touristes à bas revenus (y compris les bénéficiaires de dispositifs d'aide sociale), les cadres etc. La segmentation s'effectue aussi par rapport à l'âge (bébés, enfants, préado, ado, jeunes couples, personnes d'âge mûr, personnes âgées) ou aux besoins particuliers (personnes à mobilité réduite, déficientes etc) qui s'attendent toutes à un traitement individualisé de leur besoin d'accueil (vocabulaire, attitudes, équipements, langage). **L'accueil inclut la capacité de s'exprimer en langue étrangère (anglais surtout) mais aussi en français** (développement des structures d'hébergement restauration gérées par des anglophones installés depuis peu en Limousin). (pp. 14-15)

PODEVIN Gérard

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Bretagne. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs.

Dans MICHUN Stéphane, PODEVIN Gérard, TRAUTMANN Jacques, REBEUH Marie-Claude, NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Les métiers de l'accueil en Bretagne.

Une fraction seulement des 3400 personnes travaillant dans ces métiers de l'accueil est occupée dans le tourisme. Ces métiers concentrent une forte proportion de non-diplômés notamment dans les activités de standardistes ou chez les hôtesses d'accueil. On y trouve aussi, plus qu'ailleurs, des activités à temps partiel et des statuts précaires. Il est très difficile d'associer à des métiers précis cette fonction de l'accueil, qui traverse en réalité de nombreuses professions, concernées peu ou prou par le service rendu au touriste. Si ce service de l'accueil présente des spécificités, en exigeant des compétences particulières, clairement identifiées, celles-ci ne se cantonnent pas à ce qu'il est convenu couramment d'appeler le savoir être, et qui renverrait notamment à des dispositions psychologiques, à la manifestation d'une certaine sociabilité, à une « bonne éducation »... : être poli, sourire, bien présenter.... **L'accueil semble avant tout renvoyer dans ce champ à des capacités relationnelles, communicationnelles (où l'on retrouve la question des langues), et à fournir la bonne information au bon moment.** De ce point de vue, il concerne tous les acteurs, marchands et non-marchands, qui sont en contact avec les touristes, jusqu'aux bénévoles, et plus largement aux populations locales. La question de la sensibilisation et de la formation de ces populations est alors posée. Des expériences ont déjà été engagées dans ce sens. L'espace du territoire, comme celui des pays d'accueil, semble particulièrement pertinent pour donner toute son épaisseur et son sens à de telles actions. **Mais l'accueil, c'est aussi la disposition à recevoir qui ne renvoie pas qu'aux personnes, mais aussi aux équipements : horaires d'ouvertures des infrastructures d'hébergement et d'animation, des commerces** (sur des périodes de forte fréquentation comme sur des périodes creuses). (p. 90)

ROZIER, Olivier université des talents Club Méditerranée

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf

Apprentissage des langues

...Enfin, nous souhaitons avoir une véritable **réflexion sur les langues, afin de pouvoir conquérir de nouvelles clientèles**. Or nous connaissons nos difficultés linguistiques, qui représentent un véritable obstacle à l'accueil dans notre pays.

ARF - Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes

Le GFE 17 « Hôtellerie, Restauration Tourisme, Loisirs, Animation, Sport ». Les données actualisées et premiers repérages statistiques des évolutions de la formation, de l'emploi et sur le marché du travail. S.I, Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes, 2008, 27 p.

http://www.veilleinfotourisme.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?CODE_FICHER=1218032638145&ID_FICHE=17995

[...]

La **professionnalisation des métiers** de la restauration et de l'hôtellerie tout comme ceux du sport, de l'animation et du tourisme **est liée à une augmentation du degré d'exigence des clients en matière de prise en charge et de sécurité. La maîtrise des langues étrangères et de l'informatique est devenue nécessaire pour une meilleure qualité de service auprès de la clientèle.** Ainsi, la mobilité des jeunes en formation est encouragée dans certains établissements notamment dans le cadre de programmes européens (ILéonardo da Vinci...) et demande à être plus développée.

Studyrama

Interview . Benoit Anger, novembre 2008

http://www.studyrama.com/article.php3?id_article=10306

Benoit Anger, diplômé de l'Ecole de Management de Normandie en 1996, est aujourd'hui directeur du Club Med pour

le Royaume Uni, l'Irlande et la Scandinavie.

Quelles sont les compétences attendues dans le tourisme ?

Plus que du rêve, nous vendons du bonheur ! Cet élément clé est au coeur de nos préoccupations quotidiennes. Les vacances sont devenues au fil des ans un moment - en famille, seul, en couple, en tribu... - important : pas question donc de vivre une expérience décevante. **Cela suppose que nous recrutons des collaborateurs possédant « une sensibilité client poussée » et une parfaite maîtrise de leurs produits pour séduire et faire rêver des consommateurs avertis.**

J'attends d'eux un professionnalisme absolu, mais aussi **qu'ils maîtrisent une ou plusieurs langues étrangères**, qu'ils fassent preuve d'une capacité à **s'adapter aux attentes des consommateurs**. Une forte motivation doublée d'une formation académique feront le reste. [...]

3 Maîtrise nécessaire des nouvelles technologies et besoin de compétences à forte valeur ajoutée

FRANCO Arlette (dir.)

Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

La formation aux nouvelles technologies

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, en particulier avec l'information interactive et la distribution en ligne que permet internet, sont en train de bouleverser complètement l'économie du tourisme. Un objectif s'impose : permettre à tous, salariés et employeurs, en formation initiale et continue, de **mieux maîtriser ces nouvelles technologies. Les pouvoirs publics et les collectivités territoriales doivent contribuer à la mise en place de formations centrées sur les nouvelles technologies.** Etablissements publics et privés, chambres de commerce, syndicats professionnels et universités doivent harmoniser une offre qui tend à se développer de façon anarchique. . (pp. 54-55)

LAINÉ Linda

Tourisme : sachez profiter des nouveaux métiers du Net. L'Echo Touristique du 16/06/2006 - N° 2773
<http://www.usinenouvelle.com/emploi/mobilite-10/tourisme-sachez-profiter-des-nouveaux-metiers-du-net.433.html>

[...] **Avec Internet, sont apparus de nouveaux métiers**, aux noms souvent exotiques. Certains postes sont inconnus au bataillon de l'économie traditionnelle, d'autres résultent de la mutation d'une fonction existante. Mais **tous exigent des compétences très spécifiques, et semblent promis à un bel avenir.** Car les agences de voyages en ligne sont en plein essor, et les TO et les grands réseaux traditionnels esquissent enfin une vraie stratégie Internet. Autant de perspectives d'emploi, alors que les débouchés dans le tourisme dit "traditionnel" se font plus rares....

Studyrama

Interview . Benoit Anger, novembre 2008
http://www.studyrama.com/article.php3?id_article=10306

Benoit Anger, diplômé de l'Ecole de Management de Normandie en 1996, est aujourd'hui directeur du Club Med pour le Royaume Uni, l'Irlande et la Scandinavie.

Quelles sont les compétences attendues dans le tourisme ?

[...]

Est-il essentiel d'ajouter une corde à son arc après un bac+2+3, pour exercer dans votre secteur ?

Pas indispensable mais vivement conseillé ! Fort heureusement, **les bac+2/+3 font de belles carrières dans notre secteur mais certains métiers comme ceux de la promotion et de la commercialisation impliquent de justifier de compétences spécifiques**, ce que le master est en mesure d'apporter. **L'environnement professionnel concurrentiel et complexe nous oblige à élargir notre champ de compétences vers la finance, la relation client, la politique de distribution ou le marketing....**

Studyrama

Interview . Philippe Gilles, novembre 2008
http://www.studyrama.com/article.php3?id_article=10304

[...] « **Les diplômés doivent posséder le sens de l'accueil, du management et de la gestion** » Entretien avec Philippe Gilles du Groupe Odalys, partenaire de la Rochelle Business School of Tourism (groupe Sup de Co La Rochelle).

Quelles sont les compétences professionnelles attendues des diplômés en tourisme ?

L'accueil des clients (téléphone, en agence, sur sites, etc.), le **management d'un personnel saisonnier** regroupant

différentes fonctions (réceptionnistes, agent techniques, animateurs, personnel de ménage), des **connaissances solides dans les différents montages possibles pour réaliser un hôtel, une résidence de tourisme, un camping, une bonne connaissance du fonctionnement financier d'une entreprise** (compte d'exploitation, immobilisations, etc.), sont autant de compétences attendues.

Mais les diplômés doivent également bien appréhender les différents modes de gestion (anticipation, formalisation, etc.), la **gestion sociale** (formalisation des conflits, mécanique des conventions collectives avec le code du travail, etc.), la **mécanique des différentes cultures des entreprises** (influence financière, commerciale, juridique, administrative) et les **modes de management** (horizontaux, verticaux, etc.).

[...]

BALLAND Karine

Quels débouchés pour les diplômés du tourisme ? L'Echo Touristique du 11/04/2008 - N° 2851

<http://www.usinenouvelle.com/emploi/jeunes-diplomes-13/quels-debouches-pour-les-diplomes-du-tourisme.431.html>

[...] **Le métier le plus recherché par les recruteurs aujourd'hui, est celui de yield manager.** Cette fonction, qui consiste par exemple à faire fluctuer les prix de vente des sièges d'un avion ou d'un train, des chambres d'un hôtel ou des cabines d'un paquebot en fonction du remplissage et des canaux de distribution, fait l'objet de plusieurs masters spécifiques. L'Escaet d'Aix-en-Provence programme ainsi un MBA Travel management en trois ans, de niveau Bac+5, avec cinq spécialités au choix (loisir, affaires, transport, hôtellerie, nouvelles technologies). "Nous réservons une place importante à l'enseignement du revenu management, qui regroupe les techniques de yield management appliquées à tous les champs de l'entreprise : les prix, les achats, les ressources humaines", explique Marie Poulain, directrice de l'école. Ses étudiants se forment aux GDS à raison de trois heures par semaine pour la spécialité loisir et six heures pour la section affaires. "**Pour devenir yield manager, il faut avoir des connaissances en marketing, finance et maîtriser des outils techniques.** Dans notre école, ce sont des professionnels d'Amadeus qui donnent ces cours", précise Frédéric Dimanche, directeur du Master of Science in strategic tourism and management, de l'ESC Ceram Sophia Antipolis, à Nice. Deux diplômés de la promotion 2007 sont déjà yield managers, l'un au Club Méditerranée, l'autre dans un hôtel à Budapest.

Bien maîtriser les nouvelles technologies

Les jeunes diplômés maîtrisant les nouvelles technologies du tourisme ont en général un avenir assuré. Ceux issus de la spécialité Nouvelles technologies de l'Escaet entrent notamment chez les fournisseurs de solutions informatiques, les agences en lignes et les éditeurs de logiciels informatiques développant des outils de réservation en ligne (Self Booking Tools).

Les étudiants ayant la fibre technique et des compétences en gestion de projet peuvent faire carrière dans le voyage d'affaires. [...]

4. Prise en compte croissante des critères du développement durable

FRANCO Arlette (dir.)

Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

Développement durable

...Activité économique dont les effets sur l'environnement, le patrimoine, la culture et les relations sociales sont importants, le tourisme doit tout naturellement se mobiliser en faveur d'une prise de conscience de la responsabilité qui est la sienne sur le plan social et environnemental. Cette responsabilité doit s'exprimer dans les contenus des formations initiale et/ou continue, car, **comme toute activité économique, le tourisme est concerné par le développement durable.** [...]

Les dispositifs de formation doivent intégrer cette dimension qualitative fondée sur l'ensemble des critères éthiques du développement durable.

On a donc : d'un côté, les politiques d'aménagement des territoires avec l'acceptation par les entreprises touristiques des principes éthiques du développement durable ; de l'autre, les dispositifs de formation permettant d'accéder à des compétences d'aménagement, de management, de protection de l'environnement, de transport. [...]

L'expansion du tourisme rural entraîne un besoin plus grand de qualification dans les territoires. La volonté des élus locaux et des opérateurs privés de développer les territoires doit s'accompagner d'une véritable convergence des compétences et des politiques d'innovation, de financement, d'aménagement et de formation.

Cette convergence est une nécessité : la durabilité des entreprises de tourisme est liée à la qualité beaucoup plus qu'à la quantité. **Les démarches qualitatives doivent donc constituer le point d'ancrage des dispositifs de formation.** Enjeu économique et enjeu social se rejoignent ici ; rentabilité et qualité de vie n'appartiennent plus à des sphères contradictoires. Fondés sur la spécificité des pays, les métiers du tourisme rural s'appuient sur l'ensemble des ressources d'un territoire (économie, culture, patrimoine, histoire, population). On constate que les dispositifs de formation existants s'attachent à couvrir trois grands domaines de compétence :

- ① **connaissances générales** (économie du tourisme, comptabilité, fiscalité, gestion, langues étrangères, accueil, informatique, internet...);
- ② **connaissances spécifiques liées à l'agritourisme local (espace rural, terroir, patrimoine, culture, histoire...)** ;
- ③ **connaissances de l'ensemble des critères du développement durable, en particulier la Charte européenne**

du tourisme durable (écotourisme, déchets, énergie, transports...).

Les métiers qui s'offrent aux personnes formées sont les suivants : créateur et/ou gestionnaire d'entreprise de tourisme rural ; métiers de la restauration (cuisine du terroir); métiers de l'accueil ; métiers de l'accompagnement (randonnée, découverte...); métiers de l'animation ; métiers sportifs (moniteurs de ski, tourisme équestre, canoëing...).

La formation doit tenir compte de la triple spécificité de ces métiers : la saisonnalité, la pluriactivité, la pluricom pétence.
[...]

Dans ce contexte de forte expansion de l'écotourisme sous toutes ses formes (agritourisme, tourisme vert, tourisme sportif...), il est évident que **le développement durable et les principes éthiques, citoyens, qu'il met en œuvre doivent devenir, dans la filière du tourisme, une matière d'enseignement.** (pp. 52-54)

5 Difficultés de recrutement et faible fidélisation de la main d'œuvre

Prisme Limousin

Synthèse du GFE 17 Hôtellerie, restauration, tourisme, sport, loisirs, Limoges, Prisme-Limousin, 2006, 76 p.
http://www.prisme-limousin.fr/dl/argos/syntheses_gfe17.pdf

Des professions peu attractives et à forte rotation

Si les flux de formation (formation initiale, continue etc), sont importants dans ce groupe, **les personnes formées ne restent pas dans le secteur, voire n'y entrent jamais** (« 50% des personnes n'exercent pas le métier pour lequel elles se sont formées »). On assiste à **une forte rotation des personnes**, du fait de la présence de la plupart des **facteurs de précarisation** : • des salaires insuffisants • des emplois à statut précaire (financements associatifs etc) • des emplois saisonniers • des horaires décalés et plus longs que la moyenne • l'absence de perspectives d'évolution de carrière. Les représentations des métiers de l'accueil sont de ce fait très négatives alors que ces métiers requièrent une forte professionnalisation. (p. 22)

Des difficultés de recrutement

Il semblerait que **la plupart des métiers du tourisme** (accompagnateur de tourisme, agent de comptoir, directeur d'office de tourisme, forfaitiste, guide interprète, agent d'accueil, guichetier, réceptionniste, responsable d'agence, chef de produit dans le tourisme, agent de développement local, organisateur d'événements locaux, acheteur de prestations touristiques, agent d'assistance aux touristes...) aient des **difficultés à recruter**. Plusieurs raisons expliquent ce problème. Tout d'abord, ce sont des **métiers très saisonniers**. Les personnes sont souvent embauchées pour une période assez courte, la plupart du temps durant les périodes estivales. **Ces métiers sont par nature exigeants, notamment en termes d'investissement personnel : horaires décalés, travail le Week-end, activité intense, difficultés d'hébergement.** La durée de vie professionnelle dans ces secteurs est d'ailleurs traditionnellement très courte, tout au moins dans les emplois de salariés et les tâches d'exécution. Pour cette raison, ces emplois sont **occupés le plus souvent par des jeunes, qui n'ont pas été nécessairement formés pour les occuper**. Les "seuils techniques" relativement faibles de certains de ces emplois permettent ce type de recrutement, mais **la professionnalisation de plus en plus souhaitée (par les employeurs et les clients) d'une part, et la nécessaire possession de titres ou diplômes d'autre part, pourrait progressivement entraver ce mode de recrutement.** Quant aux difficultés relevant de la précarisation des emplois (ou de la limitation de la durée des contrats), elles pourraient être atténuées par la mise en oeuvre de solutions plus collectives comme les **groupements d'employeurs qui permettent de donner à certains salariés de l'activité tout au long de l'année** et de pouvoir ainsi leur permettre la mise en oeuvre une vraie stratégie de développement de carrière.(pp. 23-24)

ARF - Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes

Le GFE 17 « Hôtellerie, Restauration Tourisme, Loisirs, Animation, Sport ». Les données actualisées et premiers repérages statistiques

des évolutions de la formation, de l'emploi et sur le marché du travail. S.I., Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes, 2008, 27 p.

http://www.veilleinfotourisme.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?CODE_FICHER=1218032638145&ID_FICHE=17995

[...]

En raison des conditions de travail que connaissent les actifs (horaires décalés, emplois saisonniers, contrats précaires, temps partiels...), **les carrières sont souvent courtes**, ce qui, ajouté aux difficultés de recrutements observés dans ces métiers, conduit les chefs d'entreprises à mener des **actions qui favorisent la fidélisation de leur main d'œuvre** (développement de groupements d'employeurs, qualification du personnel...).

Dans le cas de réorientation professionnelle, la formation continue doit pouvoir accompagner les actifs dans l'acquisition de nouvelles compétences et **l'organisation des formations sur la base d'unités capitalisables** qui facilite les transitions professionnelles et/ou la validation des acquis répondent bien aux besoins de mobilité professionnelle des actifs. **Le recours à la formation continue est peu développé**, jugé complexe à mettre en place par les professionnels (difficultés pour le remplacement du personnel parti en formation, montages financiers des projets...). Un appui logistique par des acteurs de terrain pourrait appuyer les professionnels et les aider dans leurs démarches de mise en place de formations. **Des dispositifs de formation à distance ou d'autoformation pourraient être expérimentés.**

Certains métiers du GFE 17 (serveurs et commis de restaurants ou de café, employé de l'hôtellerie...) sont accessibles sans qualification et sont souvent occupés par des étudiants lors des périodes estivales. Néanmoins, **l'évolution de la réglementation** dans certaines professions (animateur socioculturel et de loisirs, moniteur et éducateur sportif...), conduit à une **demande de qualification très précise** ce qui écarte, pour ces métiers, le recours aux demandeurs d'emploi sans qualification. Compte tenu des **difficultés de recrutement**, les professionnels de la restauration et de l'hôtellerie utilisent parfois la méthode de recrutement par habileté. Le recrutement des personnes se fait moins sur leurs diplômes que sur leurs compétences et aptitudes. Souvent, les agents de l'ANPE constatent que les **employeurs définissent mal les profils de poste** dont ils ont besoin et on constate qu'un **accompagnement par des professionnels** permettrait de **mieux cerner les besoins et d'élargir les bases des recrutements**. Les professionnels connaissent des difficultés de recrutement aigües sur le littoral. Cette situation est jugée préoccupante par les financeurs des formations qui investissent dans la région et constatent parfois que les jeunes diplômés partent exercer leur activité professionnelle dans d'autres régions jugées plus attractives. Afin de palier à cette situation, **des approches territoriales seraient sans doute à développer** comme des formations de population résidentes en lien avec les activités économiques locales. Le caractère saisonnier des activités pourrait être mis à profit pour former les professionnels en basse saison. Dans cet objectif et pour améliorer la qualité de l'emploi, certaines collectivités ont mis en place des partenariats permettant d'employer des personnels sur des périodes complémentaires. Ces actions posent néanmoins des problèmes de mobilité géographique pour les individus. (pp. 26-27)

BALLAND Karine

Les vrais salaires du tourisme L'Echo Touristique du 21/09/2007 - N° 2825

<http://www.usinenouvelle.com/emploi/salaires-7/les-vrais-salaires-du-tourisme.439.html>

Selon l'enquête réalisée par ACD Consulting pour L'Echo touristique, **il apparaît que les salaires dans le tourisme ne sont pas aussi faibles qu'on l'imagine. Pourtant la profession continue à pâtir d'une mauvaise image et peine à recruter.**

Depuis 2004, date de notre dernière enquête, les salaires ont évolué de plus de 2 % par an, ce qui est supérieur à l'évolution du Smic", commente Guy Besnard, président de la Commission des affaires sociales du Snav, et directeur des ressources humaines (DRH) d'American Express Voyages d'Affaires.

[...]

Car c'est là le point crucial. **Le recrutement devient un souci majeur. La profession d'agent de voyages**, qui fut longtemps une vocation (voire un rêve !), **s'est forgée au fil des ans une mauvaise réputation**. Alors que le tourisme enregistre un taux de chômage conforme à la moyenne nationale, **de nombreuses agences peinent à recruter des candidats qualifiés...** et à les conserver. **"Nos métiers attirent de moins en moins les jeunes depuis cinq ans.** Il faut dire que les avantages sont moindres. Les voyages gratuits sont considérés comme des avantages en nature et donc très réglementés. De plus, les jeunes n'ont plus besoin de travailler dans le tourisme pour voyager", remarque Nadia Sebbane, DRH chez Go Voyages.

Mais **c'est surtout la difficulté du travail en agence qui décourage.** Janie Bousquet, directrice de Grand Larges Voyages/Selectour (10 points de vente dans la région de Nice), cherche en vain à pourvoir trois postes depuis un an. La difficulté de se loger à Nice est une explication, mais pas la seule. **"Les diplômés les plus brillants continuent leurs études, partent à l'étranger ou vont travailler dans un centre d'appels.** Sans parler de **l'attrait des grandes entreprises comme Air France, la SNCF, Eurodisney ou Costa.** Je les comprends.

[...]

"Les principales difficultés de recrutement concernent le réseau de proximité (loisirs et PME) dans les villes moyennes de province. C'est pourquoi nous favorisons énormément la mobilité géographique", précise Jean-Pascal Denis, DRH du réseau de proximité de CWT.

Autre problème : si certains vendeurs gagnent 2 200 E brut mensuels à Nice, ce n'est même pas le salaire d'un directeur d'agence dans certaines villes de province. Certes, celui-ci perçoit des dividendes en fin d'année, pour peu que son point de vente gagne de l'argent. C'est parfois le grand écart entre Paris et l'ouest de la France (où les salaires sont les plus bas), petites et grandes entreprises...

Les agences se heurtent aussi à la **concurrence de nouveaux métiers** pour séduire des salariés compétents et motivés. Même s'ils ne paient pas forcément mieux, **agences en ligne, centres d'appels de TO ou plateaux d'affaires offrent souvent des conditions de travail, des compléments de rémunération et des perspectives d'évolution plus attrayants.** Les centres d'appels sont par exemple une aubaine pour les jeunes mères de famille, qui ont l'assurance de terminer le travail à heures fixes et n'emportent pas de dossiers (et de soucis !) à la maison. De plus, les possibilités de temps partiel sont nombreuses.

[...]

C'est à Paris que le marché de l'emploi est le plus tendu. Très peu de jeunes diplômés pointent à l'ANPE tourisme (Paris xve). Ils sont très souvent embauchés à l'issue de leur stage. **L'ANPE enregistre donc surtout des demandes de femmes ayant interrompu leur activité pour élever des enfants.** **"Les employeurs estiment qu'ils n'ont pas assez de candidats expérimentés et qualifiés.** Il est vrai que les demandeurs d'emploi ne sont pas tous à jour dans leurs compétences. Le secteur évolue si vite qu'après un an d'interruption, un agent de voyages a perdu beaucoup de pratique", remarque Marina Lemaître, directrice de l'ANPE Tourisme. Pour inciter les employeurs à recruter ces demandeurs d'emploi, l'antenne propose donc une formation d'adaptation au poste de travail, financée par le Conseil régional. **"Mais les agences cherchent des salariés immédiatement opérationnels** et ne veulent pas les former. Ils préfèrent débaucher dans les autres agences", déplore Marina Lemaître. De nombreux vendeurs restent du coup au chômage, alors que le taux de turn-over est élevé ! "Parallèlement, beaucoup de candidats qui n'ont aucune expérience dans le tourisme répondent aux offres d'emploi. On voit des boulangères postuler pour travailler

chez un TO !"

Pour briser ce cercle infernal, l'ANPE a pris des mesures. **"Il faut revaloriser le métier.** Nous refusons les offres d'emploi qui n'indiquent pas de fourchette de salaire et nous invitons les entreprises à préciser les éventuels compléments de rémunération." Mais surtout l'organisme participe aux groupes de travail de l'Observatoire de l'emploi, mis en place par l'Association professionnelle de solidarité (APS). L'un d'eux élabore des conseils qui permettront aux entreprises de mieux rédiger leurs offres d'emploi afin d'éviter les candidatures inappropriées, en précisant plus clairement les missions.

[...]

L'association veut aussi **mieux communiquer auprès des jeunes.** "Beaucoup ne se rendent pas compte qu'il faut être vendeur, travailler le samedi, parfois en horaires décalés. Nous allons mettre au point des documents d'information. Et **nous voulons faire évoluer le BTS tourisme** pour qu'il ne se limite pas à la vente sur brochures", expose Annette Masson, présidente de la Fédération française des techniciens et scientifiques du tourisme (FFTST) et présidente de l'Observatoire de l'emploi mis en place par l'APS. Car, le métier ayant beaucoup évolué vers la vente, **les entreprises recherchent de plus en plus des profils commerciaux.**

Pour trouver la perle rare, les grands groupes créent même leurs propres filières de recrutement.

[...]

Quant aux tour-opérateurs et aux grands réseaux, ils ont de plus en plus recours aux contrats de professionnalisation.

Bref, **la communication était déjà confuse** à cause du rapprochement entre deux secteurs très différents, l'hôtellerie/restauration et les métiers du tourisme. **S'y ajoute maintenant la division entre le métier d'agent de voyages et les nouveaux métiers des TO, centres d'appels et agences en ligne.** Il est donc urgent que les professionnels se mobilisent pour redéfinir chaque métier et communiquer plus efficacement. La revalorisation des salaires n'est qu'une étape, dans un bien plus vaste chantier. [...]

PANAZOL Jean-Marie, Inspecteur général de l'Education nationale

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&d=8&gl=fr

[...] D'un côté, des employeurs nous font savoir qu'ils ne parviennent pas à trouver de jeunes, et de l'autre des jeunes ne trouvent pas de travail. ...) **70% des jeunes ne travaillent plus dans nos professions après cinq ans.** (p. 12)

DESCAMPS Jean-Jacques , BERNARD Julien (rapp.)

La création d'un pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme. Rapport remis à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme.

Paris, La documentation française, 2008, 40 p.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000101/0000.pdf>

Le diagnostic global sur la formation aux métiers du tourisme est assez paradoxal : il existe une profusion et une véritable richesse de l'offre en la matière, mais elle n'est pas adaptée à la demande du marché pour chacun des niveaux de diplômés. Cela se traduit par un certains nombres d'exemples chiffrés inquiétants : • **Une évasion estimée entre 30% et 50% des jeunes diplômés, en fonction des métiers, avant 3 ans d'emploi dans le secteur** • Plus de **40 000 personnes recrutés dans les métiers du Tourisme, mais 50% seulement issus du système de formation correspondant à ces métiers.** ...

LUCY Christophe-Emmanuel

Tourisme - Au cœur de la croissance en France. 4 août 2008. Site internet : Francesoir.fr

<http://www.francesoir.fr/enquete/2008/08/04/tourisme-au-c-ur-de-la-croissance-en-france.html>

Interview d'Henri Novelli, secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme et des Services.

[...] Le secteur du tourisme cherche à recruter un personnel de plus en plus qualifié afin d'améliorer les services qu'il est amené à offrir à une clientèle de plus en plus exigeante. Or, paradoxalement, alors qu'il recrute énormément, **ce secteur se caractérise par une rotation du personnel très importante.** On considère **qu'un tiers des jeunes salariés quittent la profession chaque année.**

6 Rôle des femmes déterminant mais méconnu

HALLS-FRENCH Lilian

Le tourisme est l'un des secteurs les plus dynamiques de l'économie française, en termes de contribution au PIB, en termes d'emploi, comme en termes de balance commerciale. Il présente une autre caractéristique : c'est un secteur dans lequel les femmes jouent un rôle déterminant comme prescriptrices et consommatrices d'une part, comme prestataires d'autre part.

Elles y ont investi des métiers et acquis des responsabilités jusque là réservés aux hommes : directeur d'hôtel, sommelier, chef cuisinier sont des professions qui se conjuguent désormais au féminin. Ce faisant, les femmes ont vaincu les préjugés et obtenu la reconnaissance de leurs pairs.

Elles occupent par ailleurs une place de premier plan dans le tourisme rural : c'est très souvent à l'initiative ou sous la responsabilité des femmes que se développent les activités dans ce domaine, répondant à une demande de plus en plus forte de tourisme vert. **Toutefois, le nombre des femmes dans les instances dirigeantes du tourisme et leur visibilité sont encore loin de correspondre à leur rôle et à leurs compétences.** Leur apport et la nécessité de prendre en compte leurs contraintes particulières ne sont pas encore reconnus. La sous-représentation des femmes dans la prise de décision et le sous-emploi du potentiel de talents et de compétences qu'elles représentent ne sont pas spécifiques au tourisme, mais c'est probablement l'un des secteurs où les conséquences, notamment économiques, de cette situation apparaissent les plus dommageables. [...]

Les femmes occupent la majorité des emplois dans les activités liées au tourisme Elles représentent 1 60% des effectifs dans l'administration

85% dans les offices du tourisme et syndicats d'initiative

66% dans le secteur des hôtels cafés restaurants

70% dans les agences de voyage, les tour opérateurs 70% dans les Comités Départementaux du Tourisme

Plus de 50% dans le secteur du Tourisme Social et Associatif et les Parcs de Loisirs.

Globalement, les activités caractéristiques du tourisme font appel à une plus forte proportion de femmes que l'ensemble des activités économiques, même si la répartition hommes/femmes apparaît très contrastée selon les secteurs d'activité.

Entre les deux extrêmes que sont, d'un côté le **thermalisme et la thalassothérapie avec 73% de femmes**, et de l'autre les **remontées mécaniques avec seulement 28%**, on trouve des secteurs très largement féminisés comme les agences de voyages et les OTSI, des secteurs où les femmes représentent environ la moitié des effectifs : les hébergements touristiques hors hôtels, les hôtels, les cafés, ainsi que le secteur des restaurants où les femmes sont un peu plus minoritaires. (Lettre de l'Observatoire National du Tourisme juin 2002). (pp. 4-5)

De plus en plus naissent des formes d'activité qui associent l'utilité sociale et la production de services marchands.

Les femmes sont très présentes dans ces nouvelles formes d'économie : elles représentent par exemple 70% des salariés des associations, elles se trouvent au cœur des enjeux du développement durable.

« Par un de ces paradoxes auxquels les agricultrices nous ont habitués, c'est au moment même où profession et famille sont distinguées par l'accès à un statut professionnel, qu'elles mettent leurs vertus domestiques au service de l'exploitation. Mais ces vertus domestiques sont renouvelées, commercialisées, socialisées. Les agricultrices valorisent en effet les produits du terroir, désormais étiquetés et estampillés, participent à toutes les formes de tourisme rural en créant des fermes-auberges et des gîtes ruraux qu'elles aménagent elles-mêmes ; elles s'associent à des projets éducatifs en accueillant des classes-nature [...]. La liste serait longue qui ferait apparaître la reconversion productive des agricultrices vers des fonctions de service concernant l'ensemble de la société ». (Rose-Marie Lagrave « Les Agricultrices » Revue Lunes n°4 p. 21) (p. 6)

Un rôle largement méconnu. Les organisations professionnelles en milieu rural : chambres de commerce, chambres des métiers, syndicats professionnels se sont désintéressés des femmes jusqu'à une période récente. La situation est la même dans le domaine de la formation professionnelle. Les femmes ont commencé à investir ces structures et à y jouer un rôle très actif. **« Le rôle des femmes dans le tourisme rural échappe encore à l'aménageur, comme au développeur ou aux entrepreneurs** (fonctions n'existant, ne serait-ce que dans le vocabulaire, qu'au masculin !) » (in « Femmes artisanes du développement touristique rural en Rhône- Alpes ». CEDAET Juin 99). La prise en considération des aspirations des femmes à une véritable reconnaissance et l'élaboration de solutions adaptées à leurs besoins conditionnent pourtant dans une large mesure l'avenir des petites entreprises familiales d'agro-tourisme : laisser les femmes se détourner de ces entreprises, c'est souvent les condamner à disparaître. Le secteur du tourisme en Languedoc-Roussillon a été pris comme champ d'expérimentation dans le cadre du contrat de Plan entre l'Etat et la région, pour démontrer l'opportunité du rôle des femmes dans le développement régional. A l'initiative de l'Assemblée des Femmes, **en 2001, un colloque régional a permis de dresser un état des lieux. Il a mis en évidence une méconnaissance du rôle des femmes qui concerne tous les secteurs du tourisme** soulignant que, bien qu'elles soient majoritaires en nombre, « elles y ont grosso modo un statut de minorité ». Ce colloque a débouché sur un projet d'action destiné, dans un souci d'amélioration des politiques régionales, à **faciliter l'accès des femmes à l'activité et à l'emploi** : « Vers la parité dans l'économie touristique du Languedoc-Roussillon. Comment favoriser l'accès des femmes aux politiques publiques ? » Les données sur les promotions dans les ordres nationaux ces dernières années, pour anecdotiques qu'elles puissent paraître, sont significatives de la non-reconnaissance des femmes: **alors qu'elles sont majoritaires en nombre dans l'activité, 70% des promus, au titre du tourisme, dans l'Ordre National du Mérite et plus de 80% dans l'ordre de la Légion d'Honneur sont des hommes.** (p. 7)

B Spécificités sectorielles

1 Les Agences de voyage

FRANCO Arlette (dir.)

Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

Les agences de voyages subissent, depuis quelques années, la modification des comportements des touristes, notamment dans l'acte d'achat. **Le réseau Internet a entraîné un transfert des achats de billets d'avion**, en particulier vers les compagnies aériennes, provoquant des difficultés financières. Cette situation oblige les entreprises à envisager des restructurations.

Si le marché des produits touristiques paraît porteur, il obligera les professionnels du secteur à évoluer. Ils devront :

- agir de façon institutionnelle en demandant une reconnaissance plus forte de leur métier face à des structures associatives ;

- **professionnaliser leur personnel sur le montage de produits.**

Aujourd'hui, les professionnels du secteur mettent en avant **l'insuffisance des formations dans les nouvelles technologies**. Au delà de la maîtrise des logiciels spécifiques à la profession, les agences de voyages savent que, grâce à Internet, elles peuvent mettre en œuvre une stratégie mieux adaptée une clientèle de plus en plus infidèle, attirée par les produits en ligne, concernée par un produit à la carte. Aujourd'hui, plus de 50 % des transactions de *e-commerce* concernent l'achat de produits touristiques. Les futures formations, parce qu'elles seront mieux adaptées, permettront de répondre aux besoins de la profession et aux nouvelles attentes de la clientèle. (p. 12)

CREFOR Haute-Normandie

GFE - Hôtellerie, restauration, tourisme, sports, animation, Rouen, CREFOR Haute Normandie, 2004, 26 p.

<http://www.crefor.asso.fr/crefor/5/gfe17SyntheseProspective.pdf>

[...] Parallèlement, les métiers du tourisme (et plus spécialement les **réceptionnistes, agents d'accueil...**) évoluent vers des **compétences impliquant une meilleure connaissance de l'environnement « géotouristique » et de la culture touristique**. Permettant de mieux apprécier les demandes des touristes et de **proposer une offre « à la carte »**, cette connaissance participerait à l'amélioration de l'accueil et de la communication. Le **renforcement des compétences en langues étrangères (anglais, allemand,...)** y jouerait également un rôle important au regard de l'origine de la clientèle touristique haut-normande. Une autre évolution des métiers du tourisme et de l'accueil est **l'infiltration de la mission vente** (promotion, forfaitisme, montage de produits...) **au sein de la mission accueil information**. « Penser au client derrière le visiteur pour promouvoir la ville ou le pays » est une phrase qui décrit assez bien le virage à prendre. **En terme de contenu de formation, l'aspect force de vente ou commercialisation pourrait ainsi se renforcer.**

Pour les gestionnaires d'établissements touristiques, **les compétences liées au management et à la gestion** (organisation, gestion des ressources humaines, évolution des réglementations, valorisation de l'image, démarche qualité...) **apparaissent de plus en plus importantes dans un monde touristique qui se complexifie**. La professionnalisation des acteurs participe de l'amélioration générale de l'offre touristique de Haute-Normandie. ... (p. 15)

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en oeuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89ude_TOURISME_LOISIRS_SPORTS_Rapport.pdf

Le secteur des agences de voyage en Ile de France

Les évolutions récentes des activités se caractérisent par :

- **une activité très sensible à la conjoncture géopolitique et économique mondiale** : crise du 11 septembre 2001, syndrome SRAS, conflit en Irak, retournement conjoncturel de la consommation des ménages depuis 2002... ont généré une conjoncture maussade dans le secteur depuis 2 ans [...]. Toutefois, s'il n'y a pas de prévisions de créations de postes à court terme et moyen terme, la pyramide des âges dans certaines entreprises est dominée par les **25/35 ans, à dominante féminine**, et continue à générer des besoins de remplacements liés au **turn over important**.

- **une concentration, des rapprochements et restructurations** au niveau Français et Européen : Club Med/Jet Tours, Nouvelles Frontières/TUI, Selectours/Allianz...

- **des évolutions technologiques** : généralisation des outils et systèmes de réservation GDS, et plus récemment développement du « booking on line » (réservation en ligne) via internet

- **l'apparition de nouvelles formes d'organisation** : à côté des agences de voyages traditionnelles, des **centres d'appels**, qui accomplissent en ligne des missions des agences de voyage réceptive, mais aussi de la « production », se sont développés (particulièrement répandus pour le **tourisme d'affaires**).[...]

. Ces évolutions se traduisent : - par l'évolution des métiers traditionnels des agences - par l'émergence puis le développement de nouveaux métiers.

Une évolution des métiers traditionnels des agences Les métiers des agences de voyages intègrent de plus en plus **une dimension commerciale forte. L'accueil de la clientèle est moins passif, le suivi client, la fidélisation du client, le service après-vente... deviennent des objectifs stratégiques dans un contexte de marché plus concurrentiel.** Le développement des « ventes de dernière minute » et le fait que le client soit de mieux en mieux informé par Internet accroissent la pression sur vendeurs. Certaines agences développent des applicatifs permettant d'effectuer un suivi systématisé des relations clients, afin d'organiser des relances et prospections ciblées. **Les vendeurs ont des objectifs de chiffre d'affaires, doivent donc être plus « offensifs ».** La demande des entreprises du secteur au moment des recrutements se concentre donc sur les techniques de vente.

Les évolutions liées aux concentrations se répercutent sur les métiers : les vendeurs peuvent être amenés à proposer en priorité les produits d'un « TO-maison » (lorsque un réseau d'agences de voyages distributrices s'est rapproché d'un TO), certains perçoivent que l'offre est plus restreinte, plus difficile donc pour satisfaire le client. En revanche, il n'y a pas de changements technologiques majeurs relatifs aux systèmes de réservation/ GDS depuis 10 ans, mais des « piqûres de rappel » régulières sont nécessaires.

Le développement du « booking on line » affectera certainement aussi les métiers : avec les évolutions technologiques, le temps consacré à une transaction peut être de plus en plus court et dans le même temps, **la relation client prend une importance croissante, dans sa dimension information et conseil. On devrait voir apparaître deux types de profils en plateaux de réservation** :

- **des agents chargés de contrôler et vérifier la conformité de la demande.** Il est possible d'envisager un impact à la baisse du nombre d'emplois du fait de la progression de la productivité, mais il faut préciser que les réseaux d'agences de voyages ont beaucoup de mal à trouver des candidats à ces métiers en raison des conditions de travail et des niveaux de rémunération proposés aux salariés.

- **des agents qui auront une fonction de conseil pour des demandes plus complexes**, notamment celles de la clientèle d'affaires. (pp. 38-39)

Les métiers en émergence ou en développement : –

Les métiers de la réservation - distribution et production- en centre d'appel : la multiplication des centres d'appels a conduit à une évolution croissante du nombre d'agents de réservation dans ces structures, qui mobilisent des compétences spécifiques liées aux outils. Se développent par ailleurs les métiers de superviseurs en centre d'appel (personne qui est chargée de superviser l'activité des téléopérateurs). - **les gestionnaires et administrateurs de bases de données** sont de plus en plus nombreux, du fait du développement et de la complexification des systèmes et de leur utilisation.

Les métiers de la distribution et de production auprès de la clientèle d'entreprise : il y a un développement de la niche du tourisme d'affaires (épargné par la conjoncture). Concernant la distribution, la relation client est différente car le client n'est pas un prospect, généralement il n'y a pas de relation directe avec lui mais avec une assistante, puisque un contrat a été signé préalablement entre une entreprise cliente et l'agence de voyage. Dès lors, il s'agit surtout de « délivrer la promesse » de voyage dans les conditions prévues au contrat. Les exigences sont différentes : qualité de service, démarche de fidélisation. Concernant la production, les emplois visés sont ceux de chargés de projets, d'assistants chefs de produits en T.O. Les emplois exigent des compétences de conception, de créativité et d'organisation du fait de la complexification des appels d'offres, du développement de la demande d'optimisation et de gestion des budgets voyages des entreprises. Avec le développement de la clientèle d'affaires, le métier de gestionnaire de compte prend également de l'importance en agences. (p. 39)

GUITTON Christophe , MICHUN Stéphane

Les métiers et formations du tourisme. Logiques des branches professionnelles et perspectives régionales. CEREQ-BREF , septembre 2006 , n° 233 , 4 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/b233.pdf>

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 fonctions 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... (pp. 2-3)

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

Les agences de voyage : l'emploi

L'effectif de la branche est estimé à 50 000 salariés selon le SNAV (sur la base d'une extrapolation des 25 000 salariés correspondant aux 1 355 entreprises adhérentes).

La branche est structurée entre quelques très grandes entreprises et une myriade de petites :

- les quatre plus grandes entreprises concentrent 70% des effectifs ;
- 76% d'entreprises de moins de 10 salariés se répartissent 17% des salariés de la branche.

Les agences de voyages ont des problèmes de niveau d'activité, ce qui conditionne l'emploi, mais pas véritablement de problèmes de recrutements.

La branche ne connaît pas de problème d'attractivité, mais un problème de salaires d'embauche qui limite la fidélisation des jeunes en début de carrière. La profession demeure attractive : les jeunes sont attirés par les agences de voyages, mais ils ne restent pas toujours. Pour deux raisons. La première tient au décalage entre la représentation du métier qu'ont les jeunes et la réalité. La seconde est liée aux salaires. En effet, **l'offre croissante de BTS a modifié les pratiques de recrutement des entreprises, qui ne recrutent plus en deçà du BTS, alors même que la grille de classification prévoit des salaires d'embauche au niveau du SMIC.**

Alors que les métiers sont les mêmes au sein des agences, la segmentation du secteur entre grandes et petites entreprises fait que **seules les grandes entreprises peuvent offrir aux jeunes en début de carrière des perspectives d'évolution professionnelle et salariale.** Le turnover, très important dans les petites entreprises, existe également dans les grandes, même si il n'est pas (encore) perçu comme un problème en raison de l'attractivité de la profession qui garantit le renouvellement de la main d'œuvre débutante. Le problème est toutefois pris au sérieux par la branche puisqu'il est présenté comme le point de départ de la refonte de la grille de classification. (p.73)

SAVARY David.

Le Quotidien du tourisme. vendredi 19 septembre 2008

<http://www.quotidiendutourisme.com/site/vie-de-la-profession-agent-de-voyages-un-metier-complexe-mais-qui-plait-35063.html>

Les grandes évolutions du tourisme de loisirs dans les dix ans à venir vues par les agents de voyages", tel était le thème de la dernière étude réalisée par le cabinet Raffour Interactif et dévoilée sur le salon Top Résa

"Il y avait 250 questions. C'est la plus grosse étude jamais faite" précise d'emblée Guy Raffour qui précise que "tous les réseaux ont répondu". Qu'y apprend t-on ? Que le touriste sera de plus en plus demandeur de garanties.

[...]

Pour Pierre Briodin (Europ Assistance), **"plus le touriste est demandeur de garanties, plus l'agent de voyages doit assumer son rôle de conseil"**. A la question de savoir si **l'environnement va se complexifier**, les vendeurs ont très majoritairement répondu oui à 76%. Pas de quoi les effrayer puisque **89% d'entre eux sont satisfaits de travailler dans ce secteur.** Ils mettent en avant la richesse des contacts humains ou les avantages tels que les voyages et éductours.

[...].

Eurostaf.

Mutations et restructurations des opérateurs français du voyage. Synthèse. Paris, Direction du Tourisme, juillet 2008, 5 p..

http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/mediatheque/publication/economie/att00006306/synthese_mutations_restructurations.pdf

Mutations et restructurations qui affectent les opérateurs du voyage

Cette étude vise à permettre à la direction du Tourisme de disposer d'un **panorama actualisé des principales mutations et restructurations qui affectent les opérateurs du voyage, au plan national et international.** [...]

1. L'industrie des opérateurs français du voyage vient de connaître **une période de bouleversements** :

⌘ l'essor des compagnies à bas coûts et le développement accéléré d'Internet (comme outil d'information et de vente directe au client final) ont profondément impacté le **comportement du consommateur, qui aspire à davantage de sur-mesure, de liberté de choix, et de souplesse dans le processus d'achat** ;

⌘ les compagnies à bas coûts et Internet ont également bouleversé la chaîne de valeur de la filière, favorisant le lien direct entre le prestataire (fournisseur, producteur, réceptif) et le client final, produisant une **convergence des métiers**, à un point tel que **le consommateur devient lui-même producteur, par la fluidité informationnelle offerte par Internet et l'univers Web 2.0.** Le consommateur constitue ainsi lui-même son package, voire le construit pour son entourage

⌘ la **suppression des commissions** de la part de certaines compagnies aériennes et le succès du site voyages-sncf.com **ont accéléré la mutation du métier d'agent de voyages, dont les revenus provenaient en grande partie de la billetterie d'avion et de chemin de fer.**

Cependant, la filière, loin d'entrer en phase de stabilisation, va probablement connaître à court et moyen terme des bouleversements encore plus importants.

1. D'une part, l'environnement économique et géopolitique redessine le paysage : la hausse du prix du baril de pétrole, l'érosion du pouvoir d'achat de certaines catégories socioprofessionnelles (en France et à l'étranger) sont des **facteurs de redistribution des cartes** [...]; le **coût élevé du mètre carré** [...], l'émergence d'une **nouvelle clientèle étrangère à hauts revenus** (russe, arabe, latino-américaine, asiatique) présente un relais de croissance, accompagné toutefois de **défis importants** : – **capacité à développer le métier de réceptif, que les agences de voyages françaises ont progressivement délaissé** ; – nécessité d'accélérer la rénovation du parc hôtelier.

2. D'autre part, l'environnement sociologique bouleverse l'approche économique du métier de producteur et

distributeur de voyages : ∩ sous l'effet de la baisse des prix de nombreuses destinations (bassin méditerranéen principalement), le voyage à l'étranger se banalise. À ceci s'ajoute la surinformation dont dispose le consommateur grâce à la Toile. Dans ce contexte, **les distributeurs de voyages font face à un défi d'expertise important, le client étant de plus en plus à la recherche d'informations sur des destinations insolites** ou des circuits spécialisés (culturels, sportifs, etc.) ; ∩ le développement généralisé d'Internet représente un enjeu crucial pour les agences physiques, car il touche principalement la clientèle la plus rentable (les CSP +). Pour continuer de la capter, les agences physiques vont devoir **adopter un mode bicanal**, tant pour la diffusion d'informations que pour l'acte de vente ; ∩ enfin, la sphère Web 2.0 à laquelle appartient désormais la filière touristique, avec ses blogs et forums, ses sites de cotation et recommandations de prestataires, le partage d'expériences de voyages... et sa **culture de l'échange et de la gratuité**, présente un tournant majeur dans l'approche économique de la production et distribution de voyages : s'il est naturel pour le voyageur de payer le billet de train ou d'avion ainsi que l'hôtel, il lui est moins spontané de rémunérer le conseil du distributeur. Dans l'esprit du client, l'agent devient une source d'information et recommandation comme une autre. Or, **ce qui est gratuit sur Internet, pourquoi le payer en agence ?**

3. Dans ce contexte, les rapports de force entre les différents intervenants de la filière sont complexes : ∩ **la désintermédiation favorisée par Internet oblige les distributeurs à innover et valoriser leur expertise**. Cette mutation, bien connue par les agents de voyages, ne se traduit cependant pas encore dans les faits [...] – [...] Enfin, les divers mouvements de concentration et stratégies de diversification par croissance externe ont accéléré la **convergence des métiers : les tour-opérateurs sont aussi distributeurs, les agences de voyages indépendantes, en construisant des packages personnalisés pour leurs clients, sont producteurs, les GDS ont accès au client final par leur site Internet, etc.**

4. La convergence des métiers et le développement des technologies ont modifié le processus de distribution, **la valeur ajoutée pour le client se déplaçant vers le conseil et du suivi**.

Or, rémunérer ces services n'est pas aisé, surtout quand, comme mentionné précédemment, l'industrie touristique s'ancre dans l'univers Web 2.0. **La distribution de voyages s'oriente ainsi vers un modèle de plus en plus immatériel se traduisant par une valorisation incorporelle.** [...].

L'impact de ces mutations sur le consommateur est à la fois positif, par la multiplication attendue de services à valeur ajoutée, et source de réflexion juridique approfondie, tant **la mixité accélérée entre économie numérique et filière touristique oblige à revoir les règles de la profession et à rassurer le client quant au « S » du processus CVS (conseil, vente, suivi)**.

2 Les organismes de tourisme et les guides touristiques

ANMSCCT, FNOTSI

Le Maire et l'office de tourisme De la décentralisation aux technologies de l'information. Atelier organisé par l'ANMSCCT et la FNOTSI. Paris, 2003, 28 p.

<http://www.communes-touristiques.net/pdf/ot-tic-tourisme-maire.pdf>

Office du tourisme

Un nouveau service : l'espace « Conseil Séjour » : **Un nouveau métier émerge dans les offices de tourisme** : l'office de tourisme des Houches a mis en place des **conseillers en séjour**, suite aux recommandations de la FNOTSI. Il faut cesser de parler « d'hôtesse d'accueil » ou « d'agents d'accueil », termes peu valorisants. Sachons moderniser nos métiers et dynamiser cette fonction. **Le conseiller en séjour répondra à des demandes personnalisées de la part du client, au lieu de délivrer une information générale et exhaustive**. Lors des pointes de fréquentation, un conseiller ne peut satisfaire un visiteur demandeur d'informations pointues et complètes. En revanche, dans l'espace « Conseil Séjour » récemment mis en place aux Houches, un visiteur pourra être reçu sur rendez-vous et se voir pris en charge et conseillé. Ceci montre comment évoluent les métiers des offices de tourisme, avec l'objectif de satisfaire le visiteur et d'en faire un client pour l'économie locale. (p. 13)

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en oeuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89ude_TOURISME_LOISIRS_SPORTS_Rapport.pdf

Le secteur des OTS

Les principales évolutions des métiers observées dans ce secteur sont :

- **le développement de la dimension commerciale des métiers** : les agents d'accueil des offices de tourisme deviennent des « chargés d'accueil » ou « conseillers en séjour »,
- l'apparition de **fonctions émergentes** : coordinateur d'activités touristiques locales, monteurs de produits touristiques, chargés de promotion, chargés de communication.

Le lien avec le développement économique local est plus fort (l'accueil est aussi à finalité économique). Les

professionnels peuvent avoir une mission de **sensibilisation à la qualité de l'accueil et d'assistance aux prestataires** (hôteliers, restaurateurs, gérants de campings, propriétaires de meublés, responsables d'activités touristiques...). Le dispositif nouveaux services/ emplois jeunes ont permis de recruter des salariés sur ces « nouveaux métiers ».

- **La fonction d'animation dans les OTSI** (mais aussi dans les activités de tourisme de plein air ou dans les centres de vacances) se développe avec des caractéristiques spécifiques selon les secteurs d'exercice. Cette évolution est analysée plus en détail dans la partie de cette étude de filière relative à la sous-filière Loisirs.

- **l'utilisation croissante d'internet** génère de nouvelles demandes et **accroît les rythmes de travail et le besoin de réactivité**.

Les métiers de guides se trouvent contraints de s'adapter à l'évolution de la demande, à des publics dont les attentes peuvent être diversifiées (approche plus ludique, animation), aux évolutions technologiques (développement des audio-guides...). **L'emploi est généralement à temps partiel, la règle est le CDD d'usage**, pour des missions de durée limitée. (pp. 39-40)

Prisme Limousin

Synthèse du GFE 17 Hôtellerie, restauration, tourisme, sport, loisirs, Limoges, Prisme-Limousin, 2006, 76 p.

http://www.prisme-limousin.fr/dl/argos/syntheses_gfe17.pdf

Office du tourisme...

L'accueil : " Si on parle d'accueil, c'est un mot large, incluant beaucoup de choses. En termes d'office du tourisme, je dirais que l'accueil c'est intuitif mais que ce sont, avant tout, des techniques qui doivent être mises en œuvre. **On ne parle plus d'hôtesse d'accueil dans les offices de tourisme mais de conseillers en séjour** ; ce qui veut dire **qu'être conseiller c'est être un bon communicant**, un bon prescripteur de son offre touristique, c'est faire du terrain et cela induit **l'idée de commercialisation et de vente de produits touristiques**. On est déjà sur deux phases, la communication et le marketing." [transcription des débats du 17/11/06] (p. 14)

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

Les guides touristiques

Tendances d'évolution des missions existantes : • **Une plus grande polyvalence et un élargissement des missions (fonction d'accueil pour une visite plus participative, offre de conseil au visiteur, très bonne maîtrise des langues étrangères)**, •

Des connaissances culturelles de plus en plus élevées et pointues pour répondre à la demande, •

Une utilisation croissante du multimédia (projections vidéo, CD-Rom sur bornes interactives, audioguides...).

Les principaux employeurs de guides interprètes et conférenciers (autour de 2 500 en France) sont, par ordre d'importance, les offices de tourisme et syndicats d'initiatives, les agences de voyage et les communes.

[...]. Le principal problème évoqué par nos interlocuteurs – qui sont les employeurs des guides touristiques – concerne le **vide juridique autour de leur statut d'emploi**. Pour la FNOTSI comme pour le SNAV, **le problème n'est pas un manque de guides : « Il y a pléthore de guides », mais un problème de rémunération et de statuts. Les guides qualifiés sont nombreux « mais ils ne travaillent pas » en raison de ce problème de statut**. En effet, hier vacataires ou bénévoles, les guides sont aujourd'hui professionnels et exercent comme salariés, généralement à temps partiel, de façon saisonnière, rarement dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, parfois avec le statut de travailleur indépendant.

Or, pour les guides, la demande fait l'emploi (un groupe = un guide). Pour sortir du système des vacances, les OTSI et les agences de voyage recourent de plus en plus au contrat à durée déterminée. Mais nombreux sont les litiges qui aboutissent à des décisions judiciaires de requalification des contrats à durée déterminée successifs en contrats à durée indéterminée. **Pour parer cette incertitude juridique, certaines communes ont intégré les guides avec lesquels elles travaillent dans leur personnel municipal**. Pour leur part, la FNOTSI et le SNAV souhaitent, en accord avec les fédérations de guides, obtenir la possibilité de recourir au contrat d'usage, une forme particulière de contrat à durée déterminée dont la durée est liée à celle de l'activité pour laquelle le professionnel est recruté... (pp. 75-76)

4 Espaces de loisirs et d'attractions, animation sportive et socioculturelle

FRANCO Arlette (dir.)

Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

En ce qui concerne les entreprises, comme les centres de vacances ou les clubs, elles arrivent à maîtriser leurs besoins en **personnel d'animation**. Souvent, les salariés jouent une **polyvalence entre des équipements situés en**

montagne durant la saison d'hiver et à la mer durant la saison estivale. Ces salariés sont, pour la plupart, très jeunes, célibataires, et n'ont pas nécessairement pour objectif de faire carrière dans des métiers dont les conditions de travail restent particulièrement exigeantes.

Des moyens de formation en alternance ont vu le jour pour répondre à l'attente de certaines catégories de personnel. Néanmoins, **une pénurie existe dans les régions touristiques rurales pour les équipements de tourisme social et familial.**

La croissance des filières touristiques est importante. Elle est à mettre en corollaire avec une demande touristique soutenue de séjours actifs. **Une professionnalisation accrue est donc exigée. Les activités de pleine nature en sont un exemple.** Ainsi, au-delà des qualifications requises pour exercer une spécialité dans ce domaine, les étudiants et les salariés devront suivre des formations mieux adaptées.[...] (pp. 12-13)

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en œuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

[http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89tude%20de%20TOURISME LOISIRS SPORTS Rapport.pdf](http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89tude%20de%20TOURISME%20LOISIRS%20SPORTS%20Rapport.pdf)

Le secteur du tourisme social et associatif

Dans le secteur du tourisme réceptif, que ce soit dans le cadre du tourisme social (comme dans les clubs de vacances ou dans les activités touristiques de plein air), **l'enjeu réel se situe autour de l'activité d'animation**, qui marque une grande spécificité, encore peu prise en compte par le système de formation : le besoin est bien celui de l'animation de loisirs, avec parfois des vecteurs sportifs, techniques ou culturels, **ce qui implique des animateurs polyvalents, développant une relation client.** C'est du fait de ces vecteurs que l'animation de loisirs est à la frontière des secteurs sportif et socio-culturel. Ce besoin rejoint une forte demande d'Animateurs Loisirs Tourisme (titre homologué niv. 4 – Ministère Tourisme) (équivalent BEATEP) exprimée par les hôtels-clubs de Jet Tours, Look, VVF...(p. 40)

Les tendances d'évolution du secteur sportif

Les évolutions réglementaires La loi Lamour sur le sport (promulguée en juillet 2003) donne de nouvelles orientations en matière de réglementation de l'encadrement des activités sportives. Elle définit les conditions d'exercice d'un emploi d'encadrement sportif à temps plein et des activités d'encadrement occasionnel, en introduisant le principe de création de CQP (certificats de qualification professionnels). Elle ouvre de fait la voie à la diversification de l'offre de formation et de la certification dans le secteur sportif, notamment en permettant aux fédérations de définir des certifications.

La professionnalisation croissante du secteur sportif. Le secteur sportif est engagé dans un mouvement de professionnalisation qui se traduit principalement par : - une restructuration progressive de l'organisation de certains clubs, - des besoins de personnel d'encadrement salarié (ou libéral) et qualifié, - **une évolution des compétences recherchées en matière d'animation, d'entraînement sportif, mais aussi de fonctions émergentes de développement, voire de management dans certains secteurs sportifs, - un besoin de qualification des dirigeants bénévoles.**

D'autres corps professionnels – en particulier **le corps arbitral** – génèrent également des **besoins très importants de formation. La « professionnalisation »** est inégalement engagée selon les disciplines mais **semble aujourd'hui constituer un enjeu essentiel pour l'ensemble des disciplines sportives** – voire, selon les représentants de certaines ligues, une condition de survie des clubs et structures sportives. **Certaines très structurées, telles que le golf ou le tennis par exemple, se sont engagées dans cette voie depuis très longtemps.** Ce sont des secteurs où coexistent des structures privées associatives et des structures privées commerciales salariées ou des vacataires (libéraux) : on peut citer notamment le secteur des salles de mise en forme, en plein développement. Les sports collectifs dans lesquels le sport professionnel tient une place importante ou se développe (football, rugby, basket-ball, hand-ball), ont également engagé un mouvement de salarisation des personnels encadrants. **De nombreux sports continuent à fonctionner selon une logique d'organisation du sport bénévole. Le mouvement de développement de l'emploi salarié est loin d'être généralisé** : certains clubs n'ont entamé le recrutement de leur premier salarié qu'à la fin des années 90 avec les emplois jeunes, d'autres continuent à privilégier le recours au bénévolat. Selon une récente étude de l'INSEE Ile-de-France sur l'économie sociale et solidaire, sur un peu plus de 16000 établissements recensés en 2000 dans le champ « Culture, sports, loisirs » (source : DADS et répertoire SIRENE), 36,7 % étaient des établissements employeurs. Toutes associations confondues (y compris hors secteur sportif donc), 38 % de ces emplois sont occasionnels⁴¹ et 35 % des emplois non occasionnels sont des emplois permanents.

Les tendances sont à relier à l'évolution de la demande. Certaines disciplines sportives annoncent des progressions importantes du nombre de pratiquants licenciés (exemple : golf : + 7 % par an au niveau national, 325 000 licenciés pour 600000 pratiquants selon une estimation du ministère). Parmi les sports en développement important en Ile-de-France, selon le CROSIF, il faut citer également : le secteur de la mise en forme, le roller, le badminton, la gymnastique volontaire. Par contre, d'autres disciplines semblent en perte de vitesse (athlétisme, rugby, hockey). D'autres sports ont atteint un pic de fréquentation et de licenciés par le passé (par exemple le tennis dans les années 82-83) et ont perdu ensuite des licenciés. Mais dans le cas du tennis, le nombre de jeunes est resté constant et la tendance générale est à la hausse depuis 3 ans. La stratégie de la FFT consiste à reconquérir un public adulte et à le fidéliser, en faisant évoluer pour cela les prestations proposées pour mieux répondre à la demande. Pour bon nombre

de sports, l'écart entre le nombre de licenciés et le nombre réel de pratiquants est très élevé (de 1 à 4 pour le tennis, de 1 à 5 en natation par exemple) et les ligues y voient un potentiel de développement qui supposera l'adaptation des prestations aux attentes des pratiquants afin de permettre leur « recrutement » puis leur fidélisation. **Dans le tennis comme dans d'autres disciplines, les compétences requises pour être animateur sportif aujourd'hui ont bien évolué par rapport à ce qu'elles étaient il y a encore 10 ou 15 ans, et cela vaut pour tous les sports.** Rappelons que la réforme des formations du Ministère des Sports engagée depuis quelques années en lien avec les partenaires sociaux (organisations d'employeurs et de salariés représentés à la CPC du sport et de l'animation) a pour objectif de prendre en compte ces évolutions. Si la professionnalisation a d'abord touché les fédérations sportives, le développement des emplois jeunes à partir de 1997 et le rôle joué par le plan sport emploi et par le FNDS ont permis d'enclencher le mouvement au niveau des clubs. (pp. 97-99)

Sous-filière sportive : Les impacts sur les métiers et les besoins en qualifications

Les exigences nouvelles liées à la demande sportive, à la professionnalisation et à la mise en place des nouvelles formes d'organisations induisent d'une façon générale une élévation des niveaux de qualification requis. Cette tendance est en particulier mise en avant par les représentants de fédérations qui se sont engagées depuis plus longtemps vers la professionnalisation : tennis, golf notamment. **Pour d'autres fédérations, le besoin reste centré avant tout sur le recrutement d'animateurs et d'entraîneurs sportifs (qui correspondent principalement à des niveaux de formation IV, niveau bac).**

Les encadrants (éducateurs sportifs, animateurs sportifs) doivent développer de nouvelles compétences qui dépassent celles traditionnellement liées à l'apprentissage d'une technique sportive, d'une gestuelle, pour développer **des compétences complémentaires**, voire dans certains cas favoriser une **certaine pluridisciplinarité**. Selon leur fonction, il pourra s'agir : - de l'animation adaptée à différents publics (selon les sports : jeunes des zones urbaines sensibles, seniors en attente d'une qualité et d'un confort accru au cours de la pratique sportive mais aussi en amont et en aval de celle-ci, sportifs à la recherche d'un entraînement personnalisé, etc...) ; - de la capacité à répondre à une demande « loisir » pluridisciplinaire (exemple : sur une base de loisir, un moniteur voile devra pouvoir proposer une initiation à l'aviron ou au canoë-kayak en fonction des attentes de la clientèle et des conditions météorologiques. **La création d'un BP « Nautisme » répond notamment à ce besoin de polyvalence accrue**). - de la capacité à organiser des stages sportifs pour des groupes homogènes de pratiquants, en attente de prestations adaptées (dans le tennis par exemple, le modèle du professeur de tennis donnant des cours individuels et standardisés devient marginal. Les clubs organisent en période scolaire des écoles de tennis, puis pendant les vacances des stages pour jeunes, adultes..., notamment des stages d'initiation intégrant une approche plus ludique du sport) ; - de participer à la vie du club et aux « à côtés » de la pratique sportive (animation, convivialité, prestation de services connexes, etc.) ; - de compétences plus approfondies en matière d'entraînement de haut niveau (diététique sportive, récupération, ...)

Ils deviennent non plus seulement des entraîneurs sportifs, mais des animateurs d'activités sportives. Les durées de carrière sont de plus en plus courtes dans certains secteurs, caractérisés par un **turn over élevé** (Fitness notamment). **Le besoin de formation tout au long de la vie est croissant**, aussi bien pour s'adapter aux évolutions des métiers que pour pouvoir réussir une reconversion professionnelle. On peut trouver dans les clubs sportifs plusieurs profils d'encadrants. Par exemple, dans le tennis (mais ce modèle peut se décliner dans d'autres sports) : - un 1er niveau sera constitué par des titulaires d'un brevet fédéral (et demain, d'un CQP), capables de travailler en équipe en étant encadrés par un breveté d'Etat, mais pas en autonomie. Il s'agit essentiellement de bénévoles, ils effectuent de l'initiation au tennis pour les enfants et n'ont pas le droit d'encadrer des adultes. Ils ne peuvent effectuer certaines activités qu'en présence d'un éducateur sportif diplômé ; - Un second niveau est constitué de titulaires de BEES, ce sont les animateurs ou éducateurs sportifs (ils sont de plus en plus souvent salariés dans les clubs de tennis, ou vacataires. Dans d'autres sports collectifs, certains restent bénévoles). La plupart des futurs titulaires du BP JEPS entreront dans cette catégorie. - Un 3ème niveau concerne des titulaires de BEES également, mais occupant une fonction de directeur sportif ou de coordinateur d'activités sportives. Ils encadrent plusieurs éducateurs ou animateurs sportifs. - Enfin, un 4ème niveau concerne le management et la direction du club sportif ou de l'entreprise de sport ...

De nouvelles fonctions émergent, en particulier autour du management et du développement des APS. Si elles ne concernent pas, quantitativement, un volume important de salariés (lorsqu'elles ne sont pas assumées par des bénévoles), ces fonctions sont stratégiques car elles conditionnent les possibilités de développement ultérieur des clubs. (pp. 101-102)

Sous-filière loisirs : Les enjeux d'évolution des activités et des métiers

Le secteur des parcs de loisirs et d'attraction En terme d'activités, les tendances actuelles dans les parcs de loisirs et d'attraction sont les suivantes :

- **une volonté de recentrage sur le coeur de métier** (le divertissement familial) **et sur les activités génératrices d'émotion** (spectacle vivant, découverte, animaux...)

- **un possible développement de parcs de loisirs « indoor ».**

En terme de conditions d'exercice des métiers, le SNELAC, l'un des principaux syndicats employeurs, revendique des réglementations adaptées aux conditions d'exercice des métiers du loisir sportif, distinctes de celles qui régissent l'encadrement traditionnel d'une pratique sportive. Les activités organisées se situent essentiellement à un niveau d'initiation, dans des conditions de sécurité qui constituent une obligation réglementaire pour tous les parcs de loisirs.

Dès lors, les profils recherchés pour encadrer les activités en initiation sont davantage ceux d'animateurs que d'éducateurs sportifs diplômés d'Etat. Cette revendication, déjà ancienne, se heurte à la réglementation sur l'encadrement des activités sportives.

Le secteur reste caractérisé par une **multitude d'emplois très parcellisés, qui constituent des postes mais pas des métiers** : pizzaiolo, vendeur de glaces, etc.... Le secteur mise sur la diversité des postes occupés dans le cadre

du même métiers d'agent de loisirs (animation, vente, ...). **La seule compétence transversale qui définit réellement un « métier » d'opérateur de parc de loisir et d'attraction** (qu'il occupe un poste d'animateur, qu'il soit à la caisse, à l'accueil, au parking...) **est la compétence relationnelle**. Les agents – quel que soit le poste qu'ils occupent (ils peuvent occuper plusieurs postes de travail au cours d'une même journée) - doivent être capables de « faire voyager le touriste dans l'imaginaire », et pour cela se mettre en scène : cela demande un réel savoir faire. **Actuellement, cette compétence relationnelle (qui nécessite, selon certains responsables formation, des aptitudes telles que « savoir se montrer chaleureux et bienveillant ») est jugée encore insuffisante par la CPNEF** : c'est avant tout là dessus que doit porter l'effort de qualification, et il suppose un effort de formation relativement long.

Les impacts observés et attendus sur les métiers et les qualifications sont :

- **le développement d'une fonction d'agent de loisir polyvalent** (la branche a créé un titre homologué, regroupant 3 CQP : accueil-animation, restauration, vente),
- **une professionnalisation du secteur se traduisant par l'élévation des niveaux de qualification** : le secteur s'est historiquement constitué en développant des formations de branche ou en s'appuyant sur des titres homologués (en l'absence de filière de formation initiale identifiée), d'abord au niveau V.
- **la construction d'une véritable filière d'emplois** : le titre d'agent de loisirs constitue le premier niveau d'exercice d'agent de loisir (niveau V), les perspectives sont de créer des certifications de chef d'équipe (niveau IV) et de technicien/agent de maîtrise (niveau III).

[...]

L'animation de loisirs dans les secteurs à la frontière du tourisme, du sport et du loisir

Plusieurs enjeux sont posés par la réflexion sur ce que serait une sous-filière « loisirs » :

1. **Un enjeu sur la définition des activités dites de loisirs**, qui ne sont pas appréhendées de la même manière par les professionnels des secteurs qui les mobilisent. - **Les travaux récents réalisés dans le cadre du BPJEPS mentionnent l'apparition d'un « emploi type » d'animateur en situation d'animation collective de loisirs tous publics et récréatifs, et insistent sur la dimension ludique, récréative, de découverte, mais aussi éducative, et réalisée « en toute sécurité » des activités**. - Ces travaux mentionnent par ailleurs que le potentiel d'emplois afférant intéresse le secteur associatif, les fonctions publiques, mais aussi le secteur marchand. Or, **le secteur marchand n'a pas la même manière d'appréhender les activités de loisirs : logique marchande plus que logique éducative, importance de la polyvalence, de la relation client, voire des activités de vente...** - Au sein même du secteur marchand, les activités de loisirs sont assez différentes selon que l'on exerce dans un centre de vacance ou dans un parc d'attraction.

2. **Un enjeu de recherche des éléments communs dans les diverses activités « de loisirs »** - si les éléments communs ne peuvent pas être recherchés dans le but des activités, ils peuvent peut-être être recherchés dans les tâches accomplies et les compétences afférentes. - Et ce d'autant plus que, si les activités autour du loisir sont assez différentes dans leurs objectifs et dans leur déclinaison, on observe une mobilité (non chiffrée) entre les différents « pôles » de loisirs

3. **Un enjeu autour de la qualification des « animateurs » de loisirs dans les structures de vacances et de détente**. - Il apparaît que **les animateurs ne sont pas forcément diplômés** (ou peuvent l'être dans une filière très éloignée de l'animation). **Ils n'ont pas toujours d'expérience** (il s'agit d'un public peu captif, qui ne fait pas toujours plusieurs saisons). - Il y a des **difficultés de recrutement ou de fidélisation** liées à l'éloignement, aux horaires décalés, à la saisonnalité, dans un contexte où le nombre d'emplois offerts est non négligeable. - **La mobilisation du titre de technicien de tourisme option animation est faible, et le recours au BPJEPS par les structures à vocation marchande ne peut pas encore être analysé.** (pp. 148-150)

CREFOR Haute-Normandie

GFE - Hôtellerie, restauration, tourisme, sports, animation, Rouen, CREFOR Haute Normandie, 2004, 26 p.
<http://www.crefor.asso.fr/crefor/5/gfe17SyntheseProspective.pdf>

Activités du sport et de l'animation

Quels impacts sur les évolutions des effectifs en emploi ?

[...] Dans un contexte où **les pratiques sportives et d'animation se développent** (+ 93 % entre 1990 et 1999), il existe de réels besoins en emploi. **Les activités du sport et de l'animation ne souffrent pas du vieillissement de la population active**, excepté peut-

être dans la fonction publique territoriale où il semblerait selon le groupe témoin que la pyramide des âges ne soit pas favorable. Il est à noter que **le vieillissement de la population pourrait être créateur d'emplois** avec le développement des **activités spécifiques au troisième âge (gymnastique d'entretien, EPGV, EPMM)**. **Les métiers du sport et de l'animation possèdent un fort potentiel de séduction** qui permet aux professionnels de disposer de « réservoirs » de main-d'œuvre assez importants. **Toutefois, la forte rotation de la main-d'œuvre** liée à des conditions de travail parfois difficiles exige de renouveler rapidement et régulièrement le personnel en place. Disposant d'une main-d'œuvre assez abondante, les employeurs doivent faire face à **des problèmes qualitatifs plus en lien avec le niveau de qualification requis**, le subventionnement des structures, ou la réglementation qui parfois peut constituer un frein à l'embauche.

L'activité de nombreuses structures (souvent entre 1 et 4 salariés) est souvent conditionnée par un financement public qui n'est pas toujours à la hauteur des attentes. **Paradoxalement, on assiste ainsi à une forte baisse du nombre d'offres proposées (fortement liées à la fin du dispositif emplois-jeunes) alors que les besoins semblent réels et que le nombre de demandeurs ne cesse d'augmenter**. De nombreuses indications laissent à penser qu'il existe des gisements d'emploi dans le sport et l'animation. L'inter-territorialité, les Contrats Éducatifs Locaux⁵² (animation péri et extra scolaire), les modifications réglementaires successives (BAFD...)... pourraient accélérer les besoins en effectifs des activités sports et animation. **Les secteurs des activités nautiques, des activités pugilistiques, des**

activités équestres et des activités multimédias semblent également porteurs d'emploi. Mais l'absence d'outils d'observation constitue souvent un handicap pour capter les besoins d'emploi et tenter d'apporter une réponse formation.

Un autre paramètre à retenir est celui de la logique de fonctionnement de la structure. **Le sport et l'animation se professionnalisent et tendent à conjuguer deux logiques différentes**, l'une non marchande (secteur associatif, fonction publique territoriale) et l'autre marchande. Or, on observe au niveau national que la réduction actuelle des financements publics inciterait nombre d'associations à rechercher de plus en plus des activités susceptibles de générer des recettes propres, ce qui n'est pas sans incidence sur le type d'emploi proposé.

Quels impacts sur les besoins en compétences ? (pp. 12-14)

[...] Les métiers du sport et de l'animation intègrent des **compétences d'encadrement faisant elles-mêmes appel au respect des réglementations et des règles de sécurité**. C'est le cas de nombreuses activités sportives, de pleine nature, d'accueil et d'animation avec les enfants. La modification de ces règles peut influencer sur les besoins en compétences comme c'est le cas **à partir de 2005 pour les structures d'animation qui ne pourront plus autoriser l'encadrement de 50 personnes sans BAFD**.

Au sein des métiers spécifiques à l'animation on peut distinguer deux métiers d'animateurs : **l'animateur généraliste ou « socioculturel »** et **l'animateur spécialiste ou « d'activités »**. Ils se distinguent notamment par les compétences mises en œuvre et les conditions dans lesquelles les compétences nécessaires à leur exercice sont acquises.

Selon le contrat d'études prospectives de l'animation socioculturelle, les « animateurs socioculturels » parlent de leur « pratique professionnelle » ; terme générique qui recouvre la dynamique dans laquelle ils mobilisent leurs compétences pour animer le projet dont ils ont la charge. Ils doivent en permanence faire preuve de leur capacité d'intervention et d'adaptation dans le cadre de projets socioculturels dont la mise en œuvre requiert **des compétences pédagogiques, gestionnaires, relationnelles, culturelles, comportementales...** mais qui **sont plus générales que techniques**. Les compétences reposent finalement plus sur des **savoir-faire**, des conduites types, des types de raisonnement, des aptitudes, des qualités de mise en situation **que sur un savoir formalisé**. Le **profil professionnel de l'animateur socioculturel reste assez incertain tant en termes de missions que de compétences**. Dans le milieu mouvant de l'animation socioculturelle, il semble difficile de déterminer un **niveau de compétence unique face à des situations de travail réelles très diversifiées** (degré de responsabilité variable selon les publics, le positionnement géographique (quartier difficile...)) et qui risquent de devenir de plus en plus « dures ».

Les « **animateurs d'activités** » initient, **forment et encadrent des publics qui souhaitent découvrir une discipline sportive, artistique, scientifique...** et la pratiquer dans le cadre de leurs loisirs. **La composante pédagogique est une compétence importante dans leur métier**, mais elle n'est pas la seule à être mobilisée. **Il convient d'y ajouter des compétences relationnelles** (encadrement de groupes...) et **gestionnaires** (préparation matérielle, rangement, respect des consignes de sécurité et réglementations...).

Comme dans beaucoup de métiers, **les nouvelles technologies de l'information ont gagné le sport et surtout l'animation**. La maîtrise des nouvelles technologies permet de former différents publics à l'univers du multimédia (conseil et accompagnement, initiation technique...) notamment dans le cadre des points Cyb53. Elle participe aussi à la réduction des tâches d'administration au profit de l'accueil. (p.16)

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

L'emploi dans les Espaces de loisirs

Le champ couvert par la CCN des Espaces de loisirs englobe près de **4 000 entreprises** répertoriées à partir des différents codes NAF. Selon l'AFDAS, **les effectifs salariés du secteur seraient de l'ordre de 40 000**, chiffre contesté par le ministère du Travail qui estime les effectifs du secteur entre 15 000 et 20 000 salariés. Au plan statistique, en l'absence de PSB standard, l'existence d'un fichier qualifié des 3980 entreprises du secteur, avec leur code Siret, permettrait l'accès à la source DADS.

La principale caractéristique de l'emploi dans le tourisme de loisirs est la saisonnalité. Les Espaces de loisirs sont des entreprises saisonnières qui, à l'exception de Disneyland, sont ouvertes au public 8 mois par an (du 1^{er} avril au 31 octobre). Même si une partie de l'effectif est permanent (entretien des parcs, maintenance des installations), l'essentiel des recrutements est saisonnier.

Les difficultés de recrutement varient selon les filières. S'agissant des métiers de la restauration, pour lesquels joue la concurrence avec HCR, l'absence de SMIC hôtelier et la mise en place des 35 heures dans la branche des Espaces de loisirs constituent des facteurs d'attractivité.

En ce qui concerne les métiers de l'animation, les Espaces de loisirs constituent un vivier d'accès au premier emploi. Aucun critère de sélection n'est exigé en terme de diplôme (ni diplôme de niveau V, ni baccalauréat). Il suffit d'avoir 18 ans et un minimum de « socialisation ». L'accueil d'un jeune débutant et sa formation d'adaptation se font en deux jours. Ensuite, si le jeune engage la préparation d'un CQP, le stage pratique se fait au cours de la saison et la formation « théorique » en dehors de la saison.

Trois facteurs sont mis en avant pour **tenter de fidéliser les jeunes recrues** :

- en dehors des étudiants, en jobs d'été, **les Espaces de loisirs offrent des opportunités d'emplois à des jeunes sans perspective**, qui peuvent ensuite se former grâce aux différents CQP ;
- le projet de filière de formation (du niveau V au niveau IV) devrait offrir des perspectives d'évolution professionnelle aux jeunes intéressés ; par ailleurs, les partenaires sociaux de la branche ont choisi de rendre le DIF transférable, pour encourager la mobilité sans pénaliser la formation, ce qui va dans le même sens ;

□ enfin, la majorité des parcs étant régionaux et l'essentiel des recrutements locaux, la convention collective prévoit qu'un contrat saisonnier est transformé automatiquement en CDI au terme de 3 saisons, ce qui permet de fidéliser la main d'oeuvre locale.

Enfin, s'agissant des métiers du spectacle, l'attractivité de la branche des Espaces de loisirs – moindre que celle du spectacle vivant en raison de la nature des spectacles proposés – est renforcée, paradoxalement, par le caractère saisonnier de l'activité qui, huit mois par an, offre aux artistes à la fois la sécurité de l'emploi et la garantie de réaliser le nombre d'heures permettant d'accéder et/ou de renouveler le statut d'intermittent du spectacle. (p. 79)

PODEVIN Gérard

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Bretagne. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs.

Dans MICHUN Stéphane, PODEVIN Gérard, TRAUTMANN Jacques, REBEUH Marie-Claude, NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Les métiers de l'animation socioculturelle et sportive en Bretagne

Ces métiers, qui représenteraient aujourd'hui près de 7000 emplois en Bretagne, se sont fortement développés depuis 15 ans, puisqu'on estime que **leurs effectifs ont doublé sur cette période**. Ils ont du mal à être reconnus comme constitutifs du tourisme. Les professionnels sont d'ailleurs réticents à cette reconnaissance qui considère à quelques exceptions près - comme dans le tourisme équestre - que leur fonction principale n'a pas de lien direct avec le tourisme, et que ces animateurs sont avant tout des éducateurs. Il y aurait donc une certaine dérive à considérer que le secteur de l'animation et de l'éducation populaire serait dédié en grande partie au tourisme. Cependant, l'évolution même du tourisme vers un tourisme culturel, que l'on pourrait aussi qualifier de tourisme éducateur, conduit de plus en plus, aussi bien dans le domaine sportif que culturel, à associer ces professions au développement des activités touristiques. Il s'en suit aussi un **besoin de professionnalisation important**. A ce sujet, il est souvent mentionné que des recrutements d'animateurs qui se limiteraient aux niveaux V et IV, alors que les **niveaux III sont indispensables pour un encadrement de qualité**, nuiraient fortement à cette professionnalisation. Notons enfin qu'à cette résistance venant de l'intérieur à être assimilé au tourisme, répondent symétriquement les professionnels du tourisme qui ont du mal à considérer les animateurs comme des partenaires à part entière pouvant être associés dans le montage de projets destinés à une clientèle touristique. (p. 89)

MARCON Jean-Pierre (rapp.)

Le tourisme associatif en milieu rural, source de développement local et de cohésion sociale. AVIS ET RAPPORTS DU CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL, 5 avril 2006, n° 5, 99 p.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/064000326/0000.pdf>

Tourisme associatif

Inciter les organismes sociaux à se réinvestir dans ce secteur

[...] En complément, notre assemblée souhaite qu'une vaste réflexion soit engagée sur le **statut des bénévoles et volontaires des associations** afin d'apporter **plus de sécurité aux conditions d'emplois des personnels occasionnels des centres de vacances associatifs**. A ce titre, nous serons attentifs au **dispositif « contrat de volontariat »**, actuellement étudié au Parlement pour que soit respectée l'aide au volontariat mais aussi le **soutien à la professionnalisation des salariés de ce secteur**. Enfin, notre assemblée souhaite que des **plans de formation adaptés** puissent être subventionnés à partir d'une ligne budgétaire du ministère des Affaires sociales. (pp. 13-14)...

Adapter le tourisme social aux évolutions des attentes de la clientèle a - requalifier l'offre, établir un plan marketing. Le rapport a déjà montré les excellentes dispositions du tourisme associatif en matière d'encadrement des résidents, d'animation « toutes activités » et d'intégration dans le milieu rural ; autant de traits identitaires qui caractérisent le tourisme associatif et le différencient souvent des autres opérateurs touristiques. Il doit utiliser cet avantage pour **occuper de nouveaux créneaux d'activités qu'offrent les grands espaces, les destinations « tourisme vert »**. De véritables opportunités s'ouvrent au tourisme associatif avec la mise en place de nouvelles gammes de produits. Le Conseil économique et social encourage le tourisme associatif à restructurer son offre pour répondre aux **nouvelles attentes des clientèles, généralement urbaines ; avides de nature, de détente et de découverte. Il devra plus que jamais intégrer des produits « sportifs »** avec l'organisation de stages pour groupes et individuels (tennis, natation, ski, gymnastique, etc.). Il sera utile aussi qu'il organise des **séjours « remise en forme »** avec la collaboration des équipements et professionnels locaux : associations, professions médicales, établissements thermaux, etc. Des pistes de développement s'ouvrent aussi vers **des produits ludiques ou culturels : excursion, découverte avec guide, stage de jeux, de danse, etc.** Enfin, une proposition de **séjours à consonance écologique** ne nécessitant pas d'investissement physique trop poussé (marche à pied, VTT, vélo) devra être privilégiée. **Toutes ces activités s'adaptent bien au milieu rural**, y compris sur les contrées à faible attractivité touristique... (p. 21)

Adopter de nouvelles règles de gestion [...] Il faut aujourd'hui refondre les statuts souvent inadaptés à l'exercice des nouvelles pratiques de gestion ou stratégies des « entreprises associatives ». Il faut mettre en place ou développer tous les outils de gestion indispensables au fonctionnement actuel de toute entreprise.[...]. La **maîtrise de l'outil marketing** permettra de positionner les produits dans un **marché qui évolue rapidement**. Il faudra aussi que les opérateurs associatifs fassent de gros **efforts « culturels » pour accepter de mettre en réseau leur offre**

touristique. Ils devront y associer les institutionnels (CDT, CRT, offices du tourisme), les professionnels de la vente (agences de voyage, centrales de réservation et les représentants des secteurs parapublics - SNCF, autoroutes, compagnies d'aviation). Un réseau de communication sera développé avec la presse et les médias. **Enfin, le tourisme associatif ne pourra évoluer favorablement sans l'implication reconnue et l'efficacité de son personnel.** Il y a dans cette forme de tourisme un réel « gisement » d'emplois, de surcroît, non délocalisables. Un effort très important devra être fait par les associations pour assurer **une meilleure formation des salariés** en place ainsi que des professionnels qui seront recrutés pour affronter les nouveaux marchés. A ce titre, **le Conseil économique et social souhaite que l'État modifie les formations aux métiers du tourisme qui ne sont pas en adéquation avec les besoins des prochaines années, notamment les formations supérieures qui n'intègrent pas suffisamment l'aspect marketing de service.** Elles devront apporter plus d'importance à l'apprentissage qui ouvre de belles carrières. **Le soutien à la formation continue devrait être favorisé** dans ces professions qui s'y prêtent bien. Tout doit être mis en œuvre s'agissant du logement du personnel saisonnier, particulièrement important dans le tourisme associatif, qui n'est pas assuré actuellement dans des conditions satisfaisantes. Le Conseil économique et social souhaite que les avantages fiscaux devant être accordés au tourisme concurrentiel soient élargis au tourisme associatif en contrepartie de la réservation de 15 % des logements aux saisonniers. (pp. 21-22)

GREF Bretagne

Animation socioculturelle et sportive - Cahier sectoriel, Rennes, GREF Bretagne, décembre 2006, 35 p.

<http://www.gref->

[bretagne.com/Groups/publication_gref/publications_2007/mission_obs/secteurs_dactivite/cs_animation.pdf](http://www.gref-bretagne.com/Groups/publication_gref/publications_2007/mission_obs/secteurs_dactivite/cs_animation.pdf)

Animation socioculturelle et sportive

Contexte d'évolution du secteur : **Une professionnalisation accompagnée par les politiques publiques**
Un nombre croissant d'acteurs et des missions plus complexes : Originellement cantonnée dans un rôle d'accompagnement de publics "difficiles" et d'organisation d'activités de loisirs, **l'animation se construit maintenant autour de logiques croisées qui consistent à :** • **animer la participation à la vie sociale locale.** Dans les territoires, l'animation peut être un outil capable de mobiliser les citoyens autour d'actions collectives (exemple : mise en place de projets éducatifs locaux), • **assurer des missions de service public** dans des domaines et auprès de publics particuliers (organisation d'accueil périscolaire ou soutien à la scolarité...), • **développer des propositions innovantes d'activités individuelles ou collectives, dans le domaine des loisirs de la culture, du sport et de l'éducation** (activités intergénérationnelles et/ou à caractère scientifique et technique). Par son utilité sociale, le secteur de l'animation est en interaction avec les politiques publiques locales et nationales. [...]

Les responsabilités et les relations avec le public font évoluer le secteur vers une professionnalisation : La professionnalisation du secteur qui a débuté dans les années 1960, autour des pôles urbains, s'est accélérée au cours des 20 dernières années. **Elle s'est récemment renforcée avec le programme "nouveaux services emplois jeunes"**. Elle s'explique par une plus longue durée des actions d'animation pour répondre à des besoins (ouverture au public d'un centre de loisirs) ; et également par une technicité accrue pour assurer : - la qualité de la relation avec les différents publics, - l'intégration des projets dans l'environnement social et institutionnel, - une meilleure gestion des ressources humaines et financières. Par exemple, **dans le secteur sportif, les animateurs professionnels doivent, réglementairement, posséder un diplôme professionnel** qui définit leurs prérogatives d'encadrement. La formation professionnelle devient alors un préalable relativement bien respecté. **Cette obligation n'existe pas, sauf pour quelques situations particulières, dans l'animation socioculturelle.** Beaucoup de personnes y entrent à la suite d'un parcours d'animation volontaire.

La difficulté de faire carrière : C'est un secteur fortement attractif pour les jeunes qui entrent dans la vie active avec parfois une lecture partielle des réalités professionnelles (**le BAFA, diplôme non professionnel, et les diplômes fédéraux constituent un premier contact avec le secteur pendant les périodes de vacances**). Presque toutes les actions d'animation sont situées dans le temps libre des publics bénéficiaires ou **liées à de l'activité saisonnière ; ce qui rend difficile l'équilibre budgétaire nécessaire à la pérennisation des postes et des projets.** Les **difficultés de recrutement sont récurrentes**, surtout lorsqu'il s'agit de pourvoir des postes de cadres et dans certains domaines sportifs (nautisme, maîtres nageurs...). Les secteurs du tourisme social, de la santé et de l'insertion professionnelle développent également des modalités d'intervention. Celles-ci font appel à des animateurs professionnels sans que, pour autant, l'animation soit leur activité principale. Ces secteurs offrent des opportunités de mobilité professionnelle pour les animateurs socioculturels et sportifs. (11-12)

INTHAVONG Somoudom, BEL Maïten, LAMANTHE Annie, LANDRIER Séverine

Tourisme de montagne, les compétences au service des modes de développement. ORM - MEMO, mai 2007, n° 33, 4 p.

<http://www.pluriactivite.org/IMG/pdf/Etude ORM Briançonnais besoins competences tourisme.pdf>

Tourisme de montagne

Briançon et la vallée de la Guisane : un tourisme de masse déjà ancien

Un mode de développement du tourisme à grande échelle À partir de la seconde moitié du XXe siècle, le développement local s'est appuyé sur l'activité touristique et en particulier le ski de piste. L'exploitation du domaine skiable a nécessité la multiplication de remontées mécaniques financées et gérées par les communes de la vallée. **Le tourisme de masse a accompagné une croissance de l'activité hôtelière appuyée initialement sur de petites structures familiales et quelques grands centres de tourisme social. Ce modèle se trouve aujourd'hui confronté à d'importantes évolutions.** La concurrence avec d'autres destinations touristiques est de plus en plus

aiguë. La lourdeur des investissements à réaliser **pour moderniser les équipements et l'irrégularité de l'enneigement ont incité les communes à transférer, en 2005, la gestion de certaines stations à une société privée**. Dans le même temps, les petites structures hôtelières ont du mal à renouveler leurs investissements et la clientèle est captée par des tours opérateurs positionnés sur l'achat ou la location de grands ensembles et résidences hôtelières.

L'impact sur la mobilisation et la construction des compétences : Ces évolutions ne sont pas sans influence sur les formes de mobilisation des compétences. **Autrefois, les réseaux familiaux** permettaient aux locaux de trouver un travail dans les stations. La main-d'œuvre était saisonnière mais **fidélisée d'une année sur l'autre**. Ces personnes étaient surtout formées sur le tas aux activités de services aux skieurs (remontées mécaniques, hôtellerie-restauration...). Durant l'été, elles pouvaient occuper d'autres emplois dans l'agriculture ou le bâtiment. **C'est sur ce principe de multi-activités que se sont construits de nombreux profils professionnels**. Aujourd'hui, les gros employeurs introduisent de nouveaux critères de gestion de la main-d'œuvre appuyés sur des **normes plus strictes de productivité**. **Les niveaux de compétences attendus sont plus élevés, ce qui se traduit par des modes de recrutement distancés, de nouvelles exigences en matière de formation initiale et un recours plus systématique à la formation continue**. **Le recours aux saisonniers est toujours important**. **Toutefois, les rémunérations relativement faibles et les problèmes de logement rendent ces emplois peu attractifs**. C'est pourquoi des acteurs se sont mobilisés en créant en 2000 la Maison des saisonniers, de manière à faciliter les recrutements et à améliorer les conditions d'emploi de cette main-d'œuvre. [...]

Les options retenues en matière d'offre touristique visent à rompre avec une logique fondée sur les seules activités d'hiver dominées par le ski alpin en rapprochant les dimensions culturelles et sportives et en valorisant le patrimoine et les ressources naturelles (en lien avec le site du parc national des Écrins). Le développement de nombreuses activités sportives permet cette diversification et un **allongement de la durée des saisons touristiques d'hiver et d'été** : cascades de glace, via ferrata, sports en eaux vives (canoë-kayak, rafting), activités acrobatiques en forêt, parapente... Dans les années 1990, ces choix rencontrent la montée d'une forte demande de la part de nouveaux publics. **Ils révèlent l'émergence d'autres rapports à la montagne, à la nature, à l'effort physique**. L'activité touristique traditionnelle, elle-même amenée à se renouveler, est amenée à moderniser ses équipements, ce qui soulève la question de la capacité d'investissement des communes concernées.

De nouveaux processus de construction des qualifications Dans le passé, le territoire se caractérisait par la présence de deux sous-systèmes d'emploi et de travail. L'industrie mobilisait des qualifications ouvrières. Les salariés étaient employés dans le cadre d'un grand groupe national caractérisé par un fonctionnement de type **marché interne** (stabilité de l'emploi et promotion interne), teinté d'une forme de paternalisme comme souvent en milieu rural. **Les stations de sport d'hiver recrutaient des saisonniers dans la population locale**. Ceux-ci étaient intégrés dans une gestion communale qui pouvait assurer une certaine régularité de l'emploi (réembauche par accord tacite d'une année sur l'autre). Aujourd'hui, il existe une certaine conjonction entre les nouvelles orientations touristiques et **l'apport de nouvelles compétences portées par des populations attirées par la qualité de vie locale**. Alors que les entreprises industrielles ou du bâtiment rencontrent des difficultés de recrutement, **les activités tournées vers le tourisme vert, sportif et culturel se développent parce qu'elles suscitent l'adhésion de diverses composantes de la population**. On voit par exemple des jeunes, ayant suivi des formations supérieures ne débouchant pas localement sur des emplois correspondants, se tourner vers des travaux saisonniers sans rapport avec leur formation. Le territoire accueille également des néo-ruraux, des sportifs de haut niveau, des indépendants du sport très motivés par l'environnement naturel. **Les activités professionnelles du tourisme sportif et culturel allient souvent la recherche d'un revenu et l'exercice d'une "passion"** (sport, haute montagne). Les conjoints qui ne trouvent pas d'emploi sur place à la mesure de leur qualification créent parfois leurs propres activités. Ces mouvements de populations peuvent se caractériser par un renoncement par rapport à une situation professionnelle antérieure puis **un réinvestissement dans une situation nouvelle plus conforme à un projet de vie**. **Sur le plan des qualifications, on peut parler d'un processus de "destruction créatrice", dans la mesure où ces personnes développent de nouvelles activités en important des compétences acquises ailleurs et pour d'autres finalités**. Parallèlement, on observe aussi le passage de modes traditionnels de construction des qualifications (formation sur le tas et transmission générationnelle dans l'industrie et dans les stations) à des **modes plus formalisés reposant sur le système éducatif**. **L'encadrement des activités sportives, par exemple, nécessite la possession d'un brevet d'État**. Ainsi **l'offre de formation spécialisée se développe**, comme l'illustre l'implantation d'un centre de formation aux métiers de l'eau vive.

Le Queyras : un développement touristique impliquant les habitants et le respect de l'environnement

Un développement endogène nourri d'apports extérieurs Historiquement la dynamique économique du Queyras reposait sur l'agriculture et notamment l'élevage. Au début des années 1960, la modernisation de l'agriculture conduit à la disparition de nombreuses exploitations considérées comme peu rentables. Dans les années 1970, les habitants ont été incités par Philippe Lamour à s'engager collectivement dans la voie du **développement d'un tourisme "doux" en opposition avec le tourisme de masse**. Ce choix, se voulant en cohérence avec le système de valeurs locales, s'est appuyé sur **des actions de sauvegarde du patrimoine, de respect de l'environnement et de mise en oeuvre du concept de "station village"**. Ainsi, l'originalité du projet de développement du Queyras repose sur une implication directe de la population. En 1977, la **création du parc naturel régional du Queyras est venue consolider cette orientation**. En participant à la gestion de l'environnement, le parc a contribué à améliorer le cadre de vie et à développer des activités économiques. Simultanément, l'arrivée puis l'installation durable de nouveaux habitants a conforté ce **mode de développement "endogène"** et en a renouvelé la dynamique : création d'entreprises, d'associations, de groupements. [...]

Capacité d'adaptation et pluriactivité Les caractéristiques géographiques et climatiques du Queyras ont depuis longtemps conduit ses habitants à s'auto-organiser et à faire preuve d'inventivité. Cet isolement a largement façonné un mode de vie local basé sur l'autonomie et la solidarité, dont on retrouve encore les caractéristiques dans le développement touristique. Celui-ci a généré de nombreux emplois dans les métiers de l'action culturelle et sportive, de l'accueil et de l'hébergement. **Le système d'emploi saisonnier, qui domine sur l'ensemble du territoire, est fondé**

sur des qualifications de base. Traditionnellement, les itinéraires professionnels des jeunes se bâtissent à partir des opportunités locales d'emploi proposées par leur famille et leur entourage plutôt que par la voie de la qualification professionnelle. Le désir de vivre et de travailler sur place, alors que leurs qualifications ne correspondent pas toujours aux besoins du marché du travail, les contraint le plus souvent à se **former sur le tas.** **Le système éducatif cherche à s'adapter à ce phénomène en mettant en œuvre des dispositifs de formation appropriés. Il s'agit de formaliser davantage la construction des qualifications pour aider les jeunes à mieux faire face aux évolutions du marché. C'est dans ce cadre que se situe une filière originale de formation pluriactive "bois et métiers de montagne" au lycée d'Embrun.**

C Spécificités des métiers en émergence ou en évolution

1 Les métiers du tourisme responsable facteur de développement durable (écotourisme, agritourisme, tourisme solidaire...)

LAURENT A.,

"Le tourisme responsable facteur du développement durable" Synthèse du document "Caractériser le tourisme responsable facteur du développement durable" DGCID 2003, 13 p.

<http://www.tourisme->

[solidaire.org/ressource/pdf/B1bALaurentSyntheseCaracteriserletourismeresponsablefacteurdedeveloppementdurable.pdf](http://www.tourisme-solidaire.org/ressource/pdf/B1bALaurentSyntheseCaracteriserletourismeresponsablefacteurdedeveloppementdurable.pdf)

Les critiques du tourisme conventionnel, par réaction, constituent le fondement des évolutions actuelles du secteur du tourisme dans au moins deux directions : • Une **amélioration qualitative**, notamment sous l'angle de la **protection de l'environnement et des ressources** (matériaux de constructions, eau, plages, couverture végétale, essences rares...), de l'économie d'énergie et de la lutte contre la pollution dans le secteur hôtelier, du loisir et, marginalement, des transports ; • **L'émergence d'une offre alternative, diffuse, thématique, intégrée, plaçant la relation humaine au cœur du dispositif**, s'efforçant de répartir les effets positifs monétaires et non monétaires au sein des populations accueillantes, **soutenant des actions de développement local : le tourisme responsable.** LE TOURISME RESPONSABLE : ECOTOURISME, TOURISMES SOLIDAIRE, EQUITABLE, DURABLE, « PRO-POOR », « COMMUNITY BASED », DURABLE □ Le tourisme responsable est d'essence marchande mais sa progression, son innovation et sa construction prouvent qu'une alternative à une consommation de produits touristiques de masse est possible. Champ d'expérimentation pour le tourisme de demain, **il met en valeur la spécificité des lieux, des patrimoines et des cultures locales et teste des pratiques transférables, comme la répartition des bénéfices au sein de la population accueillante.** Mises bout à bout, ses spécificités dessinent un profil très caractéristique.

Le profil du tourisme responsable • Des prises de risque et des investissements individuels importants. • Une volonté de faire co-exister idéal et loi du marché. • **Des emplois pas ou moins saisonniers.** • **Des conditions de travail améliorées.** • **Une rémunération des prestataires et partenaires supérieure aux pratiques locales.** • Des revenus monétaires pour la communauté de la destination. • Un soutien important à des micro- ou méso- projets en développement rural, éducation, santé et artisanat. • Une lutte contre l'exode vers les villes et la dévitalisation rurale. • Des responsabilités partagées entre partenaires du Nord et du Sud. • Une gestion locale effective à différents niveaux de responsabilité. • **Des préoccupations environnementales mises en pratique.** • **Des formations et des appuis en tourisme mais aussi en développement local.** • **Une revalorisation de certaines traditions, coutumes et cultures locales.** • **Une réappropriation culturelle et du sentiment identitaire.** • Des relations d'échange et de dialogue moins déséquilibrées et stéréotypées entre visiteurs et visités. [...]

Le tourisme responsable recouvre des **formes de tourisme alternatif ou avancé**, intégré et diffus, à savoir, principalement : **l'écotourisme, le tourisme solidaire, le tourisme équitable, les tourisms « pro-poor » et « community based » et le tourisme durable.** Le premier point commun de ces formes est une contribution au développement des populations d'accueil. Le reste relève de stratégie, de modes opératoires, d'efficacité, d'affichage, de niches et de moyens humains et financiers variables affectés aux actions de développement.

D'autres formes de tourisme proches sont les chantiers de jeunes, le tourisme alternatif, le tourisme culturel, le tourisme scientifique, le tourisme social, le tourisme fluvial, le tourisme équestre, les voyages d'adolescents dans des pays du Sud, les voyages d'immersion, les voyages de solidarité, les voyages « de retour ». En paraphrasant la définition du développement durable, le tourisme responsable est un mode de tourisme qui garantit les intérêts réciproques des populations d'accueil, des patrimoines naturels, socio-culturels et économiques, des producteurs et des consommateurs, sans compromettre une capacité à garantir ces mêmes intérêts dans le futur. Lui aussi subit des critiques qui sont un moteur d'innovation.

Le tourisme responsable à l'issu du Forum International du Tourisme Solidaire 2003 Le Tourisme Responsable et Solidaire est un mouvement social qui cherche à maîtriser et valoriser l'économie touristique au profit des communautés d'accueil. Il s'inscrit dans une démarche de développement territorial. Caractéristiques : La démarche est complètement construite à partir des ressources humaines, sociétales, culturelles, économiques et environnementales qui forment l'espace de vie des communautés d'accueil. **Elle engage la responsabilité de l'ensemble des acteurs impliqués** : la population accueillante, leur représentation sociale, les intermédiaires et les

voyageurs. Cette responsabilité se fonde en premier lieu sur le respect des rythmes, us et coutumes et valeurs des habitants et de leur environnement. Elle concerne aussi une redistribution équitable des revenus de l'activité. Conditions : Une implication et une participation volontaires des populations d'accueil, permettant la maîtrise et la durabilité de cette démarche, Une capacité à engager des partenariats avec des intermédiaires (notamment touristiques) sensibles aux démarches et valeurs proposées, Une information et une sensibilisation des voyageurs aux principes de la démarche et aux valeurs culturelles des communautés d'accueil. Moyens : Capacités d'animation. Outils de formation et d'accompagnement technique spécifiques ou adaptés. Outils de mise en réseau des porteurs d'initiative et de l'offre (trop diffuse et peu connue), Actions de promotion ciblée. [...]

Les pistes de progrès du tourisme responsable • [...] • **Formation au développement local et au développement durable.** • **Formation à l'aménagement du territoire, à la gestion intégrée, aux approches territoriales, aux diagnostics territoriaux.** • Information/formation sur les approches territoriales et la gestion intégrée. •

Information/formation sur les risques de la dépendance, **incitations à la diversification des activités et des projets.** • Sensibilisation des partenaires institutionnels, formation au développement local • Incitations institutionnelles ou financières, demande de la clientèle.

Prise de conscience des enjeux locaux et globaux, clientèles de proximité, dilution des flux dans le temps et l'espace, mécanismes crédibles d'évaluation, formation aux métiers territoriaux, diversification et répartition des retombées, transparence, respect des cahiers des charges. Pour passer des actions rapides, de court terme, faciles à mettre en œuvre à une vision non humanitaire, **le tourisme responsable doit faire évoluer ses compétences et apprendre à travailler en partenariat dans un territoire pertinent et avec des interlocuteurs légitimes.**

UNAT Union nationale des associations de tourisme et de plein air

Le tourisme solidaire vu par les voyageurs français Notoriété, image et perspectives. Paris, Unat, mars 2005, 17 p.
<http://www.fftst.org/pdf/TS%20mars05.pdf>

Le tourisme solidaire regroupe les formes de **tourisme « alternatif »** qui **mettent au centre du voyage l'homme et la rencontre et qui s'inscrivent dans une logique de développement durable des territoires.** L'implication des populations locales dans les différentes phases du projet touristique, **le respect de la personne, des cultures et de la nature** ainsi qu'une répartition équitable des ressources générées sont les fondements de ces types de tourisme.

[...] Nous savons **qu'actuellement ces formes de tourisme** (au-delà de différentes dénominations : tourisme solidaire, responsable, équitable, etc....) **représentent une part de marché très réduite en France.** L'Union Nationale des Associations Tourisme (UNAT), qui regroupe une vingtaine d'associations de voyages spécialisées dans le tourisme solidaire, estime le nombre actuel de voyageurs **de tourisme solidaire à environ 3000 par an.** L'association Agir pour un Tourisme Responsable (ATR), qui regroupe une dizaine de TO et agences de voyages estime **le nombre de voyageurs de tourisme responsable à environ 100.000 par an.** Sachant que, selon les statistiques officielles de la Direction du Tourisme en 2003, « 10,1 millions d'individus ont effectué au moins un voyage à l'étranger », nous constatons que **le secteur qui intéresse cette étude représente 1 % du marché des voyages à l'étranger (pp. 2-3)**

L'image du tourisme solidaire en fonction de caractéristiques proposées :

- Les éléments cités qui caractérisent le tourisme solidaire (voyager en petit groupe, respecter l'environnement, échanger avec les populations locales et s'appuyer sur un opérateur qui soutient les associations locales) sont bien identifiés par la majorité des interviewés. « **Voyager en petit groupe** » est reconnu de façon plus importante par les connaisseurs du concept. Le pourcentage élevé associé à l'item « **Partir avec un voyageur qui soutient les associations locales** » nous indique que les interviewés reconnaissent **l'importance du rôle du voyageur dans cette typologie de voyage.** - Deux items, ne correspondant pas à la définition du tourisme solidaire, apparaissent de façon significative ici, alors qu'ils n'apparaissent que très peu ou pas dans les réponses spontanées : Un pourcentage très élevé d'interviewés (77 %) identifie ici le tourisme solidaire à « la participation à des chantiers et à la pratique du bénévolat » « Voyager pour pas cher » est cité ici par une moyenne de 40% des interviewés, et de façon nettement plus significative par les « non-connaisseurs ». (p. 7)

FRANCOIS-PONCET Jean, BELOT Claude

Rapport d'information fait au nom de la Délégation à l'aménagement et au développement durable du territoire sur le nouvel espace rural français. Paris, Sénat, 2008, 151 p.
<http://www.senat.fr/rap/r07-468/r07-4681.pdf>

L'agritourisme

Sous-catégorie du tourisme rural à la croisée de plusieurs notions proches ou connexes¹, l'agritourisme peut être défini comme une forme de tourisme offrant des prestations en lien avec l'exploitation agricole. [...]

L'agritourisme voit sa dynamique confortée par la conjonction de divers facteurs concomitants. Remède à la crise d'un monde agricole perdant peu à peu de ses exploitants, **il permet de répondre au « désir de campagne » de citadins en quête de calme, de nature et d'authenticité, tout en favorisant une exploitation « durable » des espaces ruraux.** Il s'inscrit par ailleurs dans une conjoncture favorable dans le domaine du tourisme, la France restant la première destination mondiale en termes de fréquentation.

C'est à ces titres divers que **l'agritourisme a fait l'objet d'une reconnaissance institutionnelle**, que ce soit dans les déclinaisons locales de l'Agenda 21 ou dans la charte européenne du tourisme durable de 1999. [...]

Aujourd'hui, ce sont **une multitude de produits** qui nourrissent l'offre agritouristique des territoires ruraux, et ce jusqu'aux plus reculés. Ils associent généralement un **hébergement** (en gîte, chambre d'hôte ou camping), un **service de restauration** (table d'hôte, ferme auberge ou goûter à la ferme), **une activité sportive ou de loisirs** (randonnée pédestre, chasse, pêche, équitation, vélo, découverte du patrimoine agricole ou culturel, cueillette des produits de la ferme, vente de produits bruts ou transformés ...). 1 **Tourisme vert, écotourisme, tourisme durable, tourisme doux** ... 2 Initié par le sommet de la terre organisé par les Nations-Unies à Rio en 1992, l'Agenda 21 fixe un programme

d'actions pour le XXI^e siècle dans des domaines très diversifiés afin de s'orienter vers un **développement durable de la planète**. - 86 - Pour les exploitants agricoles, au cœur de la démarche agritouristique, cette activité a plusieurs vertus : elle met en valeur et préserve leur patrimoine bâti, est l'occasion de diversifier leurs activités, leur procure un complément de ressources et leur permet de s'ouvrir au monde extérieur et de rencontrer citadins et étrangers. Mais cette activité ne concerne **pas uniquement les actifs agricoles**. Elle bénéficie également aux personnes membres de l'exploitation, aux pluriactifs, aux agriculteurs retraités ou aux associations locales. **Elle inclut également tout un réseau de prestataires et d'associations tels que Gîtes de France, Agriculture et tourisme, Accueil paysan, Fermiers aubergistes...** De ce fait, **les produits commercialisés sur le marché de l'agritourisme sont multiples** ; ils existent aujourd'hui sous les marques ou labels suivants : Bienvenue à la ferme, ferme auberge, produit à la ferme, ferme équestre, chasse à la ferme, ferme de découverte, ferme pédagogique, ferme séjour et camping à la ferme.

Un développement encore limité au regard de son potentiel Si le nombre d'exploitations pratiquant l'agritourisme a augmenté de 13 % entre 1988 et 2000, **il demeure un secteur d'activité encore en devenir**. Le dernier recensement général de l'agriculture, qui a eu lieu en 2000, a en effet mesuré que sur 650.000 exploitations : - 2 % proposent un hébergement touristique : 150.000 lits sont ainsi disponibles, soit autant que ceux exploités par les villages de vacances et les résidences de tourisme ; - 0,4 % ont une activité de restauration ; - 0,92 % proposent des services et activités touristiques tels que la visite d'exploitations ou des activités équestres ; - 0,12 % réalisent une activité d'artisanat (tannerie, vannerie, fleurs séchées...). En revanche, 15 % des exploitations françaises pratiquaient la vente directe, un chiffre toutefois en baisse par rapport à 1988, où le quart d'entre elles proposait un service de ce type. **D'un point de vue géographique, on constate une plus grande variabilité selon les régions, l'agritourisme étant plus développé dans la moitié sud de la France et, au nord, en Alsace et sur le littoral**. Dans certains départements, tels que l'Ardèche, la Dordogne, l'Isère et la Savoie, l'agritourisme représente une activité aussi importante que l'activité agricole originelle de l'exploitation.

Un secteur à exploiter pleinement dans l'intérêt de l'ensemble des acteurs ruraux

L'agritourisme constitue en lui-même un outil de développement privilégié pour le monde rural à condition que celui-ci l'exploite de façon résolue et réfléchie. **La qualité, tant de l'accueil que des prestations et des produits proposés, doit tout d'abord être améliorée pour susciter et pérenniser la demande. Les populations attirées par cette forme récente de tourisme sont en effet plutôt aisées et attendent des prestations et un confort élevés, notamment celles d'origine étrangère**. S'agissant en premier lieu des équipements d'accueil (chambres ou aires de camping, parties communes, salles de restauration...), ceux-ci doivent voir leur qualité standard rehaussée, comme le prévoit le plan qualité tourisme pour l'hôtellerie. Il est indéniable, en effet, qu'un gîte n'ayant qu'un, voire deux épis, se louera moins facilement et pour un prix moins rémunérateur que ceux de gamme supérieure. D'une façon générale, les standards de qualité de l'agritourisme ne doivent pas être inférieurs à ceux du tourisme traditionnel, faute d'être perçus comme une forme dégradée de ce dernier. En ce qui concerne les prestations, l'agritourisme ne doit pas être pensé comme une activité accessoire et peu contraignante, mais au contraire faire l'objet d'un investissement réfléchi et organisé. Qu'il s'inscrive dans une logique commerciale ou dans un désir plus personnel de partage d'un patrimoine ou de savoir-faire, **il ressort souvent d'un projet de couple, voire de famille, exigeant sens de l'accueil, gestion d'un emploi du temps et conciliation des vies professionnelles et privées**.

Les comités départementaux et régionaux du tourisme doivent, à cet égard, **inciter les prestataires à participer à des programmes de formation de nature à professionnaliser leur accueil (convivialité, maîtrise de langues étrangères, connaissance du territoire...)**. **L'adhésion à une charte de qualité ou à un label**, synonyme du respect d'un certain standard régulièrement contrôlé en termes de prestation, ne peut qu'être à cet égard encouragée. Pour ce qui est des équipements collectifs, l'action des communes et intercommunalités semble décisive. Le développement de l'agritourisme ne se fera pas, en effet, sans celui des activités dont il peut constituer le support pour une clientèle venant chercher sur le littoral ou dans l'arrière pays des prestations sans doute autres que celles qu'elle trouverait dans des grands ensembles touristiques ou dans les villes, mais pas moins modernes et récréatives. Pistes de randonnée ou de VTT, parcours d'escalade, parcs et réserves naturels... doivent voir leur développement initié ou soutenu par les collectivités, en collaboration étroite avec les acteurs privés du développement rural. A cet égard, les partenariats public-privé sont un instrument d'action devant prendre toute sa mesure, tout comme les pôles d'excellence rurale qui, à 40 %, sont liés au secteur du tourisme. - 88 -

Par ailleurs, l'agritourisme doit faire l'objet d'un investissement plus important de la part de ceux auxquels il devrait profiter au premier chef : les agriculteurs. Or, ces derniers, qui ne sont que **2 % à pratiquer des activités d'hébergement et de restauration** -de façon marginale pour celle-ci-, détiennent 1 % seulement de la capacité d'accueil. Le manque d'informations, de moyens ou de temps expliquerait cette faible implication, ainsi que la difficulté à trouver l'interlocuteur adéquat. A cet égard, une meilleure organisation de l'offre doit être recherchée dans un secteur où les initiatives individuelles se superposent davantage qu'elles ne font l'objet d'un projet commun.

Prestataires, mais également élus ruraux, organismes consulaires, offices de tourisme, associations ...

doivent apprendre à travailler en réseau pour mutualiser les ressources, faire connaître les produits et proposer la meilleure offre selon le profil de chaque client. Comme pour toute autre activité de service, l'offre produit doit faire l'objet d'une réflexion approfondie. Trop souvent encore, celle-ci est parcellaire (seules une ou deux des trois activités type -hébergement, restauration et activité- étant proposées) ou bien insuffisamment adaptées (il n'existe pas un, mais des publics : jeunes, seniors, étrangers, sportifs, hédonistes...). Les évolutions sociologiques les plus récentes doivent, dans cette optique, être intégrées. Ainsi, **l'augmentation des courts séjours**, due à la réduction de la durée du travail hebdomadaire et à la stagnation du pouvoir d'achat, et l'appétence pour des produits « clefs en main », doivent conduire à privilégier des « packages » proposant, pour des durées de deux ou trois jours, une offre harmonieuse alliant hébergement, restauration et activités de sport ou de loisirs sur un territoire cohérent d'un point de vue touristique. Une fois bâtie en fonction des besoins réels de la population touristique, cette offre doit être portée à la connaissance de cette dernière, et ce par les moyens les plus modernes. **Le média Internet**, qui constitue aujourd'hui un outil essentiel dans la construction par les consommateurs de leur projet touristique, doit être à cet égard sollicité autant que faire se peut. Ceci tant de façon individuelle, de la part de chaque prestataire

(constitution de sites, blogs...), que de manière organisée, à travers les réseaux fédérateurs que sont par exemple les gîtes de France et les centrales de réservation qui y sont éventuellement liées. Afin de « sortir des sentiers battus », gagneraient à être mis en avant des produits réellement innovants propres à surprendre le touriste potentiel et déclencher son désir de séjour. (pp. 85-88)

2 Les métiers en lien avec le patrimoine (tourisme culturel, tourisme & territoires...)

FNCDDT Fédération nationale des comités départementaux du tourisme

Tourisme & territoires. Synthèse des propositions du Livre blanc. Sur l'initiative de la FNCDDT et avec la participation des CDT et des acteurs français du tourisme des territoires. Paris, 2003, 8 p.

<http://www.fncddt.net/pdf/synthese-livre-blanc.pdf>

Tourisme & Territoires

Lancé en 2003, le Livre Blanc est l'expression de la réflexion stratégique pour le tourisme du réseau des CDT. Ce rapport, fruit d'une large concertation et réalisé en collaboration avec l'Assemblée des Départements de France propose notamment une **approche transversale de la notion de territoire** : projets de destination, marques collectives, territoires partagés. . [...]

L'environnement du tourisme dans les territoires a changé, en termes de concurrence, mais aussi en termes de structures et d'organisation, **de nouveaux intervenants**, étant apparus depuis quelques années. Cette évolution des acteurs du tourisme dans les territoires, du contexte dans lequel ils évoluent ainsi que celle des missions des CDT, incite aujourd'hui à en tirer un bilan et faire des propositions concrètes susceptibles d'améliorer l'efficacité du tourisme des territoires et, en conséquence, du tourisme français. [...] **La France est probablement l'un des pays au monde qui offre la plus grande diversité de ressources naturelles et culturelles dans ses territoires**. Certains sont connus dans le monde entier, les autres ne sont connus que des régions voisines. [...]

Prospectives du tourisme : emplois et recettes : Dans un pays qui devient de plus en plus un pays de services, l'aspect tertiaire de l'industrie touristique en fait une activité d'avenir. **De plus, les emplois touristiques créés dans les territoires sont des emplois nets (non issus de délocalisations)** et non délocalisables, car attachés à une destination ou à un territoire précis. En outre, **en faisant connaître** et en vendant auprès de 80 millions de visiteurs annuels **des produits symboles de notre culture, le tourisme constitue aussi un formidable vecteur de promotion des produits français à l'exportation**. Un marché d'avenir pour la France, susceptible de créer environ 100 à 130 000 emplois par an. **Selon les projections de l'Organisation Mondiale du Tourisme, 100 millions de visiteurs devraient être accueillis en France en 2010**. Sur la base du ratio actuel d'emplois par visiteurs, cela représente la **création de l'ordre de 900 000 emplois directs et indirects supplémentaires en 7 ans**. Ce chiffre est à comparer au 52 000 emplois salariés créés entre 1999 et 2001 dans le secteur touristique. En termes de contribution à la balance des paiements, cela devrait représenter quelques 5 milliards d'euros supplémentaires. La croissance du marché du tourisme, presque continue depuis la seconde guerre mondiale, va s'accélérer encore

Les grands atouts des territoires Une excellente accessibilité grâce à une bonne qualité de transport ferroviaire et routier ainsi qu'à une excellente situation géographique par rapport aux grands bassins européens. **Une diversité exceptionnelle et presque inégalée dans le monde d'offres et de territoires porteurs de valeurs et de cultures**, identifiables au national dont une quinzaine environ à l'international (au lieu d'1 seul, la France) [...]

Pour une approche touristique identitaire des territoires **Le nom et la personnalité propres d'un territoire (façonnée par sa culture, ses paysages et ses savoir-faire) constituent son identité**, créant une marque forte pour le client, moteur naturel de notoriété, d'attractivité et de lisibilité. **Ces territoires "identitaires" touristiques ne correspondent généralement pas à des territoires administratifs. Tourner le territoire vers le client autour d'une démarche qualité fondée sur une prééminence de la marque "identitaire"** sur la marque administrative : Etudier la faisabilité de labelliser ces territoires eux-mêmes. - Organiser la promotion dans les territoires autour de "Projets de destination" (voir Proposition n°13). - Organiser les bases de données (marketing) et les outils d'aide à la décision (observatoires...)

Direction du Tourisme

Tourisme de découverte économique. Tourisme de A à Z – Pars, Direction du Tourisme, 2007 (?), 3 p.

http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/taz/att00002082/tourisme_decouverte_economique07.pdf

Tourisme de découverte économique

Le tourisme de découverte économique est **une filière touristique relativement récente**, qui continue à se développer régulièrement, tant en nombre de visiteurs qu'en organisation et professionnalisme des visites proposées, à la suite de la mise en place progressive, par le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie, d'une démarche qualité dans un certain nombre de régions. A la notion de tourisme industriel qui s'identifiait à l'industrie du passé (grandes bâtisses de briques, salarié travaillant à la chaîne, voire friches industrielles...) s'est substituée ces dernières années, celle de **tourisme de découverte économique**, plus large et plus composite, **qui rassemble les activités agroalimentaires et industrielles, l'artisanat, les services, les laboratoires de recherche**. **L'essor du tourisme de découverte économique, au cours des deux dernières décennies, a généré des effets significatifs en matière**

d'aménagement, de développement du territoire et de créations d'emplois. Cette filière d'activités recouvre plusieurs réalités : c'est à la fois un produit touristique, un outil de développement économique local et un outil de communication événementielle, qui peut être combiné à d'autres pratiques touristiques : tourisme d'affaires, ou complément de séjour à vocation culturelle. Sans que la visite d'entreprises soit une motivation principale du séjour en France, elle contribue de manière significative à l'enrichissement du produit touristique français. [...]

L'agroalimentaire constitue le secteur le plus plébiscité par le public, suivi par l'artisanat, puis l'industrie. Il faut souligner la diversité des entreprises qui se visitent sur l'ensemble du territoire national. **La clientèle se compose en majorité de groupes (56 %)**, signe que les visites s'organisent et se structurent, puisque **l'accueil des groupes nécessite une organisation particulière** et marque l'existence d'une **politique de gestion des flux**. On note que, parmi les groupes, les scolaires (écoliers, collégiens, lycéens et étudiants) représentent 37 % des visiteurs, soulignant ainsi le rapport étroit entre écoles et entreprises. Une part significative des visiteurs (18 %) sont des professionnels (clients actuels ou potentiels, fournisseurs, salariés, actionnaires...), rappelant l'importance du volet commercial des visites (relations entre entreprises, échanges de savoir-faire, export...).

Intérêt économique et perspectives de développement : Plus de deux-tiers des entreprises ouvrent leurs portes tout au long de l'année, soulignant la tendance à la pérennisation du « produit-visite ». **Elles s'ouvrent à la visite majoritairement à l'automne** (septembre et octobre), **et dans une moindre mesure au printemps** ; elles accueillent les visiteurs majoritairement au cours de la semaine et **contribuent, ainsi, à la désaisonnalisation de l'activité touristique qui constitue un enjeu essentiel pour le tourisme.**

UEPCN Université Européenne du Patrimoine Culturel et Naturel
Métiers liés à la médiation du patrimoine. Site internet : UEPCN, novembre 2008.
<http://www.uepcn.org/metiers.html>

Le patrimoine est considéré comme un facteur de développement local durable en Europe. Il joue un **rôle important dans l'industrie du tourisme** (première industrie européenne par le chiffre d'affaire), dans le domaine de la culture et des nouveaux médias.

Le patrimoine génère donc de nombreux emplois. Outre certains métiers relativement bien balisés (la conservation et la restauration du patrimoine, par exemple), **de nouveaux métiers ont émergé** depuis quelques années afin de répondre à l'intérêt croissant du public et des collectivités. **C'est le cas des métiers de médiation du patrimoine**, qui se situent entre savoir et public. Selon les pays, ces métiers restent insuffisamment définis.

Le **projet Magisthere** s'est donné comme objectif de mieux définir ces métiers de médiation et de proposer des formations adéquates. Plus particulièrement, **trois métiers ont été identifiés** à partir des besoins exprimés par les villes et territoires européens qui travaillent sur la valorisation de leurs ressources patrimoniales. Il s'agit des métiers suivants :

Gestionnaire du patrimoine européen

Guide culturel européen

Médiateur du patrimoine en Europe

Les compétences à acquérir pour exercer ces métiers ont été répertoriées par pôles dans un **répertoire des compétences** élaboré dans le cadre du projet. Cet outil est issu de l'exploitation des informations recueillies dans chacun des pays partenaires. En effet, des interviews ont été réalisées auprès de professionnels exerçant des activités liées à la médiation et à la valorisation du patrimoine, et des professionnels ayant une vision des besoins actuels ou à venir.

UEPCN Université Européenne du Patrimoine Culturel et Naturel
Site internet. État des lieux des métiers de la médiation et de la valorisation du patrimoine en Hongrie. Leonardo da Vinci, Projet Magisthere, 2008 (?), 3 p.
<http://www.uepcn.org/doc/HongriesyntheseMetiersdf.pdf>

Métiers du patrimoine en Hongrie

Parmi les milliers de métiers figurant dans le Registre national des formations, environ cent trente d'entre eux ont un rapport, à des degrés divers, avec le patrimoine. Ils sont reconnus par l'État, et il existe des formations de niveaux différents (secondaire et supérieur) qui y préparent. En raison de leur nombre, nous avons classé ces cent trente métiers en trois groupes, en fonction de leurs caractéristiques, de leurs liens avec le patrimoine et des formations qu'ils requièrent. Ces groupes de métiers sont les suivants : - les métiers de création porteurs de traditions qui nécessitent la connaissance de techniques traditionnelles ; - les métiers qui contribuent à la conservation du patrimoine ; - les métiers qui transmettent les valeurs du patrimoine.

[...]

Les métiers qui transmettent les valeurs du patrimoine Ce groupe réunit les métiers qui valorisent le patrimoine auprès du grand public. **Leur travail consiste à faire découvrir le patrimoine naturel, folklorique, rural, culturel, en organisant des activités.** Les professionnels sont formés au cours de stages spécialisés. La plupart de ces stages nécessitent d'avoir déjà une formation de niveau secondaire, mais permettent d'obtenir des diplômes indépendants de niveau secondaire ou de niveau supérieur. **Une série de métiers du patrimoine centrés sur l'organisation touristique et le management culturel font partie de cette catégorie. Un diplôme spécialisé de niveau supérieur permet d'accéder à ces professions.** Les professionnels de cette catégorie de métiers ont un rôle important, voire décisif, pour la promotion du patrimoine. Ils sont amenés principalement à organiser des expositions, des attractions touristiques, des événements et des spectacles, mais également à être en contact avec le grand public. **Parmi ces**

métiers, on peut citer : le manager culturel, le manager spécialisé dans le tourisme, le technicien touristique, le gestionnaire touristique, le guide touristique et l'hôtesse, le moniteur de randonnées équestres, le manager de marketing et de publicité, le gestionnaire de marketing et de publicité, le gestionnaire (ou responsable) du développement local et du développement territorial.

CONCLUSION Parmi ces groupes de métiers, les deux premiers rassemblent les activités artisanales et manuelles qui nécessitent des connaissances et une expérience pratique, c'est-à-dire un savoir-faire. Le troisième groupe de métiers, concerne les professionnels chargés de faire connaître, de présenter et de gérer le patrimoine. Ils ont généralement obtenu un diplôme spécialisé de niveau supérieur et sont en contact direct avec le grand public. Les métiers des deux premiers groupes sont traditionnels et font l'objet de formations bien définies et expérimentées. En revanche, **de nouveaux métiers qui concernent la transmission des valeurs du patrimoine, c'est-à-dire des métiers du troisième groupe, se développent depuis quelques années. Il semble donc important d'identifier certains de ces métiers et de proposer des formations adéquates en développant celles qui existent ou en en créant de nouvelles.**

3 Les métiers du e-commerce

LAINÉ Linda

Tourisme : sachez profiter des nouveaux métiers du Net. L'Echo Touristique du 16/06/2006 - N° 2773

<http://www.usinenouvelle.com/emploi/mobilite-10/tourisme-sachez-profiter-des-nouveaux-metiers-du-net.433.html>

De testeur de site à webmaster, **un florilège de métiers sont nés avec le e-commerce**. Autant d'opportunités pour les jeunes diplômés en tourisme (et les autres), alors que le marché de l'emploi dans les agences reste déprimé.

[...]

Référenceur, webmaster, chef de projet CRM, directeur e-commerce... Avec Internet, sont apparus de nouveaux métiers, aux noms souvent exotiques. Certains postes sont inconnus au bataillon de l'économie traditionnelle, d'autres résultent de la mutation d'une fonction existante. Mais **tous exigent des compétences très spécifiques, et semblent promis à un bel avenir**. Car les agences de voyages en ligne sont en plein essor, et les TO et les grands réseaux traditionnels esquissent enfin une vraie stratégie Internet. **Autant de perspectives d'emploi, alors que les débouchés dans le tourisme dit "traditionnel" se font plus rares.**

Doués d'une forte acuité technologique, les jeunes talents de la nouvelle économie savent apprendre (vite et bien) sur le tas. Et voilà leur cursus complété, avec de belles perspectives d'évolution de carrière à la clé. Qu'ils soient issus d'une école d'ingénieur ou de commerce, les **bac + 5 ont tout particulièrement le profil de l'emploi. A commencer par ceux de l'Escaet, que les acteurs de l'e-tourisme portent aux nues**. Mais les sites de voyages sont aussi gourmands en BTS Tourisme. Leurs importants plateaux téléphoniques embauchent des conseillers à l'aise avec le médium Internet et les nouveaux outils de l'information. Bref, il y a de la place pour tous.

Pour son service clients, Opodo France privilégie par exemple des profils d'agents de voyages connaissant Amadeus, parmi lesquels figurent des spécialistes du relationnel par e-mail. "Pas besoin de compétences technologiques, explique Xavier Rousselou, responsable de la communication. En revanche, **nous demandons une parfaite maîtrise de l'écrit**. Chaque mot compte."

Chez Karavel/Promovacances, les 500 salariés affichent une moyenne d'âge inférieure à 30 ans. **"En plus des profils BTS Tourisme que nous privilégions pour les métiers liés à la vente, nous employons des personnes douées de compétences technologiques"**, explique Carlos Gomes, directeur des ressources humaines. L'agence en ligne essaie actuellement de trouver (non sans mal) un gestionnaire de stocks aériens et terrestres, et surtout plusieurs postes au sein de sa direction informatique. Sont notamment recherchés trois "techniciens support informatique", une fonction qu'occupent déjà sept personnes. Leur mission : aider les salariés à utiliser les outils de travail internes (logiciels, réseaux...).

Ce sont donc en quelque sorte des spécialistes de l'assistance. Car le déploiement d'un produit technologique passe toujours par l'instauration d'une "hotline interne", technique et fonctionnelle. **Un vivier de professionnels sont ainsi voués à servir de "décodeurs", dans le tourisme de loisirs comme pour le voyage d'affaires**. Il faut notamment de plus en plus de personnel pour expliquer aux entreprises les rouages **des self booking tools (SBT)**, ces solutions de réservations qui permettent désormais aux voyageurs d'affaires de réserver eux-mêmes un billet d'avion sur leur ordinateur.

[...]

Le plus ancien de ces nouveaux métiers liés aux technologies (et le plus connu assurément) reste celui de webmaster. C'est le poste dont a hérité Raphaël Arzberger (27 ans) quand il a rejoint Promosejours.com, son premier employeur. Il n'avait alors aucune expérience réelle en conception de pages Web, mais il était volontaire. "J'ai développé le site de l'agence en m'informant sur les aspects techniques, tant par passion qu'à des fins professionnelles", raconte-t-il. Trois ans plus tard, il est devenu responsable technique. "Car **le métier de webmaster s'est sectorisé. J'encadre désormais un webmaster éditorial, un webdesigner et un webmarketer.**"

[...]

Doté d'une formation ingénieur télécom, Nicolas Vallet (30 ans) redouble lui aussi d'imagination pour capter l'attention des internautes, mais dans un autre registre. Son titre : **ingénieur produit en charge de l'ergonomie**, soit "ergonomie", au sein de KDS. "Contrairement à un webmaster, je n'ai pas de compétences techniques pour réaliser des pages Web", explique-t-il. Son rôle est de faire évoluer l'outil de SBT développé par l'entreprise, et l'enrichir de nouvelles fonctionnalités, conformes aux attentes des utilisateurs. "Je veille à ce que notre logiciel soit facile à utiliser. Ce qui m'amène à être en contact permanent avec les commerciaux, les chargés de clientèle et les sociétés qui

utilisent notre outil."

[...]

L'évolution rapide des technologies crée une armada d'emplois parfois inattendus. Voyages-sncf.com emploie ainsi plusieurs "testeurs", dont la mission est d'essayer de nouvelles fonctionnalités et maquettes. Le site s'améliore aussi grâce au travail de coordination réalisé par Julien Nicolas (30 ans), chef de projet CRM (**customer relation management**). "Je sers d'interface entre les équipes informatique et marketing, lesquelles ont tout intérêt à marcher main dans la main, explique cet ancien cadre de TPS. Pour la refonte de notre assistance en ligne, lancée sous l'impulsion du service marketing, j'ai consulté le service clients pour identifier les besoins, avant d'évaluer la faisabilité du projet avec les informaticiens." De ce travail est né Léa, personnage virtuel qui aide les internautes à ne jamais perdre le Nord sur Voyages-sncf.com.

Pour qu'un site attire les internautes, il ne lui suffit pas d'être séduisant, encore faut-il qu'il soit connu. Thierry Masson (31 ans) en fait son affaire, en tant que **directeur marketing** d'ebookers.fr (groupe Cendant). "Nous achetons des milliers de mots-clés sur différents sites, pour apparaître en bonne place dans les moteurs de recherche et optimiser notre audience", raconte-t-il. Il vient ainsi de passer deux heures et demie chez Google France.

[...]

En direct ou via les agences en ligne, les **TO souhaitent eux aussi développer leurs ventes électroniques** et s'arment de compétences en conséquence. Noyan Acar est chef de projets pour le portail Internet de l'Association des tour-opérateurs/Ceto. Titulaire d'un DESS, il a travaillé six ans chez Marmara, puis dix ans chez Pacha Tours, dont les quatre dernières années comme directeur informatique. "Je me suis peu à peu orienté vers les technologies", explique-t-il. Ses deux priorités : développer www.ceto.to et animer le comité informatique de l'association (composé des directeurs informatiques des TO français majeurs), qui planche sur de nouvelles normes de réservation, comme la fameuse XFT. **Les grands voyagistes recrutent de plus en plus pour leurs sites, en interne comme à l'extérieur**", observe Noyan Acar.

La preuve avec Marmara. Olivier Roche (39 ans) est **directeur e-commerce** du voyageur. "Je m'occupe des relations avec les agences de voyages en ligne et du développement de nos ventes directes sur le Net. Comme le secteur du voyage online est très concentré, mes interlocuteurs sont en nombre restreint. Mais ils représentent un important volume de ventes." Marmara contribue aussi à la création d'emplois ailleurs, à travers l'externalisation de certaines fonctions.

Chez son partenaire Advise Media, une personne s'occupe de la **politique de référencement** du TO sur Internet, une autre de ses campagnes d'affiliation. Quant au plateau téléphonique et au back-office, il est sous-traité en partie à Keep Call, qui a l'avantage de pouvoir ajuster plus facilement ses effectifs au rythme de l'activité et à la saisonnalité. A l'image de Marmara, les tour-opérateurs sont tous voués à créer rapidement, a minima, un poste dédié au e-commerce. Ne serait-ce que pour donner un coup de pouce à leurs ventes directes, qui prennent toutes le chemin du Web. **Autant de nouvelles perspectives d'emplois pour les jeunes diplômés, désormais éduqués au Net dès le plus jeune âge.**

L'avis de Jean Maurice Thurot, directeur de l'Escaet

Dans quelles entreprises identifiez-vous de nouveaux métiers ?

De nouveaux métiers apparaissent dans les entreprises d'envergure internationale telles Expedia, Cendant et Sabre, mais aussi dans les agences en ligne, voire chez des acteurs traditionnels. Les TO créent à leur tour des divisions Internet et embauchent en conséquence. **L'essor du commerce électronique a engendré la naissance de deux familles de métiers. L'une recrute des profils possédant une culture et des compétences informatiques. L'autre privilégie les diplômés des écoles de commerce et de tourisme.**

[...]

BALLAND Karine

Quels débouchés pour les diplômés du tourisme ? L'Echo Touristique du 11/04/2008 - N° 2851

<http://www.usinenouvelle.com/emploi/jeunes-diplomes-13/quels-debouches-pour-les-diplomes-du-tourisme.431.html>

[...]. **Le métier le plus recherché par les recruteurs aujourd'hui, est celui de yield manager.** Cette fonction, qui consiste par exemple à faire fluctuer les prix de vente des sièges d'un avion ou d'un train, des chambres d'un hôtel ou des cabines d'un paquebot en fonction du remplissage et des canaux de distribution, fait l'objet de plusieurs masters spécifiques. [...]

"Pour devenir yield manager, il faut avoir des connaissances en marketing, finance et maîtriser des outils techniques. Dans notre école, ce sont des professionnels d'Amadeus qui donnent ces cours", précise Frédéric Dimanche, directeur du Master of Science in strategic tourism and management, de l'ESC Ceram Sophia Antipolis, à Nice. Deux diplômés de la promotion 2007 sont déjà yield managers, l'un au Club Méditerranée, l'autre dans un hôtel à Budapest.

Bien maîtriser les nouvelles technologies

Les jeunes diplômés maîtrisant les nouvelles technologies du tourisme ont en général un avenir assuré. Ceux issus de la spécialité Nouvelles technologies de l'Escaet entrent notamment chez les fournisseurs de solutions informatiques, les agences en lignes et les éditeurs de logiciels informatiques développant des outils de réservation en ligne (Self Booking Tools). [...]

4 Les métiers liés aux séjours de vacances adaptés aux handicapés

BEAUDEAU Marie-Claude , DUMEZ Frédéric , MASON Bernard,

Tourisme et handicap : la chaîne de l'offre touristique pour le droit aux vacances, Paris, La Documentation française, 2004, 45 p.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/054000368/0000.pdf>

Retour sur le rapport de 1999 [...]

Recommandation n° 8 : **accroître l'effort de formation des personnels à l'accueil des touristes à besoins spécifiques**. Bien au-delà des réglementations sur l'accessibilité, c'est la capacité d'accueil des professionnels du tourisme et de l'ensemble des personnels en contacts avec les personnes en situation de handicap qui doit être développée. La méconnaissance génère des peurs, des maladroites ou des impairs. **Un enseignement basique, englobant aussi bien la notion de prise en compte des "besoins spécifiques" que celle de "handicap", doit pouvoir être dispensé largement**. Cette recommandation trouve une **concrétisation réelle au niveau des BTS Tourisme avec l'instauration du module "accueil des personnes à besoins spécifiques" sous forme d'enseignement optionnel dans un premier temps, puis obligatoire ensuite dans les deux filières du BTS Tourisme**. Mais, comme le suggérait le rapport, sans doute serait-il nécessaire d'étendre cette mesure à l'ensemble des formations professionnelles relevant du secteur touristique (hôtellerie et restauration notamment) ? La formation continue des professionnels du tourisme et de l'accueil reste encore à explorer. Sans doute aussi, conviendrait-il de **mieux prendre en compte** et de systématiser **la thématique du handicap qui doit être abordée de façon transversale** dans la formation des professionnels de l'animation (BEATEP, DEFA...) ? En termes d'accueil, il serait utile **d'instaurer le port d'un badge identifiant le personnel formé à certains besoins spécifiques** tels que ceux pratiquant la **langue des signes**. Cela valoriserait leurs acquis et permettrait aux personnes atteintes de surdité de savoir à qui s'adresser. (p. 15)

Reconnaître et soutenir les vacances spécialisées ou adaptées

[...] **Les organismes de vacances spécialisés sont au nombre d'une soixantaine en France**, essentiellement gérés par le secteur associatif. Il peut s'agir de services gérés par de grandes associations nationales ou d'organismes spécifiquement créés dans cet objectif. C'est le secteur de la déficience mentale qui regroupe le plus grand nombre de ces organismes. Une partie d'entre elles adhère à un organisme fédérateur, le CNLTA (Comité National des Loisirs et du Tourisme Adapté). Cet organisme agit à la fois pour une meilleure reconnaissance de l'action de ses membres mais également dans l'objectif de garantir au mieux tous les aspects qualitatifs des séjours organisés. **Pleinement intégrés dans le tourisme, les organisateurs de séjours de vacances spécialisés se heurtent à des difficultés très spécifiques** : Une proportion d'encadrants dont les ratios sont souvent proches ou dépassent parfois le "un pour un" compte tenu du degré d'autonomie des vacanciers. **Un encadrement difficile à recruter et qui génère un surcoût important dans les frais de séjours**. Un manque de moyens pour former valablement les équipes d'encadrement. **La difficulté de recruter des professionnels diplômés de l'animation (BAFA, BAFD...) dont rares sont ceux qui ont appréhendé la thématique du handicap dans leur formation**. **De fortes carences dans les profils recherchés des équipes d'encadrement** pour faire face, notamment, à un alourdissement de plus en plus perceptible du degré d'autonomie des vacanciers. **Une activité plus souvent assimilée au domaine du médico-social qu'à celui du tourisme**. [...]

il est apparu primordial, pour le groupe de travail, que le ministère délégué au Tourisme se saisisse de cette question et appréhende cette forme de tourisme comme l'une de ses composantes à part entière mais à laquelle il faut accorder une attention particulière. Les personnes en situation de handicap qui participent à ces séjours et voyages sont avant tout des vacanciers. [...] **Afin de préserver ce secteur d'activité touristique important, nous recommandons** : La **mise en œuvre d'une étude sur les conditions d'exercice, d'information et de publicité des organismes de vacances adaptés**, qu'ils soient ou non adhérents du CNLTA. De faire également que **cette étude pointe les difficultés rencontrées par ces organismes en matière d'encadrement et de financement des surcoûts liés au handicap**. (pp. 28-29)

L'accompagnement individuel

[...] La nécessité fondamentale que constitue l'accès aux vacances, aux loisirs et au tourisme des personnes en situation de handicap fait que l'accompagnement est bien l'un des maillons essentiels de la chaîne de l'intégration. La possibilité de pouvoir bénéficier d'un accompagnement individuel pour partir en vacances ouvre la voie d'une alternative aux séjours de vacances adaptés collectifs.[...]

Ces services se sont mis en place depuis les années 80 grâce à l'apport que constituait, à l'époque, toutes les formes d'emplois précaires aidés ou encore les jeunes qui effectuaient un service civil. **L'abandon progressif de ces mesures** ou leur remplacement par d'autres formes plus coûteuses **a freiné cette expansion ou a supprimé bon nombre de ces services**. [...] .. en matière de vacances, l'offre n'existe pas réellement. **Trouver une personne accompagnante qui pourra aider le touriste handicapé du premier au dernier jour dans tous ses déplacements et besoins quotidiens relève encore aujourd'hui de la quadrature du cercle** compte tenu des obstacles qui se posent ; à Le coût financier lié à un horaire de travail qui dépasse de loin les horaires habituels de travail. à La sécurité de pouvoir trouver une personne sûre et de confiance, compétente et formée. Le recours aux petites annonces est pratiquement impossible si aucun intermédiaire n'existe pour organiser cet accompagnement et fixer des garanties suffisantes. **Du côté des personnes en situation de handicap, la demande existe réellement**. **Du côté des personnes accompagnantes, l'offre existe également**. Comment faire se rejoindre l'offre et la demande ? Habituellement, le secteur associatif du monde du handicap ne manque pas d'imagination pour innover et créer de nouveaux services. Cette fois, ce n'est pas le manque d'imagination qui fait défaut mais c'est bien davantage la complexité du sujet qui freine sa mise en œuvre. **Nous suggérons que le ministère délégué au Tourisme impulse une étude de faisabilité dont le contenu porterait sur la création d'un service d'accompagnement individuel pour les vacances**. Cette étude pourrait ensuite être un support référentiel pour que se développe et que soit

encouragée ensuite une initiative expérimentale. Le groupe de travail a donc réfléchi sur les principaux paramètres à prendre en compte dans cette étude : 1) Interroger les associations représentatives des personnes handicapées sur la pertinence de la démarche au regard des demandes exprimées par leurs adhérents. 2) **Consulter les organismes de vacances spécialisés sur le profil et la motivation des accompagnateurs qui partent en séjours de groupe** et vérifier l'idée selon laquelle certains d'entre eux aimeraient aussi participer à des projets de vacances individuels. 3) **Rechercher les principaux gisements de candidats en ayant déterminé un profil type d'accompagnateurs ainsi que le contenu de leur mission.** 4) Examiner toutes les modalités possibles de rémunération, d'indemnisation ou de gratification. Il ne peut exister de schéma unique mais un véritable panel de possibilités depuis le statut "au pair" jusqu'à la rémunération pleine et entière. Selon la destination du voyage, selon l'âge et la situation de l'accompagnant, selon les moyens financiers du vacancier, toutes les formes doivent être examinées et utilisées. 5) **Fixer les conditions de formation** en direction des candidats en sachant qu'une expérience collective, réussie et évaluée, dans un organisme de vacances spécialisé, peut être un atout très intéressant. 6) Dresser les grandes lignes de fonctionnement d'un tel service en intégrant tous les impératifs administratifs et les modalités de fonctionnement (mise en relation, conditions de rémunération, suppléance immédiate en cas de problème, couverture sociale, assurances...). 7) Etudier la possibilité qu'une telle expérimentation puisse se raccrocher, dans un premier temps, à un organisme de vacances spécialisées reconnu. Toutefois, il serait important que ledit organisme n'ait pas une vocation exclusive sur une seule des quatre déficiences ou alors il serait nécessaire de mener plusieurs expériences auprès de plusieurs organismes. Ce ne sont là bien entendu que quelques pistes et il serait au préalable nécessaire de dresser un cahier des charges précis de l'étude de faisabilité à mener. [...]

(pp. 30-31)

Recommandation n° 8 : Engager une étude de faisabilité qui pourrait permettre **la mise en œuvre d'une expérimentation en matière d'accompagnement individuel des personnes en situation de handicap dans le cadre des vacances, en définir les modalités mais également la qualification et le statut des accompagnants.**

(p. 42)

5 Les métiers du tourisme d'affaire

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en oeuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

<http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89tude%20de%20TOURISME%20LOISIRS%20SPORTS%20Rapport.pdf>

[...] il y a un **développement de la niche du tourisme d'affaires** (épargné par la conjoncture). **Concernant la distribution, la relation client est différente car le client n'est pas un prospect, généralement il n'y a pas de relation directe avec lui mais avec une assistante**, puisque un contrat a été signé préalablement entre une entreprise cliente et l'agence de voyage. Dès lors, il s'agit surtout de « délivrer la promesse » de voyage dans les conditions prévues au contrat. **Les exigences sont différentes : qualité de service, démarche de fidélisation. Concernant la production, les emplois visés sont ceux de chargés de projets, d'assistants chefs de produits en T.O. Les emplois exigent des compétences de conception, de créativité et d'organisation** du fait de la complexification des appels d'offres, du développement de la demande d'optimisation et de gestion des budgets voyages des entreprises. Avec le développement de la clientèle d'affaires, **le métier de gestionnaire de compte prend également de l'importance** en agences. (p. 39)

CHARIE Jean-Paul

Le développement en France des foires, salons et congrès : rapport d'information déposé en application de l'article 145 du règlement par la commission des affaires économiques, de l'environnement et du territoire. Paris, Assemblée Nationale, 2006, 117 p.

http://www.assemblee-nationale.fr/12/rap-info/i2826.asp#P2138_213252

Foires, salons et congrès :

Par le nombre et la qualité des participants accueillis dans les foires, salons et congrès, la filière est à l'origine d'importantes retombées économiques pour les régions et notamment pour tous les acteurs du tourisme (hôtels, restaurants). Cette dimension reste encore sous-estimée et insuffisamment prise en compte dans les politiques régionales touristiques. Cependant, d'après une étude réalisée par Maison de la France, si la **part des touristes étrangers** venant en France pour des motifs professionnels et d'affaires ne représente que **10 % de la fréquentation étrangère totale de notre pays**, elle est en revanche à **l'origine de 35 % des dépenses totales de cette catégorie de touristes**. A titre d'exemple, les trois grands salons majeurs qui s'étaient tenus en Ile-de-France en 1999 (Salon international de l'aéronautique et de l'espace, Salon mondial de la machine outil, salon international de la machine textile) avaient été à l'origine de 566 millions d'euros de retombées économiques, directes et indirectes pour les entreprises de la région francilienne. La ville de Cannes par exemple estime de son côté à 690 millions d'euros par an, les retombées économiques des salons et congrès accueillis au palais des festivals. Au-delà de ces retombées directes et indirectes pour les opérateurs de la filière et les acteurs du tourisme, il ne faut pas oublier l'effet induit de ces manifestations, à savoir les courants d'affaires réalisées entre les exposants et les visiteurs des foires et

salons. [...] (p. 53)

Les foires, salons, congrès et événements d'affaires représentent, pour la France, **une activité majeure, plus de 7,5 milliards de retombées économiques**, un nombre impressionnant d'emplois, **une source d'attractivité du territoire** et la réponse au développement des activités par l'échange. En ce domaine des foires salons et congrès, la France tient de nombreuses places de leader mondial. Mais, si Paris et la France sont inégalables, elles finissent par être déclassées au profit d'autres destinations jugées meilleures ! Or, il suffirait d'une **coordination entre tous les acteurs**, d'une autre mobilisation des énergies, d'un environnement plus favorable, pour que la France renforce ses positions au lieu de les affaiblir. Au lieu de gémir, rapporter chaque année davantage...

Nous voulons pérenniser et développer en France l'activité des foires, salons et congrès. Ce développement concerne le plus grand nombre. Il profitera à tous. Pour cela, nous devons mieux **mobiliser l'ensemble des acteurs directs ou indirects, publics ou privés**. Chaque acteur doit trouver et prendre toute sa place dans le processus d'un projet qui devient alors commun. **Chaque acteur doit apporter une valeur ajoutée spécifique et coordonnée**, et ainsi contribuer à la satisfaction recherchée tout en augmentant ses propres intérêts et retombées. (p.71)

PLASAIT Bernard (rapp.)

Le tourisme d'affaires : un atout majeur pour l'économie. Avis et Rapports du Conseil économique et social, 5 juillet 2007, n° 15, 134 p.

http://www.conseil-economique-et-social.fr/ces_dat2/2-3based/base.htm

DÉVELOPPER L'EMPLOI DE QUALITÉ : Soulignons d'emblée un paradoxe : alors que le taux de chômage reste particulièrement élevé dans notre pays et que le secteur des services est celui qui crée le plus d'emplois, la branche du tourisme ne parvient pas à fidéliser sa main-d'oeuvre. Si cette considération d'ordre général s'applique aussi au tourisme d'affaires, c'est que les caractéristiques du secteur s'y retrouvent en partie : des horaires de travail et des calendriers atypiques, des emplois souvent encore à temps partiel ou saisonniers ne sont guère de nature à favoriser les carrières longues. Le Conseil économique et social estime nécessaire d'atténuer ces handicaps objectifs, mais aussi de revaloriser l'image de ces métiers en les replaçant dans leur réalité. **Le développement du tourisme d'affaires exige dans tous les domaines et à tous les niveaux le recours à des professionnels disposant de grandes capacités techniques et humaines. Les métiers du tourisme d'affaires se caractérisant par l'importance de l'accueil et du relationnel, les compétences correspondantes doivent être au rendez-vous, en matière linguistique en particulier.** C'est donc bien d'un **secteur d'excellence** dont il est ici question et non d'emplois au rabais. L'orientation professionnelle des jeunes vers ces métiers ne doit plus se faire par défaut ni sur la base d'une information tronquée voire inexistante comme c'est trop souvent le cas, mais en toute connaissance des contraintes et des avantages qu'ils présentent. Pour donner plus de visibilité à cette réalité et renforcer son attrait, notre assemblée souhaite qu'une véritable organisation des profils des métiers du tourisme d'affaires soit engagée. **Les référentiels de formation et des cursus doivent être adaptés aux nouveaux métiers et aux exigences de qualité des prestations demandées par la clientèle.** Il appartient aux partenaires concernés de définir les besoins et d'imaginer les financements correspondants. **Le nécessaire effort sur la formation initiale doit être complété par la poursuite de celui engagé dans la formation continue.** Afin de mieux satisfaire aux exigences du plan Qualité France, des périodes de formation devraient systématiquement être proposées aux salariés déjà en place. **C'est en effet du niveau de la professionnalisation et de l'amélioration des conditions de travail que dépendent la fidélisation d'un personnel compétent et accueillant** et, partant, la qualité des prestations. Le début de prise en compte dans les grilles de rémunérations de la qualité des formations et des diplômes qui les sanctionnent doit à ce titre être salué. **L'extension du secteur implique le recrutement et la formation de salariés dans une gamme très étendue de métiers et de qualifications.** Il ne s'agit pas seulement des personnels de l'hôtellerie et de la restauration pour lesquels des préconisations ont été formulées dans le rapport Daguin déjà cité, mais aussi de personnels liés à l'organisation même des manifestations et aux services annexes concernés. **Le tourisme d'affaires représente donc une grande chance pour moderniser le secteur mais aussi améliorer la sécurisation des emplois. Plus il sera dynamique et prospère, plus la recherche d'une complémentarité avec l'activité du tourisme de loisir au moyen de groupements d'employeurs ou tout autre dispositif « multi employeur » sera fructueuse et permettra une diminution de l'emploi saisonnier.** Ce recul de la précarité, déjà observable dans la région Île-de-France, donnera plus de poids et de légitimité à l'exigence de performance des salariés. **Dans le tourisme d'affaires, les prestations de divertissement, d'animation ou à connotation culturelle occupent une place importante.** À cet égard, le Conseil économique et social rappelle que les contrats d'intermittents du spectacle n'ont pas vocation à s'appliquer à des activités autres que celles du spectacle. Les négociations en cours sur les conventions collectives de ce secteur devraient apporter des précisions sur le champ concerné. Sur cette base, une rigueur accrue pourra être exigée de la part des entreprises œuvrant dans le domaine de l'évènementiel afin que ce type de contrat ne soit plus utilisé pour des emplois ne correspondant pas à cette activité. Dans tous les cas de figure, le facteur humain est essentiel dans l'entreprise touristique. Il peut faire la différence dans la compétition. C'est en s'appropriant un projet que les hommes et les femmes de l'art contribueront le plus efficacement à la progression de l'entreprise qui les emploie et à son adaptation aux enjeux. Il est donc indispensable de revaloriser l'emploi, valoriser les savoir faire, reconnaître les qualifications, adapter les formations et miser sur les avancées sociales.

Direction du Tourisme

Tourisme de A à Z. Tourisme d'affaires – Paris, Direction du Tourisme, 2007 (?), 6 p.
http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/taz/att00002082/tourisme_affaires07.pdf

Le tourisme d'affaires comprend quatre types d'activités: – les congrès et les conventions d'entreprise, – les foires et les salons, – les réunions de stimulation, séminaires et réunions d'entreprises, – les voyages d'affaires individuels. **Le**

marché du voyage d'affaires, (estimé à environ 23 milliards d'euros) s'est métamorphosé en France ces dernières années, sous l'effet conjugué de la crise et de la mondialisation : les entreprises ont globalisé leurs dépenses et lancé des appels d'offres au niveau national, voire mondial. Cela a poussé l'offre française à se structurer, en se spécialisant, en investissant lourdement dans les **nouvelles technologies**, et en recherchant des alliances au niveau mondial. Les retombées économiques directes et indirectes des congrès, réunions, foires et salons, composantes essentielles du tourisme d'affaires, sont estimées à **plus de 8,5 milliards d'euros**. Le tourisme d'affaires est **très rémunérateur**, par séjour et par client : **un touriste d'affaires dépense entre 2,5 et 3 fois plus qu'un touriste de loisir**. Le tourisme d'affaires représenterait 10 % des entrées touristiques françaises, et son impact économique sur le tourisme (impacts direct, indirect, induit) est estimé selon l'Association France Congrès, pour l'activité congrès, à environ 3,5 milliards d'euros pour 2004, et environ **30 000 emplois**. Mais **ce secteur demeure particulièrement sensible aux variations de la conjoncture nationale et internationale**. Il a ainsi particulièrement souffert ces dernières années, même si les destinations européennes ont été relativement épargnées. Si l'enjeu économique du tourisme d'affaires est très important, **le secteur n'a, cependant, pas encore atteint un stade de maturité en tant que secteur économique à part entière**, comme l'illustre la difficulté à produire des chiffres d'activités tout à fait fiables et réguliers. (p. 1)

II Besoins en formations et en qualifications

A Etat des lieux de la formation

1 Dans l'ensemble des secteurs du tourisme

- En France

FRANCO Arlette (dir.)

Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

L'offre en formation couvre tous les secteurs d'activité du tourisme. Il existe les formations dispensées par l'Education nationale, les GRETA, les branches professionnelles, les organismes privés, les formations délivrées par l'enseignement supérieur. La plupart des ministères ont créé leur propre filière de formation en fonction de leurs besoins (Agriculture, Transport, Jeunesse, Sport...).

Ces dernières années, la forte attractivité du tourisme, sur fond de profondes mutations et de concurrence internationale, avec l'apparition de nouveaux métiers, a entraîné, de manière plutôt anarchique, la multiplication des formations. La filière souffre ainsi du manque de crédibilité de ses enseignements. La formation aux métiers du tourisme offre ainsi **un éventail très large qui reste particulièrement confus**. En même temps, on constate que les formations, parce qu'elles n'accordent pas une place suffisante à la formation en alternance, ne sont pas suffisamment adaptées aux besoins des professionnels, en même temps, le contenu doit être adapté aux nouvelles exigences d'un secteur qui évolue très vite et dont la clientèle s'internationalise. **La part consacrée aux langues reste très insuffisante.**

Une chose est certaine : l'identité " tourisme " doit, à chaque niveau de formation, se retrouver dans les contenus, la pédagogie des enseignants et les diplômes, ce qui conduit nécessairement à la définition d'un enseignement spécifique. **L'orientation, par défaut, des élèves ou des étudiants vers ces métiers explique pour une large part l'important turn over** que connaît une profession dont les contraintes (horaires, conditions de travail, salaires...) ne sont découvertes qu'au dernier moment par ceux qui s'y engagent. Pour être plus efficace, la formation doit s'orienter vers une professionnalisation valorisée, la vocation professionnelle étant tout aussi importante que les compétences générales.

La diversité des métiers du tourisme induit des situations totalement différentes suivant les niveaux de formation. On s'aperçoit que, pour les **niveaux les plus bas, IV et V**, les jeunes qui choisissent cette voie abandonnent très rapidement parce que les fonctions qu'ils sont amenés à occuper sont peu valorisantes et peu valorisées, **les rémunérations restent trop faibles**, les contraintes des métiers sont de moins en moins acceptées ainsi que l'absence de perspectives.

Il est évident qu'un effort est à faire, du côté des professionnels, pour rendre certains métiers, y compris les métiers saisonniers, plus attractifs à travers le diplôme ou la validation des acquis et la rémunération.

Il est donc important d'élever le niveau de qualification. **Aujourd'hui, les emplois de niveaux IV et V, grâce à l'effort de professionnalisation des formations, sont mieux valorisés. En revanche, la situation ne s'est guère améliorée pour les emplois de niveaux I, II ou III.** On peut même dire que pour les emplois de niveau III, alors que les formations ont permis une meilleure qualification, les rémunérations restent de niveau IV, car les emplois restent peu valorisés et les coûts du travail restent trop élevés.

On constate donc le paradoxe suivant : **le tourisme demande un niveau de qualification de plus en plus élevé, avec, pour certains métiers, une forte connotation culturelle ; en revanche, la formation souffre d'un déficit**

d'identité. La filière, malgré les progrès réalisés dans le domaine des formations, semble encore fonctionner sur le registre de l'improvisation avec des choix d'orientation décidés au dernier moment. Tout cela doit conduire tous les acteurs du tourisme, les pouvoirs publics et les professionnels, à clarifier définitivement la situation des métiers du tourisme avec un souci d'harmonisation et de professionnalisation. L'identité du tourisme doit, dans ces formations, être valorisée, renforcée, en particulier par une souplesse plus grande et un éventail élargi des compétences. Dans son Guide des Formations aux Métiers du Tourisme, publié en octobre 2000, la Chambre de Commerce de d'Industrie du Languedoc-Roussillon note " l'importance déterminante que prend la formation aux métiers du tourisme, et qui a pour résultat la multiplication des organismes qui s'y consacrent, au point de constituer un épais maquis où les uns et les autres peuvent se perdre. " **C'est de cet " épais maquis " des formations qu'il convient de sortir afin de crédibiliser la filière dans son ensemble.** (pp. 21-22)

[...]

On sait que la restauration et l'hôtellerie privilégient les formations courtes de type CAP ou BEP, ainsi que la validation des acquis professionnels, comme elles privilégient des écoles de très haut niveau. A l'inverse, **les autres métiers du tourisme requièrent le plus souvent un niveau bac + 2**, le BTS étant le diplôme de base auquel il faut adjoindre des Unités de Valeurs (UV) spécifiques. (p. 23)

[...]

On note que, ces dernières années, les **formations de niveau " bac + 2 " à " bac + 5 " se sont multipliées**, ce qui n'est pas sans poser le problème des débouchés pour ceux qui prétendent, à partir de ces formations souvent en décalage avec la réalité, occuper des postes à très hautes responsabilités dans l'industrie du tourisme. Ces formations supérieures dédiées au tourisme sont certes concurrencées par les formations classiques à la gestion, au management ou au marketing, mais **la tendance dans le tourisme est aujourd'hui de recruter des jeunes issus de formations plus spécialisées, capables de véhiculer l'identité forte du tourisme.** (p. 23-24)

[...]

On note l'apparition de **nouvelles formations éclatées dans différents ministères** malgré l'effort de coopération qui a été fait comme dans les domaines du Sport et du Tourisme, des Transports et de l'Agriculture. Ces ministères ont mis en place des titres et des diplômes spécifiques, professionnels ou non, préparés en formation continue ou obtenus par validation des acquis. Or, de nouveaux métiers, qui peuvent être pris en charge à travers ces formations spécifiques, surgissent : ces dispositifs doivent profiter aussi aux salariés qui pratiquent une activité professionnelle au sein d'un secteur sans que leur compétence professionnelle ne soit reconnue. C'est le cas des piroguiers en Guyane ou, de façon plus générale, des animateurs d'activités sportives qui ne possèdent pas un Brevet d'État. (p. 24)

[...]

Les formations spécifiques.

On retrouve dans les secteurs du tourisme autres que l'hôtellerie-restauration un dispositif diversifié, qui va jusqu'à l'hétérogénéité, voire l'anarchie, qui caractérise l'ensemble de la formation. **Le terrain est largement occupé par des écoles privées** qui dispensent des formations courtes (quatre à six mois) ou plus longues (deux ans), dont les contenus peuvent être de qualité et les tarifs très élevés.

► **Les BTS.** Le BTS reste, dans ces secteurs, le diplôme de référence, même si l'on a assisté à la disparition de l'ancien BTS tourisme-loisirs, remplacé deux nouveaux BTS, " Vente et productions touristiques " et " Animation et gestion touristiques locales ". Ces nouveaux BTS, qui ont été conçus en étroite relation avec les professionnels du tourisme, demandent comme exigences nouvelles une meilleure maîtrise des langues, des technologies nouvelles et une meilleure acquisition de connaissances générales en géographie. Là encore, ces BTS donnent satisfaction. **La réflexion doit porter sur les contenus, leur nécessaire actualisation en fonction des évolutions que connaît le marché, et sur la place accordée aux stages en entreprise, qui, seuls, peuvent garantir une véritable professionnalisation de la formation.** C'est moins le dispositif qui est en cause que les contenus qui doivent être mieux ajustés afin de tenir compte à la fois de chaque segment de clientèle et des spécificités de chaque produit.

► **Les formations universitaires.** Elles ont tendance à se multiplier de façon anarchique. L'effort de réflexion doit porter sur **une meilleure adéquation entre ces formations et la réalité du marché du travail.** Certaines de ces formations ne présentent aucun intérêt pour l'industrie du tourisme.

De plus, les formations supérieures devront faire face au processus d'harmonisation des diplômes européens. Cette harmonisation peut conduire à la disparition des " licences professionnalisantes " dans les universités, si le tourisme ne se constitue pas comme science à part entière et domaine d'apprentissage spécifique. [...] A notre système actuel, va se substituer l'étagement européen suivant : **Licence** (formation en trois ans), **Mastère** (cinq ans), **Doctorat** (huit ans).

Les diplômes universitaires s'articuleront autour des disciplines traditionnelles reconnues que sont la gestion, l'économie, le droit, la géographie. On peut donc prévoir l'appauvrissement, voire la disparition d'une formation supérieure pluridisciplinaire comme celle du tourisme si ce champ d'étude ne parvient pas à se constituer comme domaine universitaire. (p. 27)

[...]

L'enseignement supérieur doit en effet prendre toute sa place dans la formation à des métiers de plus en plus qualifiés qui demandent une élévation du niveau des études. Dans ce contexte, alors que les **universités de nos voisins européens (Angleterre, Espagne, Italie...) délivrent des mastères " tourisme " (" bac + 4 ", " bac + 5 ")**, **il serait absurde que la France renonce à délivrer de tels diplômes.** (p. 28)

Trois exemples de BTS spécialisés paraissent intéressants à développer :

a) **activités de pleine nature** BTS spécialisé fondé sur des types d'emplois possibles dans un secteur qui connaît un bon développement. A côté d'un tronc commun, des modules devraient permettre une meilleure flexibilité par rapport aux besoins et une meilleure adaptation aux réalités locales.

b) **Accueil des handicapés** Formation pluridisciplinaire, combinant stage et théorie. Ce type de BTS spécialisé trouve sa légitimité dans la mise en oeuvre des grandes politiques publiques.

c) **Tourisme et développement durable** Cette formation vise à mettre en évidence les principes éthiques du développement durable : rôle citoyen, connaissances des populations, de l'environnement (pp. 14-15°)

On constate que ces trois exemples ne peuvent se réaliser sans une coordination avec le domaine de la santé, du sport ou de l'agriculture. Ils réclament un dispositif interministériel pour clarifier **et établir les passerelles nécessaires**

[...]

Les niveaux II et I

Pour les **niveaux II et I**, les cursus sont, en général, fondés sur des **enseignements généralistes et théoriques**. Peu de places sont réservées à des enseignements spécialisés. **Les professionnels devraient être plus souvent associés**. Cette suggestion renvoie à l'obligation d'augmenter les expériences en milieu professionnel pour les étudiants. **La formation universitaire paraît peu lisible**. Tout d'abord, **les diplômés du tourisme sont concurrencés par d'autres diplômés mieux identifiés (commerce, gestion)**. **Les enseignements restent trop généralistes** et ne prennent pas en compte les aspects particuliers de l'économie du tourisme. Ensuite, on constate la création opportuniste, par des universitaires, de diplômés sans véritable lien avec le secteur professionnel. La reconnaissance des formations passera par une **sélection plus forte des candidats** dans les écoles et les cursus universitaires. Une définition claire des diplômés d'enseignement supérieur est souhaitable en conformité avec les règlements de l'Union Européenne. L'objectif est d'aller vers la création d'un mastère du tourisme et d'une répartition nationale des spécialités touristiques suivant les universités.

Quel que soit le niveau de formation, on s'aperçoit que l'originalité du secteur touristique doit être nécessairement prise en compte par des dispositifs spécifiques établis en liaison avec les professionnels. L'activité touristique de la France doit se fonder sur une politique de formation adaptée et flexible. Elle répondra ainsi à une demande multiforme, permanente, impulsive, exigeante et proposera un accompagnement à une offre qui doit s'organiser et innover en permanence. (pp. 15-16)

[...]

Le tourisme, première activité économique mondiale, est devenu, en France, le secteur le plus créatif d'emplois.

Depuis les années 60, les formations aux métiers du tourisme se sont particulièrement développées, notamment dans l'enseignement supérieur. Le constat qui est fait sur ces formations est nuancé. Pour certains, ces formations sont excellentes. André Daguin, le Président de l'UMIH (Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière), n'hésite pas à dire : " *Nous ne sommes pas mécontents de la formation aux métiers touristiques en France. C'est sans doute la meilleure formation d'Europe, en formation initiale comme en formation continue.* " Mais, il ajoute : " *Il faudrait aussi que l'Education nationale se penche sur la question de la rénovation des diplômés... D'une manière générale, les diplômés manquent de souplesse.* " **En réalité, il est difficile de parler globalement des métiers du tourisme, puisqu'il n'existe pas de branche professionnelle unique, ni d'architecture générale des formations aux métiers du tourisme.**

Trois problèmes majeurs apparaissent :

Le niveau de recrutement des élèves et des étudiants est plutôt bas (formations technologiques ou professionnalisées) ;

La formation aux métiers du tourisme souffre d'un **manque d'identité et de cohérence** ;

Le secteur du tourisme offre, à tous les niveaux, des **perspectives limitées de rémunération et de carrière.**

Si le **tourisme représente bien la première industrie de notre pays**, ce secteur d'activité **souffre d'un discrédit terrible**. Il est associé à la sphère dévalorisante des loisirs, aux travaux saisonniers, aux tâches d'exécution et aux bas salaires. **Plus de 60 000 élèves, étudiants et stagiaires** suivent actuellement un cursus ou une formation. Ce qui est dénoncé par les professionnels et par les élèves ou les étudiants qui suivent ces filières, c'est la relative incohérence et la dispersion du système de formation et d'enseignement du tourisme en France. **La filière apparaît pour certains, malgré les efforts du Ministère de l'Education nationale, qui travaille en étroite relation avec les professionnels, comme peu lisible. Il n'existe aucune étude sérieuse sur les besoins de ce secteur** : quels niveaux de formation ? Quels diplômés ? Quels débouchés ? C'est donc toute une réflexion qu'il faut engager au moment où le secteur du tourisme, qui rencontre des difficultés, doit décider des contenus de son enseignement en fonction des nouveaux clients, des nouvelles demandes, des nouveaux produits. (p. 19)

[...]

La non adéquation entre la formation et l'emploi

Il ressort de toutes les enquêtes et les auditions qui ont été faites dans le cadre de ce rapport parlementaire, que la filière du tourisme souffre le plus souvent d'une **non adéquation entre la formation et l'emploi**.

On doit cependant distinguer les formations liées au secteur et l'hôtellerie et de la restauration et les formations dédiées aux autres secteurs du tourisme, en particulier à travers les **BTS rénovés, dont la première promotion arrive sur le marché du travail en 2003** (BTS Vente et Productions touristiques, BTS Animation et Gestion de tourisme local). La question est de savoir si l'ensemble des diplômés correspond aux attentes du marché. **Si les formations courtes et le BTS restent des niveaux pertinents d'insertion, les perspectives de carrière sont plus difficiles à cerner**. Dans certains cas, aucune véritable perspective de carrière n'est offerte. **Les licences professionnelles, qui se multiplient dans le plus totale incohérence**, apportent-elles véritablement quelque chose de plus ? La question mérite d'être posée, si l'on ne veut pas leurrer les cohortes d'individus qui s'engagent dans ce type de formations supérieures. Dans la mesure où il est difficile de définir avec précision les carrières du tourisme, il convient de se préoccuper du devenir des jeunes titulaires du BTS. Pourtant, chacun s'accorde à reconnaître la nécessité de développer les formations du tourisme. Cela doit se faire à travers **une implication plus forte des régions, afin de parvenir, pour chaque diplôme, à une identité régionale forte, inscrite dans le territoire.** (p. 36-37)

[...]

Le cas des BTS Le fonctionnement des BTS est satisfaisant : **la formation se traduit par une polyvalence qui facilite l'adaptation**. Pour César Balderacchi, Président du Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV) : « les formations françaises sont bonnes, même les meilleures du monde. » Les titulaires d'un BTS « Vente et Productions touristiques » trouvent assez facilement un emploi, car ils sont immédiatement opérationnels. Le BTS « Animation et Gestion de tourisme local » apparaît comme un diplôme d'avenir. On doit cependant, dans les BTS : - **élever le niveau de formation** ; - mieux **sensibiliser aux spécificités locales (géographie, patrimoine, culture, terroir...)** ; - **préparer l'ouverture à l'international - améliorer le niveau de maîtrise des langues étrangères**. Mais, le salaire d'embauche reste le SMIC, en particulier dans les agences de voyages confrontées à un problème de rentabilité, la marge réservée à une agence sur un billet d'avion n'étant que de 7 %. **Le taux de rotation est donc important, les jeunes restant en moyenne un an en poste**. De plus, **les métiers de comptoir des agences de voyage risquent de disparaître, en particulier tout ce qui touche à la billetterie**. Une réflexion s'impose sur les nouveaux métiers qui peuvent exister à travers le développement des nouvelles technologies. [...]

Le cas des formations supérieures On ne dispose pas, dans le domaine des formations supérieures, d'une vision globale des formations et des métiers du tourisme auxquels ces formations préparent. Il existe certes des formations classiques, comme celle des guides interprètes qui est parfaitement identifiable, avec un cahier des charges précis, mais **l'ensemble des formations** (licences professionnelles, IUP, DESS, Maîtrises Sciences et Techniques, mastères...) **constitue un dispositif parfaitement anarchique et incohérent**, avec des objectifs de formation qui ne sont ni clairs ni pertinents pour certaines formations. Les formations trop généralistes n'ont de liens avec le tourisme qu'à travers une simple option. On peut considérer : - qu'il n'existe de stratégie claire concernant la définition de ces formations et l'établissement d'un cahier des charges précis ; - que la procédure d'habilitation de ces formations reste totalement floue ; - que **les formations sont souvent redondantes, lacunaires, parce que le tourisme n'existe pas en tant que discipline** ; Pour Michel Bonneau, Président de l'Association des Directeurs d'IUP Tourisme, « Les universités connaissant une baisse des effectifs étudiants, elles présentent le tourisme comme une filière innovante, attractive, et elles ouvrent de nouvelles formations. Cela nuit à la cohérence et à la crédibilité de l'ensemble. » Michel Bonneau ajoute : « Moi-même, pourtant Président de l'Association des IUP Tourisme, le suis incapable de citer le nombre d'IUP Tourisme en France ; entre IUP Patrimoine et Culture et IUP Hôtellerie et Tourisme, je suis perdu. » A cela s'ajoute la prolifération des formations privées, la possibilité très ouverte en France de délivrer des diplômes homologués ou non.

Pourtant, on constate que les formations pluridisciplinaires que délivrent les IUP permettent de viser un éventail d'emplois suffisamment large. Souvent, d'ailleurs, cette formation, qui comprend la gestion, l'informatique, la découverte de l'entreprise à travers les stages et qu conduit à maîtriser deux langues au moins, ouvre sur des emplois qui se situent en dehors de la sphère du tourisme, en particulier dans le domaine commercial.

Le premier objectif serait de rationaliser les appellations et les cursus dans les formations supérieures. Cela pourrait se faire à travers l'harmonisation des diplômes européens et le nouveau système LMD (Licence, Mastère, Doctorat).

Le cas de la formation continue

La formation continue, qui fonctionne d'une manière suffisamment cohérente, **devrait pourtant connaître un fort développement** : - à travers une harmonisation de la carte des formations offertes ; - un dispositif qui associe plus efficacement la validation des acquis ou de l'expérience, un tronc commun d'enseignement et des unités capitalisables en fonction des secteurs concernés ; - En créant dans les Régions une véritable commission d'expertise pour valider les formations et établir des règles de passerelles ente les niveaux ; - en augmentant la possibilité d'accès des salariés du tourisme à la formation continue (aujourd'hui, seulement 30 % de ces salariés participent à des dispositifs de formation... (pp.37-39)

CREFOR Haute-Normandie

GFE - Hôtellerie, restauration, tourisme, sports, animation, Rouen, CREFOR Haute Normandie, 2004, 26 p.

<http://www.crefor.asso.fr/crefor/5/gfe17SyntheseProspective.pdf>

[...] Après avoir été quelque temps déficitaire, **l'offre de formation liée au tourisme apparaît aujourd'hui surdimensionnée**, notamment du fait d'une image plutôt attractive. **Les problèmes se situent moins sur le volume d'effectifs que sur les profils des postulants**. Selon le groupe témoin, il semblerait que **les deux diplômes de référence du tourisme** (BTS animation et gestion touristique locale et BTS ventes de productions touristiques) soient parfois en « décalage » avec les besoins en terme d'emplois. La traduction de cet écart peut être un travail exigeant une **qualification ressentie comme trop élevée ou à l'inverse une déqualification mal vécue**. Un réajustement qualitatif et un travail au niveau de l'orientation conseil pourraient être une « solution » à ce type de problème.

De la même manière que pour l'hôtellerie restauration, il semble qu'il faille **consolider le professionnalisme des formations à la réception et développer des formations en langues étrangères**. Une **sensibilisation aux nouveaux marchés et produits touristiques** pourrait également être une voie intéressante dans l'amélioration de l'offre haut-normande.

Une autre préoccupation pour le tourisme est de former et d'adapter en permanence son personnel afin de suivre les évolutions rapides de la technologie et du marketing. Sur ce point, les cas de figure sont très variables selon les structures. **La démarche VAE, dont l'optique est un peu différente, peut également représenter une opportunité d'évolution intéressante**.

Le dispositif de formation doit finalement faire face à **deux problématiques majeures**. Premièrement être en capacité de se créer une identité et d'organiser une **offre cohérente et innovante en rapport avec une demande touristique multiforme, permanente et exigeante**. Deuxièmement **être capable de préserver à travers une formation générale solide des alternatives de réorientations ou reconversions pour des jeunes souvent formés en**

surnombre. (p. 18)

Ministère délégué au Tourisme

Université d'été sur l'enseignement supérieur et la recherche en tourisme, – 6 et 7 juillet 2006 – Gréoux-les-Bains, 51 p.
<http://www.tourisme.gouv.fr/fr/actualites/att00013046/dossier-participants-greoux06.pdf>

Atelier n°3 Quelles formations initiales supérieures pour quels métiers du tourisme ?

Les formations initiales en tourisme regroupent aujourd'hui plus de 30 000 étudiants au sein de formations très disparates – allant de formations professionnelles courtes à des « masters recherche ». Le tourisme a en effet été considéré, sans doute trop rapidement, comme permettant un débouché professionnel facile pour certaines formations. Ce constat conduit à poser les questions suivantes : **Comment rendre plus lisible, vis-à-vis du monde professionnel, l'offre de formation en tourisme ?** Comment rendre plus visible, vis-à-vis des universitaires, l'évolution de la demande de formation ? Le tourisme doit-il être considéré comme une filière pluridisciplinaire à part entière, ou bien doit-il apparaître comme une spécialisation, une fois acquises les bases d'une discipline (gestion, droit, aménagement du territoire...) ? et dans ce cas, quelle doit être la place des formations spécialisées par rapport aux formations généralistes ?... (p. 9)

GUITTON Christophe , MICHUN Stéphane

Les métiers et formations du tourisme. Logiques des branches professionnelles et perspectives régionales. CEREQ-BREF , septembre 2006 , n° 233 , 4 p.
<http://www.cereq.fr/cereq/b233.pdf>

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 difficile 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'oeuvre 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 (p. 3)

[...]

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** ... 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. ...

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.
<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

Caractérisation de l'offre de formation : données générales

... Il est important de signaler immédiatement **que le classement des formations** selon ce découpage de champs d'activité **n'est pas aisé, notamment pour les formations supérieures, car nombre de cursus affichent dans les intitulés un spectre très large, ouvrant sur un ensemble de métiers relevant aussi bien du tourisme au sens strict, que de l'hôtellerie-restauration (H&R), mais aussi des loisirs et dans certains cas des transports** : outre les formations conjointes en « hôtellerie-restauration » de l'enseignement professionnel, on trouve en effet au niveau des **licences professionnelles, une filière intitulée « hôtellerie-tourisme », qui compte 16 licences** qui sont ensuite spécifiées par des options qui peuvent être monovalentes (tourisme, hôtellerie, loisirs), mais **sont le plus souvent**

bivalentes (hôtellerie-tourisme ; tourisme-loisir et hôtellerie-restauration). D'autres filières universitaires proposent des spécialisations « tourisme » au niveau licence, notamment en économie-gestion, géographie-aménagement du territoire, et STAPS. **Au niveau des IUP** (diplôme d'ingénieur-maître) la filière s'appelle « transport hôtellerie tourisme et loisirs », mais 4 des 6 établissements proposent une option bivalente (loisirs- tourisme) et les deux autres sont plurivalents. Quant au **niveau « bac+5 »**, les masters (ou anciens DESS), sont également généralement bivalents (tourisme et hôtellerie, tourisme et loisirs – ou sport – et aussi tourisme et patrimoine – ou culture). Dans les organismes de formation privés spécialisés les mêmes associations se retrouvent (hôtellerie-restauration pour Vatel par exemple, ou hôtellerie-tourisme pour les instituts des chambres de commerce -CCI).

[...]

On notera que le décompte des diplômes ou titres n'a pas le même sens pour les **ministères disposant d'une offre nationale de certifications** (Enseignement professionnel ou Travail) et les **certificateurs qui proposent des spécialités de formation territorialisées** (universités, organismes privés) : dans le premier cas à un même diplôme peuvent correspondre de très nombreuses sections ouvertes sur tout le territoire alors que dans le second, à une certification correspond généralement une section et une seule, dans un établissement donné. **Le poids des différents certificateurs, en terme de flux de diplômés, sera donc très différent de leur poids apparent en termes de nombre de certifications mises sur le marché de la formation.** (pp. 43-44)

[...]

Sur le champ du tourisme nous avons vu que le nombre de certifications au niveau V, IV et III n'était pas très élevé, et que **l'Education nationale n'était présente qu'à partir du niveau III**, qui constituerait selon les membres de la 17ème CPC (Tourisme, hôtellerie, loisirs), le niveau de formation de base pour exercer dans ce secteur.

Au niveau III ce sont les deux BTS de l'Education nationale qui alimentent pour l'essentiel le marché du travail, avec près de 4 300 jeunes en formation initiale (voie scolaire (94 %) ou apprentissage (6 %)), auxquels s'ajoutent 1 300 « autres candidats » au diplôme (formation continue, individuels etc.), ce qui représente quand même près de deux inscrits sur 10 aux examens. On constatera que les établissements publics n'accueillent que quatre jeunes sur 10 en formation initiale scolaire et quasiment aucun apprenti (à peine 12 sur 270). La volonté de maîtrise des flux affichée par l'Education nationale, pour ces diplômes considérés comme trop attractifs par rapport aux besoins du marché, est contournée par les organismes de formation privés qui affirment répondre, en ouvrant partout des sections, à une demande des familles et des jeunes. Alors que l'Education nationale propose une offre très équilibrée entre les deux spécialités, on notera que **l'offre privée est particulièrement développée sur le BTS destinant plutôt au tourisme émetteur** (agences de voyage notamment), son attractivité pour les jeunes étant particulièrement grande. Bien qu'inférieurs de dix points dans le privé, les taux de réussite aux examens y restent corrects. Pour les autres types de candidats, ces taux sont beaucoup plus faibles, comme dans toutes les spécialités, et atteignent péniblement les 50 %.

A noter **qu'un nombre croissant d'adultes cherche à obtenir le BTS VPT par la VAE** (152 candidats en 2004)

A ce niveau de formation, la prééminence des diplômes Education nationale est totale : même si on ne les compare qu'avec les effectifs d'adultes préparant les BTS tourisme (environ 800 dans la catégorie « autres candidats »), les effectifs de stagiaires de l'AFPA pour les formations de niveau III (40 au total pour deux titres), sont tout à fait marginaux.

Au niveau IV, en revanche le ministère de l'emploi a formé 450 adultes au total (pour trois titres et six options) et a mis sur le marché 386 diplômés (85 % de réussite). **La spécialité la plus demandée (290 candidats et 249 reçus) est celle de technicien d'accueil touristique, option accompagnement ou animation**, correspondant donc à une activité de tourisme récepteur. A noter d'ailleurs que les organismes de tourisme (TR) ont souligné dans les entretiens réalisés sur le volet emploi qu'une partie de leur besoin était située à ce niveau là. Ces effectifs, non marginaux pour le ministère de l'Emploi, restent cependant peu importants pour un niveau de qualification sur lequel la concurrence est très faible, aussi bien dans le privé (un seul titre) qu'à l'Education nationale qui ne propose que la mention complémentaire « billetterie », préparée par 181 jeunes en formation initiale et 59 adultes en formation continue.

Au niveau V, l'AFPA a formé seulement une cinquantaine de candidats au titre d'agent d'accueil touristique (47 admis, soit 96 % de réussite) et on ne dispose d'aucune base pour estimer les effectifs formés aux quatre titres privés délivrés par quelques organismes spécialisés.

En ce qui concerne **l'Enseignement supérieur**, les statistiques d'inscrits en **licences professionnelles** en 2003 (source Céreq, Reflet) indiquent pour les 16 LP de la filière Hôtellerie et tourisme, un effectif de 335 total de 619 inscrits 19 à niveau bac+3. Il faut rajouter à cela les dix promotions de DNGIN, comptant en moyenne 20 étudiants, soit 200 candidats par an environ.

Pour les **niveaux supérieurs, le suivi des effectifs n'est pas centralisé**. Il est donc très difficile d'estimer le nombre d'étudiants dans ces filières. Cependant, si on considère qu'en moyenne une promotion de master 2 compte au maximum 20 étudiants, on peut penser que chaque année **800 étudiants au maximum préparent un master à dimension « tourisme »**. (pp. 52-54)

[...]

En conclusion

Ces résultats semblent confirmer les positions affichées par les représentants des organismes de tourisme (tourisme récepteur), en matière de niveau de recrutement : **une bonne partie de leurs besoins seraient à niveau IV pour des postes d'employés qualifiés**. L'offre de formation « spécialisée » ne couvrant pas ce niveau, en formation initiale, ils recrutent soit en dehors de cette spécialité (ex bac pro services22), soit utilisent le vivier important de diplômés de niveau III disponibles sur le marché, du fait notamment du fort développement de l'offre de formation privée sur ce créneau. Ce constat interroge sur le consensus des professionnels représentés à la 17e CPC « tourisme , hôtellerie restauration » pour réclamer dès 198623 la suppression du brevet de technicien (niveau IV) qui comportait trois options (voyage, information touristique et hôtesses). Cette suppression, qui ne sera entérinée par la CPC que dix ans plus tard (avril 1995) a été votée à l'unanimité, l'argument majeur des professionnels étant que « pour occuper des fonctions dans des agences de voyage les professionnels souhaitent recruter des jeunes qui possèdent une solide culture générale, ayant

l'usage de deux langues vivantes étrangères au minimum et des connaissances commerciales, comptables et administratives ».

En l'absence de travail approfondi sur le contenu de l'activité des employés qualifiés des agences de voyage et des organismes de tourisme, il est difficile de se prononcer sur la nature et le niveau des compétences mises en oeuvre effectivement dans ces types de professionnels et donc de porter une appréciation sur l'argumentaire développé par les professionnels. **Mais l'analyse des emplois tenus montre à l'évidence un décalage notable entre l'aspiration naturelle des jeunes détenteurs de BTS à occuper des emplois de « technicien » et le statut (et la rémunération) des emplois qui leurs sont accessibles.**

Le développement très important ces dernières années de formations universitaires de niveau II et I (cf. en Annexe 4 le tableau des licences et masters), en particulier sur le créneau du tourisme récepteur (gestion-management de structures touristiques et gestion-valorisation des ressources touristiques) mais également du tourisme émetteur (conception ou distribution de produits touristiques), **devrait contribuer à accentuer dans les années à venir les effets de déclassement observés pour les BTS tourisme.** (p.59)

MICHUN Stéphane

Les ressources humaines dans le tourisme régional : représentations et pratiques en Alsace, Bretagne et PACA

Dans MICHUN Stéphane, PODEVIN Gérard, TRAUTMANN Jacques, REBEUH Marie-Claude, NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Peu d'appels au système de formation initiale

Concernant la formation initiale, les flux de formés paraissent dans de nombreuses filières suffisants, quand ils ne sont pas purement et simplement jugés trop importants. Il faut pourtant non seulement répondre aux demandes des élèves et de leurs parents mais aussi faire face à « l'évaporation » observée parmi ces jeunes formés qui, à la première occasion, sont nombreux à quitter la branche HORECA. [...]

En dehors de la branche HORECA, on note une élévation du niveau de diplôme chez les moniteurs et éducateurs sportifs, les animateurs socioculturels et de loisirs, les responsables d'agences de voyages, les agents de services commerciaux du tourisme, les agents et hôtesses d'accompagnement et les agents et hôtesses d'accueil et d'information (cf. monographie bretonne). **Pourtant, les pouvoirs publics prêtent relativement peu d'attention aux effectifs formés et aux formations proposées.** Il est vrai que, d'une part, **seul compte aux yeux des acteurs régionaux le tourisme réceptif** et que, d'autre part, **les autres acteurs** de ce qui pourrait constituer une filière touristique ou bien un complexe local touristique (un pays d'accueil touristique à l'instar de ce qui se fait en Bretagne) **rechignent à se ranger sous la bannière du tourisme** et « protègent » leur offre de formation de toute « dénaturation ». C'est particulièrement évident dans le domaine culturel mais les métiers de l'animation socioculturelle et sportive cherchent, aux aussi, à sauvegarder leurs particularismes et à ne pas se lancer à corps perdu dans la mise en tourisme, ainsi que le démontre la monographie bretonne. (p. 15)

MICHUN Stéphane, PODEVIN Gérard, TRAUTMANN Jacques, REBEUH Marie-Claude, NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Le cas des BTS tourisme

Nombreux interlocuteurs laissent entendre que les deux BTS, AGTL et VPT, ne seraient plus adaptés aux besoins, allant parfois jusqu'à affirmer que ce sont des formations qui préparent...au chômage. La demande sociale des familles reste pourtant très forte pour s'inscrire dans ces formations, dont les taux d'attractivité sont parmi les plus élevés (cf. Tableau 2). Par ailleurs, il est fait souvent mention que les emplois sur lesquels les jeunes titulaires de ces diplômes devraient s'insérer, sont en réalité pourvus préférentiellement par des BTS Commerce ou « technique de vente.

Nos observations portent à nuancer fortement ces affirmations. Tout d'abord, il convient de rappeler que **le BTS tourisme a été modifié il y a quatre ans, afin précisément d'y accentuer la partie commerciale de la formation.** Il paraît cependant que le profil de vendeur des BTS VPT ne serait déjà plus adapté du fait du développement d'Internet et que désormais les professionnels recherchaient moins des vendeurs que des concepteurs...

Les différences d'insertion sont très marquées pour ces jeunes BTS suivant la nature de l'établissement. Il existe pour cette formation un grand nombre d'établissements privés hors contrat. Ces établissements continuent d'attirer des élèves séduits par ces formations à des métiers dont l'image ne correspond plus à la réalité, et qui, compte tenu des taux de remplissage dans les établissements de l'éducation nationale(ou dans les établissements privés sous contrat), récupèrent sans véritablement les préparer à ces métiers des jeunes qui seront très vite en échec.

Les données qui nous ont été fournies par deux établissements (un public et un privé sous contrat) sur les trois dernières promotions de sortants, montrent que **l'insertion se fait plutôt dans de bonnes conditions.** Pour ceux qui ne sont pas en poursuite d'étude (pour préparer une licence ou un diplôme de langue, ou bien encore en voyage d'étude à l'étranger) et qui représentent en moyenne un tiers des sortants la première année, l'insertion à deux ans se fait deux fois sur trois dans les métiers préparés et les secteurs du tourisme. **Au total, le taux d' « évaporation » hors secteur après le BTS serait inférieur à 40 %.** Ce taux est tout à fait comparable à ce que l'on trouve dans de nombreuses spécialités, en particuliers pour les métiers correspondant aux familles professionnelles du secteur HCR. **Il y aurait donc un décalage entre la réalité d'insertion pour ces BTS issus de Lycées reconnus, qui reste**

satisfaisante en termes d'accès à l'emploi, et une tendance chez les professionnels à considérer ce BTS comme inadapté. La difficulté croissante des élèves de BTS à trouver un stage confirmerait plus cette mauvaise opinion (pp. 88-89)

MICHUN Stéphane

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs régionaux.

Dans MICHUN Stéphane, PODEVIN Gérard, TRAUTMANN Jacques, REBEUH Marie-Claude, NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Une diffusion encore limitée de la formation continue

[...]

Dans les **organismes de tourisme**, les principaux domaines de formation sont, le perfectionnement en langues, l'informatique spécifique au tourisme, le « cœur de métier tourisme », la gestion administrative et internet. **A ces actions de formation individuelles** (dont ont bénéficié 76 stagiaires en PACA) **s'ajoutent des actions collectives régionales portant essentiellement sur les techniques d'accueil, la communication et le marketing**. En PACA, 221 stagiaires (soit 32 % des stagiaires français) ont profité de ces actions collectives en 2004, pour un total de 2.840 heures stagiaires. Parmi les stages organisés dans ce cadre, on trouve : gestion et traitement des informations touristiques pour optimiser la fonction d'accueil, accueil et conseil en visites et séjours, conception et édition de brochures et de supports de communication, conception de produits touristiques (le rôle de stimulateur de l'OTSI face aux prestataires d'activités et d'hébergement), accompagnement démarche qualité, connaissance historique et patrimoine régional, etc. La même année, 11 contrats en alternance ont été signés en région PACA pour un total de 8.174 heures. [...]

Mais les OPCA ne sont pas les seuls intermédiaires à contribuer au développement de la formation continue dans les activités touristiques. Les Chambres de Commerce et d'Industrie sont également très dynamiques (CRCI PACA - Corse, 2001). [...]... les CCI interviennent aussi en formation continue *via* leurs centres de formation continue (CFC), leurs centres d'études de langues (CEL) et leurs instituts de promotion du commerce (IPC). Certaines de ces formations sont relativement longues et validées par un diplôme ou un titre homologué, d'autres se rapprochent plus des besoins d'information / formation des TPE. Ainsi, dans les Alpes-de-Haute-Provence, des formations très opérationnelles sont privilégiées : « premiers secours », « faire face à un incendie dans les campings », « attentes de la clientèle et modernisation des équipements », « gérer ses coûts en restauration », « la carte du restaurant », « techniques T.I.C. », etc., le tout complété par des journées professionnelles d'information (réglementation des piscines, assurance multirisque, groupements d'employeurs, etc.) ou des formations-action (mise en place de la **charte de qualité** « Bistrot de pays » par exemple). Au-delà de cette offre de formation, une méthodologie commune à toutes les CCI a été élaborée en faveur de **la montée en qualité du tourisme** (CRCI PACA, 2004). Cette méthodologie enchaîne des réunions d'information / sensibilisation, des moments d'élaboration de prédiagnostics, des formations et actions correctives en entreprise, des diagnostics, des phases de valorisation des professionnels engagés dans ces démarches en liaison avec les partenaires chargés de la promotion touristique et, enfin, des dispositifs de suivi et d'animation (tableaux de bord, clubs, etc.). Fin 2004, plus de 1.000 entreprises s'étaient engagées, en PACA et en Corse, dans ces démarches de qualité. Dans le Var, à la même date, 194 entreprises de tourisme adhéraient à des clubs qualité : 57 hôtels, 55 restaurants, 70 terrains de camping caravanning et 12 résidences de tourisme. (pp. 119-120)

KOGUT-KUBIAK Françoise, GUITTON Christophe (collab.), AGUETTANT Nathalie (collab.), LABRUYERE Chantal (collab.), MAHLAOUI Samira (collab.)

Les certifications du tourisme : panorama et tendances. Marseille, Céreq, 2007, 38 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-26.pdf>

L'offre de certification des coeurs « tourisme » et « hébergement »

L'offre de certifications des **niveaux V à III** se caractérise au premier regard (cf. Tableau 1) par une **présence significative des organismes privés** tandis que le **ministère de l'éducation nationale**, quasi-absent sur les niveaux V et IV (cœur « tourisme ») **concentre ses ressources sur le niveau III**. Le ministère de l'emploi propose une répartition plus équilibrée de son offre même si, comme nous le verrons par la suite, sa représentation en termes de flux reste marginale. Totalement absentes sur le cœur « tourisme », les branches professionnelles sont, quant à elles, à peine plus présentes sur le cœur « hébergement ». Les **niveaux II et I** (Tableau 2), dont la montée en puissance est plus récente, sont **essentiellement présents dans les universités, les organismes privés n'en étant pas moins présents**.

Du niveau V au niveau III

Du côté de l'organisation de voyages et la réception de touristes ce que nous nommerons le cœur « tourisme », **l'offre de certification sur les niveaux V et IV est essentiellement alimentée par le ministère du travail et les organismes privés** : au niveau V, on trouve un titre du ministère du travail (Agent d'accueil touristique) ainsi que trois titres homologués d'organismes privés, tous plutôt tournés sur le **versant tourisme récepteur** (Agent des services techniques du tourisme, Assistant animateur du tourisme et Agent polyvalent des organismes de tourisme). **Au niveau IV, le ministère du travail propose trois titres**, un sur le versant tourisme émetteur (Technicien

commercial du tourisme options vente ou commercialisation) et deux sur le versant tourisme récepteur (Technicien d'accueil touristique options accompagnement ou animation, et animateur de tourisme local). On trouve aussi un titre homologué (Technicien d'accueil, vente de services touristiques), versant tourisme récepteur, en bonne correspondance semble-t-il avec l'orientation « vente de produits touristiques » développée par les organismes de tourisme, à côté de l'activité traditionnelle d'information. L'éducation nationale présente un seul diplôme créé en 1995, la mention complémentaire Télébilletterie et services voyages orientée sur le versant tourisme émetteur. [...] **Au niveau III, les deux diplômes phares sont cette fois-ci du côté de l'Education nationale avec pour le tourisme émetteur, le BTS Ventes et productions touristiques, et pour le tourisme récepteur, le BTS Animation et gestion touristiques, diplômes rénovés en 2001 mais dont la création remonte aux années 1960.** L'éducation nationale prétend ainsi couvrir avec ces deux diplômes une très large palette d'emplois, comme le montre la rubrique « champ d'activité » des référentiels d'activités des deux diplômes. **Sont également proposés à ce niveau deux diplômes universitaires** : une option du diplôme universitaire de technologie (DUT) **Carrières sociales** et une option du diplôme d'étude universitaire scientifique et technique (DEUST) **Métiers de la culture.** **Le ministère du travail s'est positionné lui aussi sur ce niveau en proposant deux titres professionnels distincts** (Assistant de développement de tourisme local et Responsable de gestion d'établissements touristiques). Ces certifications publiques sont complétées par une **offre privée significative**, puisque on recense au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) **quatre titres spécifiquement « tourisme »** dont deux du côté du tourisme émetteur (Agent de production et commercialisation de produits touristiques et Vendeurs conseil en voyage d'affaires et de tourisme) et deux du côté du tourisme récepteur (Responsable de structure d'accueil touristique et Technicien supérieur polyvalent du tourisme) **auquel on peut ajouter trois titres homologués bivalents « tourisme hôtellerie »** (Agent de comptoir polyvalent, Assistant commercial tourisme hôtellerie, Technicien supérieur en tourisme ou hôtellerie). On remarquera enfin qu'aucune certification de branche n'a encore vu le jour, ni du côté des agences de voyages ni des organismes de tourisme. [...] (pp. 7-8)

Du niveau II au niveau I

L'offre de l'enseignement supérieur s'est beaucoup développée ces dernières années et se caractérise par son abondance (Tableaux 2 et 3). **Les organismes privés occupent également le terrain sur ces niveaux même si au total seules cinq certifications sont inscrites à ce jour au RNCP.** Bien que **très souvent bivalentes** « tourisme-hébergement », nous nous efforcerons de distinguer comme nous l'avons fait précédemment les formations relevant de chaque secteur. • Du côté de l'organisation de voyages **Au niveau II, les licences professionnelles relevant du tourisme sont proposés par plusieurs filières** : hôtellerie-tourisme, STAPS, économie-gestion, sciences humaines et sociales. **Sur les dix sept licences professionnelles de la filière « hôtellerie et tourisme », cinq sont spécifiquement orientées tourisme** (Distribution touristique, Conception et gestion de projets touristiques, Concepteur animateur en écotourisme, Management européen de produits touristiques et Tourisme et nouvelles technologies), **trois autres sont bivalentes « tourisme-hébergement »** (Accueil, hôtellerie, tourisme, Hébergement et environnement touristiques et Assistant aux fonctions de management du tourisme et hôtellerie internationale) **et une est plurivalente « tourisme-hébergement-restauration »** (Accueil, hôtel, restauration et tourisme). **Les autres filières proposent des licences professionnelles plutôt orientées vers l'option « tourisme » versus « patrimoine »** (Patrimoine, environnement et tourisme, Développement et protection du patrimoine culturel, Concepteur de produits touristiques patrimoniaux...). Il faut y ajouter **trois licences classiques, l'une en économie gestion** (Commercialisation des produits touristiques), **l'autre en sciences humaines et sociales,** (Tourisme, hôtellerie, alimentation), **et la dernière en STAPS** (Management du tourisme sportif). On peut également mentionner **les sept diplômes d'ingénieurs maîtres** que l'on trouve dans les deux filières « Hôtellerie, tourisme et loisirs » et « Transport, hôtellerie, tourisme et loisirs » ainsi que le **diplôme de maîtrise des sciences techniques de la filière Tourisme culturel.** A noter aussi l'existence **d'un diplôme bac+3 très spécifique, le Diplôme national de guide interprète national** (cf. encadré page suivante). Créé en 1995, ce diplôme de second cycle de l'Enseignement supérieur est co-délivré par le Ministère de l'Education nationale, et celui de l'Équipement, Transport, Tourisme. Une commission professionnelle des guides interprètes et conférenciers est consultée sur les modalités de formation et d'évaluation, ce qui est exceptionnel dans l'enseignement supérieur en dehors des spécialités de DUT. Une dizaine d'universités délivrent ce DNGIN8. Il ne s'agit ni d'une licence professionnelle, ni d'une licence classique et il ne figure pas, pour l'instant, au RNCP. Il n'est répertorié par l'ONISEP que dans la rubrique « formations diverses » à bac+3, bac+4 de la spécialité « Hôtellerie, restauration, tourisme ». Par ailleurs, **seul trois titres émanant d'organismes privés sont inscrits au RNCP au niveau II.** Ils sont monovalents « tourisme », **deux sur le tourisme récepteur** (Responsable d'activité ou d'entreprise touristique, Responsable de structure d'accueil touristiques) **l'autre sur le tourisme émetteur** (Responsable de production et de commercialisation de produits touristiques). On peut compléter cette liste par un « **diplôme européen d'études supérieures, option tourisme hôtellerie** » mais dont le statut n'est pas défini et **qui n'est pas répertorié pour l'instant au RNCP.** De même, nous avons relevé quelques certifications relevant d'organismes privés (Bachelor, MBA...) mentionnées sur le site récent du Centre info « Orientation et Formation ». Quant au **niveau I,** correspondant aux masters professionnels (ou ex DESS), **la mention « tourisme » figure dans 36 diplômes répartis dans trois filières** (Sciences humaines et sociales, Sciences économiques et de gestion et STAPS). Elle est associée en général avec les **problématiques de développement local** (valorisation du patrimoine, tourisme durable...) **ou de management d'équipement ou de projets** (plurivalence sur tourisme, sport, loisirs, culture, environnement etc.). L'association tourisme-hôtellerie est moins fréquente à ce niveau : sept seulement sont dans ce cas. **On trouve également cinq masters recherche** comportant la mention tourisme, ce qui peut laisser supposer que quelques écoles doctorales vont se développer autour de cette thématique. (pp. 11-12)

Évolution des flux de diplômés

Au niveau III, Le BTS Ventes et productions touristiques, ou plutôt son ancêtre le BTS Tourisme-loisirs option

conception-commercialisation (cf. généalogies graphiques) a enregistré une augmentation à peu près constante du nombre de ses candidats jusqu'en 2002 (Tableau 9) passant ainsi de 2 229 diplômés en 1991 à 3 937 en 2002. Depuis 2003, date à laquelle disparaît l'option Conception-commercialisation du BTS Tourisme-Loisirs pour laisser place au BTS Vente et production touristique, les effectifs n'ont cessé d'être en baisse ce qui représente une perte de 900 candidats sur les trois dernières années soit environ le quart des effectifs. C'est pourtant l'effet inverse qui était attendu par certains membres de la 17e CPC qui craignaient que la création de deux BTS distincts augmentent voire doublent les flux de sortie (CR de la CPC Tourisme, Hôtellerie, Loisirs du 12 janvier 2000). Précisons que la tendance générale est elle aussi plutôt marquée par un flux croissant pour l'ensemble des BTS (excepté en 2005 qui semble amorcer pour la première fois une baisse). Ce sont en fait les établissements privés qui affichent une perte de leur effectifs (1 815 candidats en 2003, 1 636 en 2004 et 1 398 en 2005) tandis que les établissements publics maintiennent les leurs à valeurs quasi constantes (1 112 candidats en 2003, 1 093 en 2004 et 1 101 en 2005). Entre 1991 et 2002, le taux de réussite moyen aux examens des élèves scolarisés s'est amélioré pour se situer ces dernières années autour de 70 % (+ ou - 2 points), la moyenne nationale avoisinant quant à elle les 75 % (source : base de données REFLET). Le recul enregistré en 2003, n'est certainement pas sans lien avec les modifications du diplôme qui sont intervenues en 2001 (2003 correspondant à la première session d'examens). Les apprentis dont l'effectif reste relativement stable depuis 1995, ont des taux de réussite proches de ceux des scolaires, et ils ont de la même manière chuté de façon significative en 2003 probablement pour les raisons déjà évoquées. Jusqu'en 2002, ces taux étaient supérieurs à ceux de la moyenne nationale (autour des 65 %), ils s'en sont depuis rapprochés. Les candidats issus de la formation continue et les candidats libres, obtiennent quant à eux de moins bons résultats : moins d'un sur deux obtient leur diplôme. Pour l'ensemble des BTS, cette moyenne est de trois sur deux sur la même période. Le BTS Animation et gestion touristiques locales, et son ancêtre le BTS Tourisme-loisirs option accueil, animation professionnelle, dont l'attractivité auprès des jeunes était jusque là plus faible, a quant à lui vu doublé ses effectifs entre 1991 et 1998. Après cette période, ceux-ci ont continué de progresser régulièrement pour atteindre leur plus haut niveau en 2002 soit 2 578 candidats. L'année 2003 est marquée par un retrait des effectifs qui, contrairement au BTS VPT, ne s'est pas poursuivi les deux années suivantes. De fait, l'écart important de candidats que l'on pouvait enregistrer entre les deux BTS dans la décennie 90 tend à présent à se réduire au profit du BTS AGTL. Les taux de réussite aux examens sont là aussi globalement élevés pour les candidats sous statut scolaires et les apprentis, et proches de la moyenne de l'ensemble des BTS, tandis que la catégorie « autres candidats » réussit dans de plus faibles proportions. Sur le niveau IV, les effectifs de la mention complémentaire Télébilleterie et services voyages restent relativement stables depuis sa création. L'apprentissage, particulièrement développé dans l'ensemble des MC, occupe une place plus importante que celle mentionnée pour les deux BTS. De l'ordre de 38 % en 2000, le taux d'apprentis avoisine depuis les 12 % (+ ou - 3 points) soit deux fois plus que pour la filière du BTS. (pp. 25-26)

[...] sur le versant « tourisme », le poids de l'éducation nationale est très important puisque le ministère alimente à lui seul le marché du travail à hauteur de 90 % ce qui représentait en 2004 près de 8 000 diplômés tous niveaux confondus. Parmi ceux-ci, une très large majorité provient des deux diplômes phares du secteur, les BTS « Ventes et productions touristiques » et « Animation et gestion touristiques locales ». Les établissements d'enseignement privés sous contrat jouent à ce titre un rôle moteur puisqu'ils concentrent près de la moitié des flux de sortants. Dans le souci de répondre à l'attente des familles et à l'attractivité que représentent les métiers du tourisme pour les jeunes, ces établissements déjouent ainsi la volonté manifeste de l'éducation nationale de maintenir les flux de diplômés à un niveau quasi-constant sur ces deux diplômes, en rapport avec les besoins du marché. Les professionnels de la branche (agences de voyages notamment) jugent l'offre de formation déséquilibrée en raison de la quasi-absence de certification en dessous du niveau III, et a contrario de la pléthore de jeunes diplômés, sortant de BTS ou de niveaux supérieurs qui ne trouvent pas toujours à s'employer. Certaines entreprises du secteur privilégient en effet le recrutement de spécialistes (informaticiens, commerciaux) qu'elles préfèrent ensuite former aux spécificités du tourisme. D'autres se satisfont d'un recrutement à un niveau inférieur et font par exemple des sortants du bac professionnel « services », leur vivier potentiel. Le discours dominant repose d'ailleurs sur l'idée qu'il n'existe pas de métiers proprement touristiques. Le tourisme serait le contexte de différents métiers administratifs et commerciaux. (pp. 31-32)

ARF - Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes

Le GFE 17 « Hôtellerie, Restauration Tourisme, Loisirs, Animation, Sport ». Les données actualisées et premiers repérages statistiques

des évolutions de la formation, de l'emploi et sur le marché du travail. S.I., Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes, 2008, 27 p.

http://www.veilleinfotourisme.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?CODE_FICHER=1218032638145&ID_FICHE=17995

Entre les années scolaires 2002/2003 et 2006/2007, la carte des formations a connu quelques évolutions. Les changements ont essentiellement porté sur les niveaux V et les niveaux IV. Transformation du CAP en 1 an agent polyvalent de la restauration qui est passé en deux ans. Ouverture de deux CAP en 2 ans, « agent d'accueil, conduite routière, transport voyageur » et « métier du football » et un BEP en 1 an métier de la restauration hôtellerie.

Fermeture d'un BEPA sport équestre, d'une mention complémentaire de niveau IV accueil réception, brevet technicien agricole et BTA hébergement restauration. [...]. Concernant les formations de niveau III, fermeture d'un BTS en deux ans tourisme, loisir : accueil, animation et création d'un BTS en deux ans animation gestion touristique locales allemands. (p. 7)

DESCAMPS Jean-Jacques , BERNARD Julien (rapp.)

La création d'un pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme. Rapport remis à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme. Paris, La documentation française, 2008, 40 p.
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000101/0000.pdf>

Le diagnostic global sur la **formation aux métiers du tourisme** est assez paradoxal : il existe **une profusion et une véritable richesse de l'offre en la matière**, mais elle **n'est pas adaptée à la demande du marché** pour chacun des niveaux de diplômés. Cela se traduit par un certains nombres d'exemples chiffrés inquiétants : • Une **évasion estimée entre 30% et 50% des jeunes diplômés**, en fonction des métiers, **avant 3 ans d'emploi dans le secteur** • Plus de **40 000 personnes recrutés dans les métiers du Tourisme**, mais **50% seulement issus du système de formation correspondant à ces métiers**. • 50% des étudiants des BTS Tourisme poursuivant leurs études à la fin de leur formation, destinés pourtant théoriquement à déboucher de suite sur un emploi • **65 mastères spécialisés thématiques existent autour du Tourisme en France en 2006**

Ce constat sévère se fonde sur **trois principaux dysfonctionnements** : • Un véritable **cloisonnement des formations** et un manque de vision globale nationale • **Un manque d'analyse des besoins du marché** en terme de diplômés par métiers et filières. • **Une très forte hétérogénéité de qualification entre les structures d'enseignement formant à un même diplôme** • Le sentiment chez les professionnels d'une insuffisante expérience pratique des diplômés de l'Education Nationale et de leur faible perception des contraintes des métiers du Tourisme (ce qui d'ailleurs expliqué la forte évasion du secteur), au contraire des formations en CFA

D'une façon générale, il est évident qu'il n'existe aujourd'hui pas de véritables échanges institutionnalisés sur les objectifs qualitatifs et surtout quantitatifs de formation entre les professionnels, les collectivités, l'Education Nationale et l'Enseignement Supérieur. Ainsi, la direction du tourisme, et notamment son Bureau des politiques de l'emploi et des formations (7 pers), sont plutôt spectateurs des décisions prises, même si cette direction est invitée à la commission paritaire décisionnaire (la 17ème CPC - Tourisme, hôtellerie, loisirs).

On peut essayer d'identifier plus spécifiquement les **raisons structurelles de ce cloisonnement**. • Il n'existe pas assez de références à la notion de « métiers » du tourisme dans les formations, excepté en Hôtellerie-Restauration. **La plupart des formations (hors de l'apprentissage) restent relativement généralistes et manque d'un lien direct avec les professionnels**. A titre d'illustration, le président d'un syndicat professionnel du Tourisme n'a jamais rencontré personnellement, pendant les 15 ans passés à son poste, l'Inspecteur Général de l'Education Nationale, chargé des BTS qui forment des employés pour ce secteur.

Ce **cloisonnement** est renforcé par un **manque d'information sur les formations spécialisées**, puisqu'il n'existe aucun guide d'information récent sur les débouchés post BTS (ni en termes de métiers et encore moins en termes de formations complémentaires) • Un très grand nombre de projets pédagogiques isolés sont en train de voir le jour autour de la création de nouvelles filières de formation comme par exemple : CERAMIREST Université de Nice, l'Université de la Côte d'Opale, l'ESSEC-IMHI, l'ENPC,

Au delà de ce cloisonnement, il existe un véritable problème de **méconnaissance des chiffres et d'adéquation entre l'offre et la demande de diplômés**, sur la pyramide des formations sur chacun des sous-secteurs que sont le Tourisme d'une part et l'Hôtellerie-Restauration d'autre part [...]

Au niveau I, on observe un manque d'ambition en termes de références internationales, mis à part l'IMHI (ESSEC-Cornell) et les efforts en cours de l'Institut Bocuse de Lyon,, même si un certain nombre de centres réfléchissent à la création d'un « Lausanne à la Française » • La faiblesse de la recherche académique dans ce domaine se retrouve dans un **manque de lien entre la recherche et la formation** : environ **65 Masters 2 (ex DESS professionnels) pour seulement un seul Master 1 (ex DEA)**

Inadéquation entre l'offre et la demande particulièrement flagrante pour le niveau I, avec la **multiplication des Mastères spécialisés consacrés au Développement durable (5 Masters pour un seul vraiment utile)**. Plus généralement, une soixantaine de « mentions » mais surtout « spécialités » de Masters concernant le tourisme. Le **problème qui se pose ici est la visibilité de la « Spécialité »** qui se trouve « masquée » par une « Mention » et un « Master ». Cette **confusion** n'est bien sûr pas admise sur un diplôme. **On peut se demander si le passage au LMD n'a pas fait perdre, par rapport aux intitulés très précis des DESS, une partie de la visibilité de nos diplômés**. Comment communiquer, par exemple, sur une spécialité « Technologies et tourisme international » qui relève d'une Mention « Histoire » et d'un Master « Lettres, Langues, Arts et Sciences Humaines » ? Est-il possible d'envisager l'habilitation d'un Master « Tourisme » qui pourrait renvoyer à différentes disciplines ? Il est à ce sujet frappant d'observer que les spécialités « tourisme » sont majoritairement dans des Masters relevant du secteur disciplinaire « Economie- Gestion ». Pourtant une bonne formation à des métiers touristiques de haut niveau réclame notamment des connaissances approfondies dans le domaine des langues, de la géopolitique etc.

Au niveau II, on observe une **trentaine de licences** : de la licence professionnelle d.« Hôtellerie et Tourisme », avec des spécialités allant de l.« accueil » au « droit » et à l.« économie du tourisme » en passant par « l.art culinaire ». La lecture de certaines spécialités conduit à se demander si toutes ces licences peuvent constituer une suite logique ou non aux Brevets de Techniciens Supérieurs (BTS) en Tourisme. Dans l'affirmative, on peut s'interroger sur l'originalité de certaines de ces licences et sur le **risque de redondances**. On peut s'interroger aussi sur la **pertinence** de certaines licences professionnelles qui pourraient être des **redites pour des étudiants de BTS**. Cette remarque est faite surtout pour amener les concepteurs des DUT et des licences professionnelles à être très attentifs aux contenus des **BTS** qui, il ne faut pas l'oublier, **dépassent le nombre de 400 et devraient constituer les diplômes de référence** sur le marché de l'emploi touristique.

Au niveau IV et V, on assiste à une **pyramide complètement déséquilibrée** puisqu'il existe de très nombreux BEP et CAP d'Hôtellerie Restauration, (même si certains ont du mal à faire le plein, à cause d'une image d'un métier contraignant et mal payé), alors qu'il **n'existe aucun diplôme de ce niveau pour les métiers du tourisme stricto**

sensu et que **de nouveaux métiers explosent sans formations techniques correspondantes** : ex : Accueil, femmes de chambre, . La CCIP a par exemple découvert lors d'une étude détaillée sur les besoins en formation du secteur en Ile de France que **sur les 14000 emplois annuels à pourvoir, plus de 50% n.était pas couverts par des formations existantes.**

Une très forte hétérogénéité entre les structures d'enseignement pour un même diplôme :

- On observe un **manque de cohérence** flagrant entre les différents panels de formations dispensées à travers le territoire (géographie, spécialisation, niveau de débouchés, encadrement) car chaque formation justifie ses propres performances face à un contexte local, sans **aucune analyse nationale et parfois même pas régionale** (alors que chaque région devrait analyser la complémentarité des formations dans le cadre d'une carte des formations régionales)

- **Trop de structures de formations hétéroclites** à partir des BTS (entre les formations publiques, privés sous contrat, hors contrat. avec des résultats au diplôme qui peuvent aller de 0% à 100%) et un manque de contrôle de la qualité réelle de la formation de certaines écoles privées hors contrat, qui portent fortement préjudice à l'ensemble de la filière

- **Cette hétérogénéité se retrouve aussi dans la formation permanente** puisque le taux d'accès à la formation continue est estimé à 18% pour l'hôtellerie restauration contre 33% pour l'ensemble du tourisme

L'état des lieux global, tel qu'il ressort de notre diagnostic, est donc plutôt inquiétant.

Mais en revanche, parmi toutes les initiatives françaises, on note **deux expériences particulièrement intéressantes, l'ESTHUA et l'IMHI, car elles montrent que malgré les contraintes structurelles nationales, des centres de formation et de recherche d'excellence, reconnus internationalement, ont pu se créer en France.** Il nous est apparu intéressant de les analyser plus en détails afin de mettre en évidence les originalités de ces 2 projets et de comprendre si on peut en tirer des leçons pour l'avenir [...] •

... L'originalité de cette formation a été de créer une école de prestige sur le Management Hôtelier en France, alliant un corps professoral ambitieux, un programme très international et un réseau de diplômés très solide. Cela peut se comparer, à quelques différences près, à celle de Lausanne pour former à des postes de management internationaux pour lequel il existe un vrai potentiel sur le haut de la pyramide, avec notamment l'existence d'un marché mondial à exploiter. (pp. 17-21)

NOVELLI Hervé ,Secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme et des Services

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008. Séance de clôture .

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf

Favoriser la formation et l'emploi dans le secteur du tourisme

L'accueil nécessite un personnel formé et compétent, adapté à cette demande nouvelle. La formation est un enjeu tout à fait stratégique. L'enjeu humain est considérable pour le tourisme, c'est la ressource principale du secteur, qui se caractérise par son fort taux de main-d'œuvre, comme dans les principaux métiers des services. **Le secteur du tourisme cherche à recruter un personnel de plus en plus qualifié.** Paradoxalement, ce secteur se caractérise par une **rotation importante du personnel.** Un tiers des jeunes salariés quitte la profession chaque année.

Parallèlement, il est reconnu que les emplois de la profession ne jouissent pas d'une image favorable dans l'opinion publique. Ils sont considérés comme insuffisamment rémunérés, dotés d'horaires lourds, décalés par rapport aux exigences de la vie familiale. Plus grave encore, ils ne sont pas considérés comme de véritables métiers justifiant une qualification et une formation adaptée.

Je fais globalement mien le diagnostic qu'a réalisé Jean-Jacques Descamps, dans le rapport qu'il m'a récemment remis sur les insuffisances de notre système de formation en tourisme. **Nos formations sont trop cloisonnées**, nous avons un déficit de vision globale des besoins quantitatifs et qualitatifs du marché. La concertation entre professionnels et enseignants sur la prospective en termes de qualification et sur la réalité du marché de l'emploi est trop insuffisante. **Les jeunes qui s'engagent dans le tourisme manquent de formations entrepreneuriales** alors que les opportunités de création et de reprises d'entreprises sont nombreuses dans le secteur touristique. Ce constat n'est pas tragique. En effet, **plus que d'une carence, c'est d'une trop grande floraison d'initiatives que nous souffrons**, parfois d'une qualité remarquable mais prises trop souvent dans un contexte uniquement local. Je prendrais et j'accompagnerai résolument toutes les mesures à même de mettre davantage de rationalité, de coordination, de transparence et d'ambition dans notre système de formation initial et continu en tourisme.

Les jeunes en formation professionnelle doivent pouvoir disposer d'un outil d'information et de gestion plus sûr du marché du travail dans notre secteur. J'étudierai donc avec la plus grande attention les recommandations du rapport Descamps et des groupes de travail qui ont préparé ces Assises. Je sais que les professionnels et leurs représentants, que les Ministres chargés de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur sont prêts à fédérer leurs initiatives en ce sens. Je soutiendrai donc les initiatives issues du terrain, qui viseront à **mettre en réseau et à labelliser les formations** dans ce domaine. Je pense à l'initiative qui a été lancée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nice, provisoirement dénommée « Centre international du tourisme », qui fédère déjà de nombreux acteurs nationaux et régionaux, collectivités locales, Chambres de Commerces, Universités, Syndicats professionnels. Mais il nous faut aller plus loin. Nous devons avoir une vision plus ample des besoins de formation et des besoins humains dans ce secteur.

PANAZOL Jean-Marie, Inspecteur général de l'Education nationale

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannlmQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&cd=8&gl=fr

[...] la question du management dans les entreprises individuelles me semble fondamentale. D'un côté, des employeurs nous font savoir qu'ils ne parviennent pas à trouver de jeunes, et de l'autre des jeunes ne trouvent pas de travail. Je précise toutefois que **nous formons moins de 4 000 BTS par an, ce qui reste très insuffisant au regard des besoins. Cependant, un grand nombre d'entre eux souhaite poursuivre des études, parce qu'ils en ont les compétences mais aussi parce qu'ils ne veulent pas entrer sur le marché du travail.** Encore une fois, nous devons nous saisir de ce problème et rechercher des solutions en termes d'accueil et de formation pour éviter ce phénomène structurel inquiétant. Toutes nos formations sont d'excellence, et des carrières nationales et internationales de grande qualité s'offrent par la suite à ces jeunes. Nous devons le faire savoir, car **70% des jeunes ne travaillent plus dans nos professions après cinq ans.** (p. 12)

COCQUET Dominique, Directeur général adjoint d'Eurodisney

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannlmQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&cd=8&gl=fr

[...] Effectivement, les **besoins de l'industrie du tourisme sont de niveaux 5 et 4.** L'ascenseur social ne fonctionne que si la situation est abordée ainsi. Nous voulons que la France devienne en 2020 une destination touristique mais si nous préférons que 60% des emplois soient tenus par des étrangers nous sommes sur la bonne voie. Nous subissons un phénomène de société évident, et **les jeunes ont une aspiration légitime à des diplômes de type bac+2.** Néanmoins, nous sommes confrontés à une réalité, et nous ne pouvons nous contenter de dire que nous les paierons plus cher. **La valorisation des métiers du tourisme passera sans doute par une reconstruction par le bas.** Nous ne devons pas laisser les jeunes de bercer d'illusions, d'autant que ces métiers ne sont pas nécessairement bien payés en début de carrière, et qu'ils devront travailler pendant les week-ends, les vacances et le soir. Même si ce n'est pas un sacerdoce, cela ressemble tout de même à une vocation. **Nombre de jeunes des quartiers défavorisés ont un avenir incertain, et le tourisme pourrait représenter pour eux un ascenseur social.** Des possibilités de carrière existent, en tant qu'entrepreneur, dans un grand groupe ou encore dans une entreprise de taille moyenne. Le tourisme requiert à mes yeux une technicité de plus en plus grande, car ce secteur s'est complexifié. Toutefois la pyramide ne doit pas s'inverser, mais plutôt reposer sur un socle aussi solide que possible. (p. 13)

MARSEILLE Jacques, économiste, professeur à l'université de Paris-I Sorbonne

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ? Table ronde n°2 Destination France : « une cause nationale »

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_TR2.pdf

[...] je suis contraint de constater qu'il **n'existe pas non plus de pensée économique du tourisme.** Dans les publications spécialisées, les mérites de la balance commerciale de l'Allemagne sont vantés, mais la balance des paiements n'est jamais évoquée. Autrefois, la balance commerciale du tourisme faisait partie des données invisibles. Déclarer aux Français qu'ils sont concurrentiels dans les « invisibles » paraît donc un peu douteux. Pourtant, c'est un élément majeur de l'économie du pays.

Mon message aux professionnels du tourisme est le suivant : je voudrais porter leur attention sur la **diversité des métiers** et l'attrait qu'ils doivent constituer pour les jeunes générations. **En termes de formation professionnelle, nous pouvons sans conteste parler de désastre de l'Education nationale.** Au lieu d'apprendre à ces jeunes des métiers, nous les conduisons vers des soi-disant « voies royales » où le tourisme ne fait pas partie des programmes. **Aucune mise en valeur de l'histoire du tourisme n'est menée.** Aucune étude n'est amorcée, par exemple, sur le redressement des balances de paiement au XIX^{ème} siècle. Le seul message délivré dans la presse sur le tourisme est son prix. Or le tourisme, aujourd'hui, représente le même poids économique en France que l'automobile à l'époque des Trente Glorieuses. Le tourisme est la première activité de France en termes économiques.

Les Français, en raison d'une **mauvaise prise en compte du tourisme dans les cours d'économie du primaire et du secondaire,** possèdent encore une vision économique proche de celle de Colbert : s'enrichir revient à vendre plus que ce que nous achetons. Néanmoins, cette idée est fautive. Lorsqu'un touriste vient en France, c'est comme si nous vendions un service à son pays d'origine. La balance commerciale est un indicateur de compétitivité qui date d'un autre siècle. (pp. 4-5)

La profusion de formations supérieures de haut niveau spécialisées dans le tourisme donne aux étudiants un aperçu trompeur du marché de l'emploi dans ce secteur. **S'il existe bien des offres pour les cadres, celles-ci sont souvent très ciblées.**

Chaque année, **660 jeunes diplômés se présentent sur le marché du travail avec un master tourisme en poche.** C'est le chiffre recensé par Jean-Jacques Descamps dans son rapport remis le 20 février à Luc Chatel, ancien secrétaire d'Etat au Tourisme. Toutefois, un grand nombre d'entre eux peinent à trouver un emploi adapté à leur formation, alors que parallèlement, certaines entreprises se plaignent du manque de candidats qualifiés et expérimentés de niveau Bac+2.

La profusion des formations et l'inadéquation d'un grand nombre d'entre elles avec le marché du travail est pointée du doigt. En 2006, on recensait **65 masters (niveau Bac+5) spécialisés dans le tourisme, et dix autres plus spécifiques à l'hôtellerie, alors que le nombre d'emplois réservés aux diplômés Bac+5 se limite à 400 dans la distribution et 70 dans la production touristique,** selon une estimation de Jean-Maurice Thurot, ex-directeur de l'Ecole supérieure de commerce et d'administration des entreprises (Escaet). De plus, un grand nombre de ces postes sont décrochés par des étudiants d'écoles de commerce, ce qui laisse peu de place aux détenteurs d'un diplôme de tourisme.

Les masters tourisme ne sont pour autant pas inutiles. L'industrialisation du tourisme, le développement des nouvelles technologies et la montée en puissance des collectivités territoriales ont donné naissance à des **métiers qui n'existaient pas il y a dix ans** et qui nécessitent des compétences spécifiques.

Le métier le plus recherché par les recruteurs aujourd'hui, est celui de yield manager. Cette fonction, qui consiste par exemple à faire fluctuer les prix de vente des sièges d'un avion ou d'un train, des chambres d'un hôtel ou des cabines d'un paquebot en fonction du remplissage et des canaux de distribution, **fait l'objet de plusieurs masters spécifiques.** L'Escaet d'Aix-en-Provence programme ainsi un MBA Travel management en trois ans, de **niveau Bac+5,** avec cinq spécialités au choix (loisir, affaires, transport, hôtellerie, nouvelles technologies). "Nous réservons une place importante à **l'enseignement du revenu management,** qui regroupe les techniques de yield management appliquées à tous les champs de l'entreprise : les prix, les achats, les ressources humaines", explique Marie Poulain, directrice de l'école. Ses étudiants se forment aux GDS à raison de trois heures par semaine pour la spécialité loisir et six heures pour la section affaires. "Pour devenir yield manager, il faut avoir des connaissances en marketing, finance et maîtriser des outils techniques. Dans notre école, ce sont des professionnels d'Amadeus qui donnent ces cours", précise Frédéric Dimanche, directeur du Master of Science in strategic tourism and management, de l'ESC Ceram Sophia Antipolis, à Nice. Deux diplômés de la promotion 2007 sont déjà yield managers, l'un au Club Méditerranée, l'autre dans un hôtel à Budapest.

[...]

Les étudiants ayant la fibre technique et des compétences en gestion de projet peuvent faire carrière dans le voyage d'affaires. **L'option Corporate de l'Escaet forme des cadres susceptibles de travailler chez des distributeurs spécialisés** comme Carlson Wagonlit Travel, ou American Express Voyages d'Affaires (AEVA). Certains de ces diplômés trouvent même des postes d'acheteur junior au sein d'entreprises comme Accenture ou Nestlé, dotées d'une politique voyages ! Toutefois, les besoins en recrutement des Travel Manager Company (TMC) ne doivent pas être surestimés .

Le tourisme d'affaires, qui comprend l'organisation de séminaires, salons, congrès et événements est un autre secteur fort demandeur de cadres. Plusieurs établissements proposent des masters spécialisés dans ce domaine : l'Ecole de tourisme et d'hôtellerie d'Angers (Esthua) avec le magistère de Tourisme, option management du tourisme d'affaires, congrès, salons et événements ; l'ESC La Rochelle avec le 3e cycle Management des projets événementiels ; ou encore l'Université de Marne-la-Vallée avec le master Ingénierie et management des services, option tourisme d'affaires. Cette dernière formation peut être suivie en contrat d'apprentissage, ce qui facilite l'insertion sur le marché du travail. Le Ceram offre également une option Tourisme d'affaires.

[...]

Le master Management international du tourisme de l'ESC Troyes et le **master Ingénierie et management des services,** à Marne-la-Vallée, proposent une **option Tourisme de luxe ou haut de gamme.** L'Institut européen de formation au tourisme a ouvert, lui, un master Marketing et management du tourisme, avec une **option Développement durable** "qui a aujourd'hui toute son importance, même si ce ne sera peut-être plus le cas dans dix ans", reconnaît Bernadette Nazé, responsable de la formation.

L'importance du réseau

D'autres formations ciblent plus spécifiquement le marketing et la communication. Dans ces domaines où **les postes sont rares,** le réseau est un atout essentiel. L'ESC Toulouse, qui propose un master spécialisé Management du tourisme, mise d'abord sur ses accointances avec les professionnels du secteur. "Nous avons fondé ce master en partenariat avec l'agence de marketing DDB Le Tourisme afin de mettre en commun nos réseaux", explique Jean-François Verdié, responsable pédagogique. Les cours sont ainsi donnés par de grands dirigeants du secteur, tels que Thierry Baudier (DG de Maison de la France), Georges Colson (président du conseil de surveillance de Fram), Jean-Pierre Mas (président d'Ataf Voyages), ou encore Thierry Beaupère (rédacteur en chef de L'Echo touristique) . Les diplômés récents exercent par exemple des fonctions d'assistant chef de produit ou d'acheteurs groupes. Le Celsa, à Paris, propose pour sa part un master Touristiques, cultures et communication, en formation continue. L'école forme des professionnels de la communication multimédia et du web marketing destinés à travailler pour des entreprises, des destinations ou des musées.

Les filières internationales ouvrent plus de perspectives

L'une des meilleures façons d'élargir ses perspectives d'embauche reste cependant de suivre **une formation totalement en anglais**, sésame pour des postes internationaux. Le Ceram procède ainsi et fait appel à des intervenants étrangers. "Il n'y a jamais plus de 20 % d'étudiants français dans notre formation", témoigne Frédéric Dimanche. L'ESC La Rochelle, propose, outre le 3e cycle cité plus haut, un master 2 Programme executive hospitality management, tandis que l'Ecole de management de Normandie dispense un Master of Science tourism en partenariat avec l'université anglaise de Brighton. Ces diplômés trouvent un poste dans l'hôtellerie, les cabinets de conseil et les multinationales du tourisme. Seul inconvénient de ces formations, leur coût. Heureusement l'Esthvia s'est accordée avec l'université d'Orlando, ce qui permet d'effectuer un semestre en Floride pour le seul prix des droits universitaires. [...]

Dans tous les cas, il ne faut pas oublier que **la plupart des entreprises du tourisme, agences de voyages et tour-opérateurs spécialisés privilégient avant tout l'évolution interne**. "Il y a des besoins à des postes d'encadrement pour des diplômés Bac+5, mais ils doivent souvent accepter de débiter et de compléter ainsi leur formation à des postes qui ne sont pas à la hauteur de leur espérance", analyse Linda Khenniche, directrice de l'ANPE Tourisme à Paris.

L'avis de Bruno Frankiel, DRH Voyages d'affaires de Carlson Wagon Lit Travel

Dans quels métiers recrutez-vous vos cadres ?

Nous embauchons des diplômés Bac+4 ou 5 pour la vente mais aussi pour la prospection de nouveaux comptes, la fidélisation, le conseil. Nous recherchons également des consultants en solutions technologiques capables d'accompagner les vendeurs chez les clients lors des processus d'appel d'offres. Enfin, nous recrutons des chefs de produit avec une formation dominante en marketing. Ces postes ne représentent toutefois que 25 à 30 recrutements par an.

[...]

Studyrama

Tourisme : l'université prendrait-elle son envol ? , novembre 2008

http://www.studyrama.com/article.php3?id_article=10303

[...]

Pendant longtemps, il est vrai, **l'université s'est contentée de proposer de simples options, adaptant ses enseignements à la « sauce touristique »**. Les enseignants, naturellement, n'étaient pas des professionnels et leurs cours restaient passablement théoriques. Fort heureusement, **les choses ont évolué, avec notamment la mise en place de filières professionnalisantes [...]**

Le LMD est passé par là

Aujourd'hui, ces formations sont pleinement intégrées au schéma LMD. Mais, au fond, si la nature des diplômes change, la substance même de la formation demeure. Elle est tout simplement validée par une licence ou un master.

[...] Au-delà des diplômes, certaines composantes universitaires se sont taillées une réputation très enviable dans la profession. C'est notamment le cas de **l'ESTHUA d'Angers qui attire sans doute les meilleurs élèves, du fait de son double attrait d'université et d'excellente école**. Quelle que soit la structure, il existe un large choix de formations de bac+2 à la recherche universitaire. [...]

Les DUT et licences professionnelles

Quand on parle de DUT, ne vous méprenez pas : il n'existe pas à proprement parler de diplôme universitaire de technologie (DUT) entièrement dédié au tourisme. Par contre, **quelques rares IUT tendent vers le domaine du tourisme**. Autant dire que face aux 2 BTS du tourisme, les recruteurs font vite leur choix. On peut citer les IUT de Bordeaux 4 (DUT Carrières sociales, orientation développement touristique) et de Nice - Côte d'Azur (DUT Techniques de commercialisation, orientation marketing du tourisme) qui, en marge de leur spécialisation spécifique, propose une orientation touristique.

Côté licences professionnelles, l'offre est un peu plus large : on en compte **une vingtaine dans le secteur du tourisme**. Pour accéder à ces licences professionnelles qui, en 1 année, vous formeront à une fonction précise, vous devrez justifier d'un bac+2 (BTS, DUT, DEUST, des L2, etc.). Créées ou non sur la base de formation existante, comme la MST Tourisme de Lyon 2 devenue parcours licence professionnelle, suivie ou non d'un master, ou celle de Coordinateur de l'action touristique locale de Paris X-Nanterre construite sur un DU, les LP conduisent inéluctablement à l'emploi. **L'originalité de ce diplôme réside dans son mode d'élaboration, fondé sur la mise en place de partenariats étroits entre universités, autres établissements de formation, entreprises et branches professionnelles.**

[...]

Enfin, **les universités conservent jalousement la préparation du diplôme de guide-interprète national (GIN)**.

Les IUP et masters professionnels : des formations à bac+5

IUP : le nom est gravé dans tous les esprits. Mais avec la réforme LMD, on l'a vu, l'appellation est vouée à disparaître. Depuis la mise en œuvre de la réforme universitaire, **tous les IUP ont intégré, eux aussi, le nouveau schéma d'études**. Désormais, **le recrutement se fait donc après 120 crédits validés, soit l'équivalent de bac+2 au lieu de bac+1 comme précédemment**. Les IUP conduisent à la licence (bac+3) et à bac+5 (master professionnel parcours IUP). En l'occurrence, les licences IUP ne débutent qu'à partir de la 3e année (L3).

Pour les filières qui ont obtenu de conserver momentanément l'appellation, on parlera plus volontiers de parcours IUP. Au total, on dénombre **une vingtaine de formations professionnalisantes touchant au domaine du tourisme**, que ce soit de façon généraliste ou plus spécialisée, aux intitulés et mentions les plus divers : management des équipements

touristiques ; ingénierie du tourisme, option tourisme d'affaires ; industries du tourisme ; patrimoine et tourisme, etc. Parmi les diplômes bac+5, les **masters professionnels** (ex-DESS, diplômes d'études supérieures spécialisées) se préparent en 1 an et sont accessibles (sur sélection) aux titulaires d'un master 1 ou d'un diplôme de niveau bac+4 ou équivalent. **Rien que pour le secteur du tourisme, on en dénombre une trentaine répartie sur le territoire national.** Par ailleurs, on ne peut pas passer à côté du seul et unique **magistère de tourisme d'Angers**, celui de l'**ESTHUA** (Études supérieures de tourisme et d'hôtellerie de l'université d'Angers).

Notamment, pour ses options management du tourisme d'affaires, congrès, salons, événements et management de l'hôtellerie-restauration et des métiers de l'hébergement, accessible aux étudiants de niveau bac+2. À noter : **le seul diplôme de niveau bac+6 est le diplôme de recherche technologique Management de projet en ingénierie des services, toujours délivré à Angers.**

Diplôme universitaire ou diplôme d'école : pour lequel opter ?

[...] **L'université s'est peut-être réveillée trop tard et la place était déjà prise lorsqu'elle s'est décidée à réagir.** En effet, échaudée par ces insuffisances flagrantes, l'initiative privée avait depuis longtemps pris le relais, en créant ses propres structures de formation, en association avec les entreprises. C'est le cas notamment de l'ESCAET qui forme des bac+5 très recherchés.

Grâce à ces écoles, « le marché est bien régulé, l'adéquation formation/emploi tout à fait réalisée ». Pour les diplômés de l'université, il ne reste plus que le secteur institutionnel, beaucoup moins demandeur. Car même bien formés, les diplômés de l'enseignement supérieur public se heurteront aux préjugés d'un milieu professionnel où le bac+2 est de rigueur.

Mais pour combien de temps encore ? Car l'on murmure que le bac+3 pourrait bien détrôner ce diplôme phare de la profession. Enfin l'université, confrontée aux évolutions du cadre universitaire (passage au LMD notamment) et au contexte professionnel, pourrait bien mettre les bouchées doubles. **Le développement fulgurant des licences professionnelles, l'adéquation des masters avec le marché propulse l'université, à l'instar de celle de Clermont-Ferrand, vers une nouvelle offre de formation où professionnalisme, « partenariat avec le milieu professionnel, travaux sous contrats avec les entreprises et les collectivités territoriales, une large ouverture internationale » sont aujourd'hui de rigueur.**

Pour autant, même s'il croît régulièrement, le marché de l'emploi des cadres touristiques est loin de suivre l'évolution rapide du nombre de formations mise en place par les universités et les formations privées supérieures. Sachant que les professionnels accordent leurs préférences aux étudiants issus des filières qu'ils ont eux-mêmes contribué à mettre en place (et dont la formation correspond très exactement à leurs besoins), il ne reste pratiquement plus de places pour les autres.

[...]

- En Europe

THOUIN Christine (rapp.), JUYAUX Christian (rapp.).

Impact des formations initiale et continue sur la mobilité des travailleurs du tourisme en Europe. Lyon, Bourse Européenne Emploi Formation du Tourisme, 2003 (?), 45 p.

http://www.beef.org/fichiers_download/rapport_CNT.pdf

La formation initiale dans les métiers du Tourisme au Danemark

Les employés : -au niveau scolaire : enseignement général obligatoire, plus 2 ou 3 ans -au niveau enseignement supérieur : Bachelor of Sciences, 3 ans après le Bac ou formation en alternance à l'Académie touristique

Les Agents de maîtrise : Une formation universitaire du second cycle avec option Tourisme : MBA (Master of Business Administration), 2 ans après le Bachelor of sciences

La formation initiale dans les métiers du Tourisme en Italie

S'il existe un grand nombre de filières possibles en formation, **peu sont spécialisées dans les métiers du Tourisme.** Le tronc commun à toutes les filières de formation est l'obligation d'avoir accompli avec succès **8 années de scolarité de base** Plus d'une centaine d'établissements publics forment 50 000 jeunes chaque année, et une multitude d'écoles privées Ces formation dispensées par les écoles d'Etat donnent accès aux fonctions d'employés, et il existe peu de formation supérieure du tourisme **La plupart des cadres sont issus de formations non spécifiques**

La formation initiale dans les métiers du Tourisme en Irlande

L'Irlande a mis en place un système de **formation en alternance** : 50 % du temps en centre de formation 50 % en entreprise quel que soit le niveau de qualification préparé. Le **CERT** (Council for Education Recrutement and Training), organisme tripartite Etat- Employeurs-Salariés, prend en charge l'ensemble des formations et il existe ainsi un grand nombre de modules de formation accessibles à tous les niveaux. Malgré cette démarche qui permet de réguler le marché de l'emploi touristique par l'offre de formation, certains postes de main d'œuvre qualifiée en hôtellerie-restauration connaissent une pénurie de personnel.

[...]

La formation tout au long de la vie

Dans de nombreux pays, l'éducation et la formation permettent l'évolution de carrière des personnels et l'amélioration de la qualité de service. Si elle est nécessaire pour la qualification des salariés et l'insertion des jeunes dans les

agences de voyage, dans la multitude de petites entreprises de l'hôtellerie-restauration, elle est encore inexistante en Europe. La création de « **passesports-européens de qualification** » nécessite de déterminer des contenus de formation dans les différents pays pour une même qualification, et d'organiser la mobilité professionnelle dans les métiers de l'hôtellerie-Tourisme pour l'apprentissage des langues et des cultures européennes.

[...]

Europass-Formation dans le Tourisme

[...] **L'Europass-Formation** est délivré par l'organisme responsable de l'organisation de la formation dans l'Etat membre de départ. Il contient pour chaque parcours européen une attestation remplie et signée par le partenaire d'accueil et le bénéficiaire. Dans l'hôtellerie-Tourisme : une nécessité. Alors que nous assistons à une européanisation croissante du marché du Tourisme, la qualité du service et de l'accueil des touristes dépend en grande partie des compétences de celles et de ceux qui, par leur travail, font cette activité. L'amélioration qualitative de l'offre touristique en Europe nécessite donc une professionnalisation accrue de la main d'oeuvre par : Une insertion des jeunes dans les métiers et emplois saisonniers de l'Hôtellerie-Tourisme La mise en oeuvre de formations professionnelles en inter-saison L'organisation de la **mobilité transnationale pour l'apprentissage des langues et des cultures européennes** (pp. 5-11)

UEPCN Université Européenne du Patrimoine Culturel et Naturel

Le projet Magistere. Site internet : UEPCN, novembre 2008.

<http://www.uepcn.org/>

Le projet MAGISTHERE porte sur la **professionnalisation des métiers du patrimoine**. Il a été initié par la ville de Tours qui en est le coordinateur général et est basé sur un partenariat ville-université.

Cinq pays sont actuellement partenaires du projet : la **France, l'Espagne, l'Italie, la République Tchèque et la Hongrie**.

Le projet est né de la prise de conscience du fait que le patrimoine ne se réduisait pas à des monuments à visiter ou des sites à exploiter, mais était tout à la fois un **enjeu social, culturel et économique**, s'inscrivant parfaitement dans une logique de développement du territoire.

Le projet s'est décliné en deux phases. Dans un premier temps, les villes ont défini quels étaient leurs besoins en termes de valorisation du patrimoine. Quels étaient les compétences dont elles souhaitaient bénéficier pour mettre en valeur leur patrimoine ? Elles ont donc défini un **répertoire des compétences, des profils professionnels**.

Sur la base de ces profils, dans un second temps, **les universités partenaires ont élaboré des formations pour répondre aux besoins exprimés par les villes**.

Il existe donc, grâce à la **coopération ville-université, une adéquation entre la demande des collectivités locales en termes de valorisation de leur patrimoine culturel et naturel et l'offre**, c'est-à-dire les formations universitaires et leurs étudiants.

Ce sont ces étudiants que les collectivités recruteront à l'issue de leur formation.

Le projet MAGISTHERE s'est donc donné comme objectifs de :

répondre aux besoins insatisfaits des collectivités locales européennes en termes de valorisation du patrimoine
mettre en adéquation les besoins des collectivités et les formations proposées par les universités partenaires
élaborer des contenus homogènes de formation entre les pays

contribuer à la mobilité des professionnels du patrimoine en Europe grâce à la **création d'un co-diplôme**.

L'objectif ultime est en réalité de mettre en place un **co-diplôme européen intitulé « Médiation et gestion du patrimoine en Europe »**. Cela donnera une connotation encore plus européenne au diplôme et permettra aux futurs professionnels de développer leurs connaissances dans un environnement multiculturel.

Chacune des formations nationales a été élaborée en tenant compte des besoins réels des collectivités en termes de valorisation du patrimoine, ce qui garantit la qualité des formations ainsi qu'un avenir professionnel certain pour les futurs diplômés qui sauront répondre aux besoins des institutions.

2 Par secteur d'activité

- Les agences de voyage

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en oeuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

<http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89tude TOURISME LOISIRS SPORTS Rapport.pdf>

Dans les agences de voyages

- **Le secteur ne recrute pas de jeunes sans formation et la grande majorité d'entre eux est de niveau Bac+2.**

- **L'ex BTS Tourisme (d'après une enquête de 1999) est le diplôme le plus répandu et il arrive au premier rang des préférences des responsables d'agences de voyages** pour leur personnel pour cinq métiers sur huit (agent de

comptoir, chef de comptoir, chef d'agence, agent de réservation et forfaitiste). **Les premiers diplômés du nouveau BTS sont sortis en juin 2003** : l'insertion professionnelle n'est donc pas encore connue ; néanmoins, il semble que le niveau de qualification et la rénovation des programmes construite avec la profession donne satisfaction aux employeurs, qui l'ont fait savoir (notamment aux centres de formation) lors des stages d'études. - Bien qu'il y ait une tendance générale « affichée » de recruter des Bac + 2 –BTS Tourisme, **les employeurs embauchent aussi à Bac + 1** (des jeunes qui ont échoué au bout d'un an de DEUG et qui décrochent) **pour mieux fidéliser les salariés à des postes pour lesquels les niveaux de qualification et de salaires renvoient le plus souvent à des niveaux 4 « améliorés »**. **Des écoles professionnelles existent qui proposent des formations à ce niveau, et certains centres de formation ont créé des titres homologués également à ce niveau**. La conjoncture actuelle (peu favorable) accentue cette **tendance à l'introduction de recrutements à bac +1**.

- **Les métiers de la production sont accessibles à partir de formations du niveau III**, mais quasi-exclusivement après une expérience confirmée dans ce domaine et une connaissance approfondie des produits. **On y accède le plus souvent par évolution interne**.

- Certaines agences affichent une préférence pour le recrutement de **BTS Action commerciale**, en complétant la formation sur le produit touristique (via un contrat d'adaptation), plutôt que le **BTS Tourisme jugé insuffisant pour faire un « bon » vendeur** (il a trop tendance à se positionner comme un conseiller). Poussant cette logique, certaines agences considèrent qu'il est plus aisé d'apprendre le tourisme à des vendeurs que d'apprendre à vendre à un BTS tourisme (avant réforme). **L'arrivée des diplômés du BTS « nouvelle version » vente et production depuis 2003 pourrait inverser cette tendance**. En effet, selon les centres de formation rencontrés, la profession, lors des stages effectués ou dans le cadre de l'apprentissage, apprécie les évolutions des contenus pédagogiques, ce qui peut conduire à relativiser les constats précédents (enquête 1999 sur l'ancien BTS) : le nouveau BTS pourrait être une demande forte de la profession, y compris pour les métiers commerciaux. Ceci ne sera réellement appréciable qu'à partir de 2005.

- **Les formations universitaires supérieures de 2ème et 3ème cycles représentées par les licences et maîtrises, diplômes d'IUP, DESS ont peu de succès dans le secteur**. En effet, non seulement ces diplômés ne font pas toujours l'unanimité, mais **les petites agences, PME ou TPE, ne recrutent pas ce type de diplômés. Seules les « majors » recrutent un petit nombre de titulaires à ces niveaux supérieurs et encore privilégient-elles pour les emplois d'encadrement** (responsable d'agence ou de développement touristique, chef de produit) la promotion interne par la voie bac+2 complétée par une forte expérience de terrain.

- La forte corrélation entre l'adaptation de la formation aux besoins et l'insertion des jeunes est clairement mise en évidence par les résultats en terme d'insertion des instituts spécialisés de la profession. Par exemple pour la formation de certificat supérieur du tourisme opérationnel créée en 1997, le groupe Nouvelles Frontières recrute la moitié des effectifs, l'autre moitié est recrutée par les entreprises du secteur avec pour l'instant un taux de placement de 100%.

- **Les centres d'appel – tourisme constituent une « niche » d'emplois, qui semble plus active en régions qu'en Ile de France néanmoins. Les stratégies de recrutement pour les centres d'appel sont néanmoins variables : niveau bac et formation interne, sans expérience spécifique dans le secteur tourisme/ niveau BTS (si possible tourisme), moins souvent**. Les premières formations spécialisées pour les téléconseillers tourisme apparaissent récemment (2002), car le recrutement ne se fait plus uniquement sur les qualités personnelles. Il y a un renforcement de la qualification d'agent de réservation en centre d'appel – en six mois minimum – (contrat de qualification d'un an chez Havas) ou Karavel.com (groupe Promovacances) avec un dispositif en contrat d'orientation. A signaler également une formation qualifiante de superviseur en call center (ou team leader) organisée avec les Assedic Ile-de-France – pour les demandeurs d'emploi (PARE). Les formations sont accessibles au niveau bac pour des jeunes ayant un bon niveau de culture générale, le sens de l'écoute et la pratique des NTIC.

- **Concernant les gestionnaires et administrateurs de bases de données**, la filière d'entrée dans ces postes peut être d'origine informatique, mais il semble que les groupes qui mettent en place des postes de ce type, **privilégient là encore la filière interne à la profession du fait de la nécessité de bien connaître les modes d'utilisation pour construire des outils parfaitement adaptés aux besoins**. Certaines réflexions se font jour autour de la **pertinence de ce type de postes pour les personnes handicapées**.

- **Les filières d'accès aux métiers de la distribution et de production auprès de la clientèle d'entreprises sont généralement la promotion interne des vendeurs confirmés** ayant une dizaine d'années d'expérience, **mais de plus en plus d'agences commencent à recruter des diplômés d'écoles de commerce. Une licence a été mise en place** : formation en un an en alternance (contrat de qualification) pour des accès à Bac + 2 (le BTS ne suffit pas). Cette formation se fait aussi pour les demandeurs d'emploi (durée : 1000 heures dont 11 semaines de stage) ; le taux de placement est élevé : 75% avec une durée de recherche de 3 à 6 mois. **Les postes de gestionnaire de compte sont actuellement pourvus par filière interne**, mais le sont plus en plus par recrutement dans des **écoles de commerce**. (pp. 57-58)

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira
Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.
<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

Le « magma » des formations touristiques est considéré comme un problème, avec des carences et des trop plein. Au niveau infra BTS, l'offre est limitée : le BT disparaît ; il n'existe pas de bac pro ; il n'existe pas non plus de CAP-BEP. **L'offre de BTS est foisonnante**, au point d'en faire le **seuil d'entrée dans la profession**, dans le cadre d'un modèle de construction des compétences propre à la branche, qui privilégie la « formation sur le tas » des jeunes diplômés nouvellement embauchés. Les BTS tourisme étant pour une bonne part préparés dans le cadre du contrat de qualification, les négociateurs de branche ont adapté en conséquence les modalités de mise en oeuvre du nouveau contrat de professionnalisation. La CPNEFP envisage par ailleurs de développer l'apprentissage.

Au niveau supra BTS, le foisonnement des organismes privés de formation se traduit pas **une réelle difficulté pour « caser » les jeunes** qu'ils forment. L'explication principale tient au fait **qu'il est plus facile, aux niveaux supérieurs, de former un spécialiste de tel ou tel domaine (commerce, marketing, etc.) aux spécificités du tourisme que l'inverse**. Et ce d'autant plus qu'en raison du fléchissement de l'activité touristique, **les agences mettent l'accent sur la vente et recrutent prioritairement des commerciaux**. (pp. 72-73)

GUITTON Christophe , MICHUN Stéphane

Les métiers et formations du tourisme. Logiques des branches professionnelles et perspectives régionales. CEREQ-BREF , septembre 2006 , n° 233 , 4 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/b233.pdf>

5...] 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. (p. 3)

- Les organismes de tourisme (offices du tourisme et syndicats d'initiative)

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en oeuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

<http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89tude TOURISME LOISIRS SPORTS Rapport.pdf>

Dans les OTSI

Selon la FNOTSI14, environ **20 % des effectifs ont un niveau inférieur à bac**, 20 % bac, 22 % bac + 2 hors BTS, 17 % BTS, 6,5 % licence-maîtrise tourisme, 8,6 % licence-maîtrise autre, 4 % bac + 5. L'Ile-de-France se caractérise par la part plus importante d'offices de **tourisme réceptifs**, alors que la province a davantage d'offices distributifs, dont les personnels sont mis à disposition par les collectivités, et sont moins opérationnels et plus polyvalents. En conséquence, **les niveaux de recrutements recherchés en IDF sont plus élevés, le niveau bac + 2 au moins est nécessaire**. Selon la FNOTSI, les attentes évoluent vers des profils plus commerciaux, type « force de vente ». (p. 58)

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

En matière de formation, **la principale critique de la FNOTSI porte sur l'inadéquation du BTS tourisme aux besoins du secteur**. Dans les petites structures, majoritaires, un jeune titulaire du BTS tourisme sera mis à l'accueil, avec des tâches assez polyvalentes, mais sans perspectives d'évolution professionnelle autre qu'une progression salariale à l'ancienneté. Les jeunes titulaires du BTS tourisme sont considérés à la fois comme **trop scolaires et trop « formatés » tourisme**.

Sur ce type de profil, un bac pro Services, orienté accueil et relations-clients, **est considéré comme suffisant** dans la mesure où le métier correspond à la formation et donne satisfaction de part et d'autre.

De plus, leur niveau de formation donne aux titulaires du BTS tourisme des « envies de responsabilités » que les petites structures ne peuvent pas leur confier et des « appétits d'évolution » qu'elles ne peuvent leur offrir, ce qui génère rapidement de la frustration et souvent des départs.

Ainsi, les offices de tourisme accueillent souvent des stagiaires en BTS par alternance mais ne les embauchent pas par la suite. **Quitte à recruter un BTS, les petites structures préféreraient souvent recruter un BTS commercial**, considérant que le tourisme est un produit commercial comme un autre et qu'il est relativement facile de s'approprier les produits touristiques proposés par un office du tourisme ou un syndicat d'initiative, alors que la vente ne s'improvise pas.

Dans les grandes structures, alors que les perspectives d'évolution professionnelle existent, la problématique est la même : les structures recrutent **de plus en plus des profils commerciaux** sur les postes chargés d'assurer la promotion des produits touristiques. Et quels que soient les autres besoins (communication, montage de produits touristiques, direction) la tendance est au recrutement de jeunes dont la formation initiale correspond à la fonction

exercée, avec une formation d'adaptation à la spécificité du tourisme.

En ce qui concerne le montage de produits touristiques, par exemple : « Avant de monter des produits il faut bien connaître l'offre existante, et donc les jeunes vont faire de l'accueil pendant longtemps... ». En ce qui concerne les postes de direction, l'intercommunalité étant pratiquement la règle pour les petites structures, les profils d'aménageurs sont privilégiés.

Les perspectives ouvertes aux titulaires du BTS tourisme sont donc de plus en plus réduites. (pp. 74-75)

- **Espaces de loisirs et d'attractions, animation sportive et socioculturelle**

CAMY Jean

Rapport sur la mission "Professionnalisation des études en STAPS". Paris, La Documentation française, 2002, 62 p.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/024000209.shtml>

La formation professionnelle aux métiers du sport et en relation avec le sport

Nous allons présenter brièvement l'offre de formation publique aux métiers du sport et en relation avec le sport :

1°) **Le Ministère de la Jeunesse et des Sports délivre environ 10.000 diplômes par an** qui sont, pour la très grande majorité d'entre eux (90%) des diplômes de **niveau IV (BEES, BEATEP)** et de **niveau V (BAPAAT)**. L'accès aux formations est soumis à des pré-requis d'âge et, le plus souvent, à des tests ou à une expérience préalable dans l'activité. Le public est majoritairement un public jeune (moins de 25 ans) dont une partie notable relève du cadre de la formation initiale. [...]

2°) **L'Education Nationale** - Elle délivre des **diplômes non spécifiques à la branche et à la filière** mais dont certains occupent une place non négligeable sur le marché de l'emploi en relation avec le sport . les **BTS " Action Commerciale " et les DUT " Techniques de Commercialisation " , couplés avec une bonne expérience sportive**, permettent à leurs titulaires d'entrer dans le secteur de la distribution d'articles de sport par exemple. **22 - Au niveau I ce sont les DESS qui restent des formations de référence** dans les fonctions de direction et d'administration. On peut s'attendre dans un avenir proche à ce que les **Licences professionnelles** comme les diplômes d'IUP complètent le tableau. Cependant leur pénétration sur le marché du « management des sports » paraît faible dans la mesure où, comme nous l'avons indiqué plus haut, il faut « être de la famille » si on veut être recruté dans ce secteur. Dans ce domaine ils sont concurrencés par les **DESS « spécialisés »** conçus et animés par des personnes très introduites dans le milieu comme par exemple le DESS de Droit et d'Economie du Sport de Limoges dans le domaine du sport fédéral et du sport professionnel et par certains DESS« STAPS ». Ils sont également concurrencés par les **diplômés des « Grandes Ecoles de commerce »**, dont certaines, Nantes, Marseille, l'ESSEC à Paris, proposent des cursus ou des éléments de **cursus spécialisés**. [...]

- **L'Education Nationale propose également des diplômes STAPS** : On peut distinguer parmi eux des « diplômes généraux », DEUG, licences, maîtrises et des « diplômes professionnels » au sens strict, c'est-à-dire reconnus comme relevant de l'enseignement technologique par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité : DEUST, Licence Professionnelle, diplômes d'IUP, DESS . Les premiers ont évolué pour permettre plus de spécialisation et un renforcement de la relation avec les environnements professionnels (création de mentions en Licence et Maîtrise) . L'étude qui a été conduite par la DESUP, sous la responsabilité de Monsieur Bernard Rossignol, montre toutefois les difficultés et les limites de l'entreprise. **Certaines filières sont impraticables sans l'obtention complémentaire de diplômes du Ministère de la Jeunesse et des Sports (filière Entraînement et partiellement APA)** ; d'autres ont vu leurs effectifs gonfler sans toujours arriver à asseoir leur image sur le marché de l'emploi (Management) même si des efforts très importants sont réalisés par les enseignants. Quant à la filière conduisant traditionnellement au **professorat d'EPS (Education et Motricité)** elle a du mal à trouver sa place entre préparation aux concours et cursus universitaire.

3°) il reste évidemment à préciser **la place des formateurs privés**, qu'il s'agisse des **organismes à but lucratif ou des fédérations sportives** . Les organismes de formation à but lucratif forment aux diplômés du M.J.S. à l'exception de ceux d'entre eux qui opèrent pour la filière comme par exemple les formations aux métiers de « cordeur » ou de « skiman » organisées dans le cadre des Chambres de Commerce. Les fédérations sportives proposent toutes des formations internes (« brevets fédéraux ») qui ne permettent pas pour la plupart d'entre elles d'accéder à une activité rémunérée. Les dispositions de la nouvelle loi sur le sport et la constitution d'une branche sont de nature à changer cette situation et à accélérer le développement de structures fédérales de formation Si nous faisons un rapide bilan des formations existantes et si nous le comparons à ce que nous avons repéré en matière de marché de l'emploi, il semble y avoir un important **décalage entre les formations proposées et l'attente de ce marché. Ce décalage porte tout d'abord sur leur contenu pour les formations actuelles du Ministère de la Jeunesse et des Sports, essentiellement tournées vers la maîtrise d'une technique sportive et de son enseignement** (il en va différemment pour le nouveau diplôme, le Brevet Professionnel) et pour **les formations de l'Education Nationale qui sont essentiellement des formations générales. Mais il porte également sur leur niveau**, en particulier pour les formations du Ministère de l'Education Nationale qui sont surtout concentrées sur les niveaux II (bac+ 3, bac+4) et I (bac+5). Cela s'explique dans la mesure où, dans les deux cas, il y a jusqu'à présent (mais cela va changer pour ce qui concerne les formations du Ministère de la Jeunesse et des Sports) **très peu de relations entre la demande socio-économique exprimée par les employeurs et les salariés de la branche et l'offre de formation.** [...] (pp. 20-25)

CREFOR Haute-Normandie

GFE - Hôtellerie, restauration, tourisme, sports, animation, Rouen, CREFOR Haute Normandie, 2004, 26 p.

L'appareil de formation du sport et de l'animation, fortement orientée vers la formation professionnelle continue, peut sembler légèrement surdimensionné au regard du taux de débouché. Toutefois, la complexité du champ d'activité (associations, entreprises, collectivités territoriales) et l'absence de statistiques solides et regroupées sur les emplois et les formations relativisent cette observation. La nécessité de mettre en place des outils d'observation et d'analyse de la relation emploi formation sur ce champ spécifique se fait d'autant plus ressentir lorsqu'il faut définir des orientations en terme de formation.

Certaines évolutions inhérentes au sport et à l'animation pourraient modifier l'offre de formation. **L'évolution réglementaire concernant l'obligation d'encadrer 50 personnes avec le BAFD pourrait hâter certaines structures d'animation qui jusque-là se passaient de ce diplôme. De même pour le BP loisirs tout public qui concerne nombre de personnes exerçant des travaux ponctuels avec le BAFA.** La professionnalisation pourrait ainsi soulever un certain nombre de problèmes.

La création de **Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)** ouvre les diplômes du sport et de l'animation au monde « professionnel » (notamment les fédérations sportives). Ils **constituent de nouvelles voies de professionnalisation**

mais la concurrence avec les BP ne doit pas être contre-productive et tendre à tirer les conditions d'exercice des métiers vers le bas.

L'apparition du BPJEPS répond à une demande des professionnels qui participent à leur construction. Il s'agit de diplômes transversaux avec des compétences multiples et une meilleure alternance entre-temps pratique et temps théorique. L'offre semble répondre aux attentes des employeurs qui souhaitent polyvalence et multi-compétences. Reste le coût financier d'une **formation plus adaptée mais aussi plus coûteuse.**

Selon le groupe témoin, de nombreux organismes de formation souhaitent la **mise en place de préformations pour des publics souvent de niveau assez faible, notamment sur le plan technique. De la même manière, des formations de niveau V de type BAPAAT pourraient être mises en place pour attirer des jeunes faiblement diplômés. L'évolution vers le niveau IV de référence pourrait ensuite se faire progressivement.** Cette question de la **préparation d'individus de niveau V pour les amener vers le niveau IV** apparaît importante pour pérenniser une offre de formation globalement satisfaisante.

Les disciplines qui semblent être porteuses d'emploi et sur lesquelles la formation pourrait être développée concernent la natation (maître nageur), le judo, les activités équestres, les activités pugilistiques et les activités multimédias. L'inter-territorialité (animation péri et extra-scolaire) pourrait également modifier les emplois et générer à terme des besoins de formation, notamment pour les agents territoriaux.

Pour autant et sans que cela soit un frein à la création de formation dans les domaines cités (voile, activités équestres), il apparaît certaines fois des **déséquilibres du fait du départ de formés vers d'autres régions ou pays.** L'ajustement des formations aux besoins en emplois renforce ainsi l'idée de **se doter d'outils d'observation et de suivi de l'insertion dans ce champ.**

La formation continue des salariés est peu présente au sein des métiers du sport et de l'animation. Cette faible proportion est surtout liée au type de structure porteuse, les associations n'ayant pas les mêmes financements et plans de formation que les collectivités territoriales. Toute chose égale par ailleurs, cela reste un problème important lorsque l'on sait que ces métiers exigent une actualisation permanente des savoirs. **La conjonction de différents événements tels que le DIF ou le BP pourrait infléchir cette orientation. Simultanément, la VAE est surtout présente dans les activités à faible réglementation (activités pugilistiques, équitation, activités physiques pour tous) et à l'inverse peu présente dans celles où la réglementation est forte (voile, natation...).** (pp. 18-19)

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en œuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89ude_TOURISME_LOISIRS_SPORTS_Rapport.pdf

Sous-filière Sport

Le lien emploi-formation : Les conditions d'accès aux emplois sportifs

Le secteur sportif est très réglementé, l'encadrement d'une activité physique et sportive contre rémunération est soumis à la possession d'une certification reconnue.

La nouvelle loi Lamour sur le sport promulguée en juillet 2003 stipule que : « **Seuls peuvent, contre rémunération, enseigner, animer ou encadrer une activité physique ou sportive** ou entraîner ses pratiquants, à titre d'occupation principale ou secondaire, de façon habituelle, saisonnière ou occasionnelle, sous réserve des dispositions des quatrième et cinquième alinéas, **les titulaires d'un diplôme, titre à finalité professionnelle ou certificat de qualification** : « 1° Garantissant la compétence de son titulaire en matière de sécurité des pratiquants et des tiers dans l'activité considérée ; « 2° Et enregistré au répertoire national des certifications professionnelles dans les conditions prévues par le II de l'article L. 335- 6. « **Peuvent également exercer contre rémunération les fonctions mentionnées au premier alinéa ci-dessus les personnes en cours de formation pour la préparation à un diplôme, titre à finalité professionnelle ou certificat de qualification conforme aux prescriptions des 1° et 2° ci-dessus, dans les conditions prévues par le règlement du diplôme, du titre à finalité professionnelle ou du certificat de qualification.** « Lorsque l'activité mentionnée au premier alinéa s'exerce dans un environnement spécifique impliquant le respect de mesures de sécurité particulières, seule la détention d'un diplôme permet son exercice. [...]

Il convient d'analyser les conditions d'insertion des diplômés en tenant compte des spécificités du secteur

sportif. Celui-ci se caractérise par la **diversité des formes d'emploi** : du secteur le plus professionnalisé (dans le secteur marchand en particulier) au moins professionnalisé (avec un rôle central du bénévolat). Les conditions d'emploi, d'activité, de statuts... sont différentes entre le secteur associatif, le secteur marchand, le secteur des collectivités territoriales. Le sport n'est pas un secteur où l'on retrouve l'enchaînement chronologique habituel : période de formation initiale – période consacrée à la recherche d'emploi – période d'exercice d'une activité professionnelle. **Il se peut que les emplois créés résultent en fait de la transformation d'emplois préexistants sous d'autres statuts (bénévole par exemple). L'analyse de la relation emploi-formation est donc difficile.**

Le secteur se prête aussi à la mise en oeuvre de formations « sur mesure », pour des publics déjà connus, qui ont parfois déjà « un pied dans l'emploi » : c'est le cas par exemple pour le BAPAAT, où des personnes exerçant en centre de loisir – en tant que bénévoles par exemple – vont pouvoir se professionnaliser pour augmenter leurs chances d'insertion durable dans le secteur. C'est particulièrement le cas des **diplômés BAPAAT** avec des supports techniques très utiles pour les collectivités : jeux sportifs collectifs, roller, randonnée équestre, poney etc.. car ils correspondent aux besoins d'activités des centres de loisirs sans hébergement et des écoles du sport du mercredi mais aussi aux animations/enfants des villages-vacances (associations de tourisme populaire). Ils feront concurrence aux **diplômés BAPAAT (niveau V) sans expérience, qui auront quelques difficultés à s'insérer même si la demande est forte et croissante**, notamment du côté des collectivités territoriales qui cherchent à les recruter comme agents d'accueil. **La relation emploi-formation comporte en résumé les traits caractéristiques suivants :**

- **l'accès aux métiers s'effectue le plus souvent après une période d'immixtion dans le secteur sportif** qui peut être assez longue, et qui débute généralement pendant – voire même avant – la formation ; - la formation première (diplômante) s'effectue selon différentes modalités, parmi lesquelles l'alternance est fréquente. La distinction formation initiale/formation continue est assez peu opérante dans le domaine sportif : **la formation première concerne non seulement des jeunes en formation initiale – qui peuvent avoir une expérience plus ou moins longue de bénévolat – mais aussi des salariés en situation d'emploi**, pour une partie non négligeable des inscrits en formation en BEES dans certaines disciplines. - **La majorité des emplois sportifs (dans le cadre d'un exercice professionnel) requièrent une qualification de niveau IV (BEES, et maintenant BP JEPS).** Ce constat est à nuancer selon les disciplines, sachant que certaines fédérations (golf notamment) devraient encourager les futurs diplômés du BP JEPS à suivre une formation de niveau III en raison de la montée des qualifications exigées dans le secteur. **La réforme des filières de formation du Ministère des Sports a ciblé en priorité les diplômés de niveau IV** qui constituent selon le ministère le premier niveau d'accès à une fonction d'animation et d'éducation sportive en autonomie. Toutefois, la filière des emplois sportifs est en cours de constitution, et couvrira à terme l'ensemble des niveaux de qualification tels qu'ils seront définis dans la future convention collective du sport (du niveau V au niveau I). En particulier, les filières de formation de **niveau III** sont en cours de constitution autour de 4 champs professionnels : animateur spécialisé, directeur de structures, entraîneur, formateur enseignant⁵⁰.

- **L'obtention d'un emploi d'animateur ou d'éducateur sportif est soumise à des exigences différentes selon le secteur d'activité, le type d'employeurs, le statut et les responsabilités exercées** : **les clubs sportifs privilégient en règle générale le recrutement de jeunes titulaires d'un BEES** – avec une exigence forte en ce qui concerne le niveau de maîtrise technique de la discipline sportive concernée – qui ont déjà une première expérience dans le milieu sportif, acquise par exemple dans le cadre d'activités d'animations bénévoles. Pour les clubs de petite taille en province, avoir déjà travaillé directement dans le club sportif où l'on candidate est un avantage certain. Cette probabilité est évidemment moins fréquente dans une région urbaine telle que l'Ile-de-France. **Les exigences requises maintenant dépassent de plus en plus la seule maîtrise des compétences techniques de l'éducation des APS dans une discipline, elles s'étendent aux capacités d'animation et d'adaptation à différents publics** ; pour exercer dans les **collectivités territoriales** et accéder à un emploi de la filière sportive territoriale (opérateurs, éducateurs et conseillers territoriaux des APS), **la règle est le concours.** Le système des concours pose d'ailleurs des difficultés (voir cidessous les données statistiques et les observations du CNFPT relatives aux résultats des concours) : **les diplômés BEESAN y sont assez mal préparés, et le caractère « polyvalent » des épreuves prépare mal à la réalité des besoins rencontrés par les collectivités territoriales. Les chances de réussite sont plus élevées pour les titulaires d'une formation universitaire STAPS, mais les diplômés titulaires d'un BEESAN sont mieux adaptés aux réalités des emplois** proposés (d'opérateurs et d'éducateurs des APS en particulier). Selon les fonctions visées, la possession d'un Brevet d'Etat sera même nécessaire : BEESAN par exemple pour être titularisé en tant que maître nageur dans les piscines municipales (avec une vraie difficulté : parmi les jeunes qui suivent la préparation BEESAN, le pourcentage qui parviennent à exercer réellement le métier de MNS est très en deçà des besoins des collectivités locales (échecs aux concours), ou BEESAPT souvent fort apprécié par les collectivités ainsi que par les clubs omnisports.

Dans le secteur privé commercial, l'accès à l'emploi est soumis non seulement à la possession d'un diplôme sportif professionnel (en règle générale, un BEES, mais selon les structures, un diplôme universitaire tel que le DEUST peut convenir), **mais aussi à des qualités personnelles** qui permettent l'adaptation aux situations de travail rencontrées (horaires atypiques le cas échéant...), aux exigences du public et des métiers : il ne suffit pas d'être un bon technicien dans une discipline sportive, mais également d'être un animateur, parfois doublé d'un bon « commercial » capable de développer et de fidéliser une clientèle. **Pour accéder au statut de moniteur sportif indépendant (profession libérale), la possession d'un ou plusieurs diplôme(s) sportif(s) (BEES en particulier) est indispensable, mais ne suffit pas : là encore, les compétences transversales (en particulier les compétences relationnelles) sont indispensables** pour espérer développer et fidéliser une clientèle, une autonomie plus forte est nécessaire : la capacité à développer un réseau est importante pour pouvoir vivre pleinement de son activité. Des compétences complémentaires dans le domaine de la gestion, du commercial, voire des langues selon les cas sont souvent indispensables. **Dans le secteur associatif de l'animation socioculturelle, le profil recherché est souvent le même que celui des clubs sportifs** pour ce qui concerne le premier niveau des animateurs sportifs (BEES, mais avec une plus grande proportion de BEESAPT), ou BEATEP en fonction de la dominante disciplinaire. Par contre, **le recrutement d'animateurs-coordonateurs d'activités physiques et sportives dans une association socioculturelle nécessite le plus souvent non seulement d'être titulaire d'un BEES mais**

aussi un diplôme de niveau plus élevé dans l'animation (DEFA).

Pour vivre à temps plein d'un métier d'animateur ou d'éducateur sportif, la recherche de plusieurs employeurs est souvent nécessaire : de nombreuses activités sportives ne peuvent s'exercer qu'à des périodes et horaires propices à la pratique sportive (selon les sports : le mercredi après-midi, le WE, en soirée...), et certains moniteurs sportifs ont des difficultés à cumuler suffisamment d'heures (sans parler de « temps plein », dans un secteur où le temps partiel reste très répandu). **La possession de bi ou pluri-qualifications est un atout indéniable** pour parvenir à une certaine stabilité professionnelle : avoir un BEES (spécialisation dans une discipline sportive) + un BEESAPT augmente fortement la probabilité d'insertion. Un BEES voile + un BEES ski peuvent permettre par exemple de s'accommoder de la saisonnalité de certaines disciplines sportives. D'autres bi-qualifications - en particulier extra-sportives - pourraient à l'avenir se développer (exemples : métiers de la forme + kinésithérapie, mais plus généralement sport + animation, sport + tourisme, sport + santé...). Un diplôme du secteur agricole (BEPA, CAPA) peut constituer un atout pour exercer dans certains secteurs (centres équestres par exemple). (pp. 11-113)

Sous-filière Loisirs : Le lien formation-emploi

Parcs de loisirs et d'attraction

Le lien formation-emploi dans ce secteur se caractérise globalement par : - **l'absence de formations initiales identifiées, et un recrutement de personnes n'ayant pas de diplômes spécifiques et fréquemment formées en cours d'emploi**, - des activités saisonnières et une proportion importante d'emplois en CDD, variable toutefois selon les parcs, - un **accès à l'emploi qui dépend d'abord des compétences relationnelles des candidats, de leur adaptabilité et de leur capacité à répondre aux critères souhaités par les parcs en termes de relation clientèle**, - **une qualification organisée en interne dans les entreprises après recrutement**, notamment pour l'obtention du titre d'agent de loisirs.

Le secteur est en cours de professionnalisation et une élévation progressive des niveaux de qualification est à prévoir. Une filière complète de métiers, du niveau V au niveau III, pourrait être constituée à terme. L'équilibre emploi-formation dans ce secteur est très lié aux projets existants : en période de création d'activités, les besoins sont très élevés, et il y a ensuite un besoin de remplacement de personnel en raison du turn over, avec des pointes liées à la saisonnalité. La période actuelle est donc moins propice à des créations nettes d'emplois durables dans le secteur des parcs d'attraction, mais **il faut anticiper par contre des besoins importants de qualification, qui pourraient donner lieu à un recours important à la VAE** (pour l'obtention de certifications qui sont en cours de construction) et à la promotion interne.

[...] (p. 158)

Les filières de recrutement ne sont pas stabilisées : l'absence de formations initiales appropriées a conduit la branche professionnelle à construire des certificats de branche (CQP restauration rapide, vente et jeux, opérateur d'attraction) accessibles en contrats de qualification, ainsi que des titres homologués (agent de loisir). Toutefois, il y a une volonté de maintenir la multiplicité des profils des jeunes recrutés, parce qu'aucune formation existante ne répond au « référentiel de compétences idéal » d'un opérateur de parc de loisir et d'attraction. Selon un document de travail remis par la CPNEF, ce référentiel comprendrait notamment **un ensemble de compétences clefs liées à « l'esprit de service »**, parmi lesquelles l'opérateur devrait, entre autres : - **« maîtriser l'image qu'il projette, - décoder les manifestations non verbales dans le comportement des clients, - pratiquer l'écoute active, - identifier les signes avant coureurs de situations potentiellement conflictuelles - savoir résoudre les situations conflictuelles - se montrer spontanément chaleureux et bienveillant - faire preuve d'influence - pratiquer la vente additionnelle - ... »**

Ce référentiel ambitieux montre la **complexité des compétences à acquérir, qui relèvent en majorité du comportemental et du « savoir être »**. Maîtriser l'ensemble de ces compétences requiert un effort de formation important, mais le référentiel de formation correspondant reste à construire. **Par exemple, les CQP créés par la branche sont centrés sur les compétences techniques, et prennent très peu en compte cette compétence relationnelle.** Le titre d'agent de loisir de l'AFPA ne répondrait qu'imparfaitement à ces attentes. Actuellement, les grands parcs de loisir puisent dans une main d'oeuvre venant d'horizons de formation diversifiés : niveaux très variables (aucune formation, sortants de formation supérieure), recrutements en fonction des critères de personnalité (goût et sens du contact, disponibilité, ..). **Dans l'ensemble, une partie importante des jeunes recrutés sont sortis du système scolaire avec un bagage faible** - et un décalage important est observé entre leurs aptitudes professionnelles et les compétences recherchées. Les formations initiales existantes dans d'autres filières de formation (celles de l'animation socioculturelle, celles du tourisme...) peuvent partiellement convenir, mais pour ces diplômés le secteur des parcs de loisirs ne constitue pas le vivier principal d'emplois et ils ne correspondent qu'imparfaitement aux profils recherchés par les employeurs des grands parcs.

L'animation de loisirs dans les secteurs à la frontière du tourisme, du sport et du loisir

Dans les structures de l'animation socio-culturelles, les diplômes de la filière « animation » du Ministère des Sports sont demandés.

Dans les structures de vacances et de détente et dans les secteurs à la frontière du tourisme, du sport et du loisir, **c'est moins le diplôme que la personnalité qui prévaut** dans les critères de recrutement des animateurs de loisirs : avoir un BAFA peut être un plus, mais il ne s'agit que rarement d'un critère discriminant. **Les postes, quand ils sont saisonniers, sont souvent pourvus par des étudiants, et le turn over d'une année sur l'autre est fort.**

Néanmoins, les responsables des centres de vacances notamment identifient un besoin de qualification pour les postes d'animation et de responsables d'animation de loisirs notamment. La plupart d'entre eux construisent en interne (dans le cadre de leur centre de formation) leurs propres formations, en fonction des besoins. **Le BPJEPS pourrait remplir cette fonction.** Le titre « technicien de tourisme option animation », qui devient « **technicien d'accueil touristique option animation** » gagnerait également à être mieux connu, d'autant qu'il existe ensuite un certificat complémentaire de spécialisation pour devenir « responsable d'animation ». (pp. 159-160)

GUITTON Christophe , MICHUN Stéphane

Les métiers et formations du tourisme. Logiques des branches professionnelles et perspectives régionales. CEREQ-BREF , septembre 2006 , n° 233 , 4 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/b233.pdf>

Filière exploitation de parcs de loisirs

[...] 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. (p. 3)

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

En matière de certifications, le constat de départ est celui **d'une absence totale de diplômes de l'Éducation nationale dans le champ des espaces de loisirs**. C'est la raison pour laquelle la branche s'est engagée dans une **politique de création de CQP**. Pour l'heure, il existe trois CQP correspondant aux emplois d'opérateur dans la filière exploitation :

- un CQP « Opérateur d'attraction » ;
- un CQP « Restauration » ;
- un CQP « Vente ».

La détention des trois CQP par un même individu lui confère le **titre de niveau V « Agent de loisirs »** qui doit faciliter sa mobilité entre les différentes catégories d'espaces de loisirs au sein de la branche. Par ailleurs, un projet de filière est en cours, avec la création d'un titre de niveau IV correspondant à l'emploi de chef d'équipe.

Deux autres CQP sont en projet :

un CQP « Parcours acrobatique en hauteur », que la branche a décidé de créer pour ne plus voir imposer la détention d'un brevet d'État d'escalade aux opérateurs des parcs accrobranches ;

un CQP « Opérateur d'attraction aquatique » que la branche a décidé de créer, d'une part pour ne plus voir imposer aux opérateurs des parcs aquatiques un brevet d'État de maître nageur (BESAN), délivré par le ministère de la Jeunesse et des Sports, jugé surdimensionné et orienté enseignement plutôt qu'animation, d'autre part parce que le brevet de surveillant de bassin délivré par le ministère de l'Intérieur est incomplet dans la mesure où il ne prend pas en compte la dimension de l'animation, essentielle pour des entreprises positionnées sur le secteur concurrentiel.

Les besoins de formation se font sentir à tous les niveaux, y compris à celui de directeur de parc. La spécificité de ce métier gestionnaire est de savoir « articuler des compétences », c'est-à-dire de coordonner l'activité de la centaine de métiers qui interviennent simultanément dans la gestion quotidienne d'un espace de loisirs. **Un MBA « Directeur de parc » existe, unique en son genre.**

.Dans le domaine de la VAE, comme en matière de CQP, la branche reconnaît s'inspirer de Disneyland Paris, qui s'est dotée d'une direction de la Validation des acquis de l'expérience, et dont les CQP « Hôte d'accueil touristique » (niveau V) et « Hôte d'accueil spécial » (niveau IV) sont accessibles par la VAE. La branche s'inspire de ce qui est mis en oeuvre à Disneyland, mais pour l'adapter ensuite à la spécificité de la branche dans laquelle les PME sont majoritaires. (p. 78)

MICHUN Stéphane

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs régionaux.

Dans MICHUN Stéphane , PODEVIN Gérard , TRAUTMANN Jacques , REBEUH Marie-Claude , NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Une diffusion encore limitée de la formation continue

[...] Dans **l'hôtellerie de plein air, les principaux domaines de formation sont l'informatique, les langues, l'hygiène et la sécurité**. En PACA, 356 entreprises employant environ 1 200 salariés cotisent à l'AGEFOS PME (soit 14 % de l'ensemble des entreprises françaises de l'hôtellerie de plein air), dont 17 seulement ont dix salariés ou plus. En 2003, seulement 30 entreprises ont engagé en lien avec leur OPCA une ou plusieurs formations et 78 stagiaires en ont bénéficié. La même année, 8 contrats en alternance ont été signés pour un total de 7 729 heures.

Dans les **remontées mécaniques**, les principaux domaines de formation sont les suivants : piste - secourisme - neige et neige culture, entretien - management, organisation - qualité, administratif - informatique - bureautique - comptabilité - financier et conduite de véhicules. Les données sur les entreprises ne sont pas disponibles au niveau régional.

Notons simplement que, pour l'ensemble des massifs français, les entreprises de moins de dix salariés représentaient,

en 2003, 30 % des entreprises cotisantes mais seulement 0,70 % de la collecte ! Dans les **ports de plaisance**, les principaux domaines de formation sont l'informatique, les compétences techniques et les langues. En PACA, 33 entreprises cotisent à l'AGEFOS PME (soit 50 % de l'ensemble des ports de plaisance français) dont 21 ont 10 salariés ou plus. En 2003, 12 entreprises dont une seule de moins de 10 salariés ont engagé en lien avec leur OPCA une ou plusieurs formations. (p. 119)

KOGUT-KUBIAK Françoise , GUITTON Christophe (collab.) , AGUETTANT Nathalie (collab.) , LABRUYERE Chantal (collab.) , MAHLAOUI Samira (collab.)

Les certifications du tourisme : panorama et tendances. Marseille, Céreq, 2007, 38 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-26.pdf>

Les loisirs

[...]. Les certifications que nous retiendrons ici ne prétendent donc pas couvrir l'ensemble des **activités de loisirs**, mais plutôt celles **qui participent de manière forte à l'offre touristique d'un territoire**, et en leur sein, celles qui sont plutôt caractérisées par une activité relationnelle. Dans la **branche des « espaces de loisirs, d'attractions et culturels »**, les emplois ont fait l'objet d'une classification en trois filières (administration-gestion ; technique ; exploitation). En ce qui concerne l'offre de formation nous ne retiendrons que la troisième filière (exploitation).

Au niveau V, la branche a créé des **CQP ad hoc sur trois activités** (Opérateur d'attractions, Opérateur vente-jeux, Opérateur restauration rapide). Ces CQP constituent un premier niveau de qualification, aux dires de la CPNE et **peuvent être assimilés à des niveaux V. Le ministère du Travail a également créé un titre** pour répondre aux besoins de ce type d'établissement, **Agent de loisirs**, ciblé sur l'ensemble des activités d'accueil, d'information, d'animation, de vente et restauration dans des entreprises de loisirs. Ce qui dans ce secteur le distingue des **diplômes de Jeunesse et Sport qui ciblent plutôt des organismes de type associatif**. Néanmoins ce dernier propose une option de son diplôme **d'Assistant animateur technicien (BAPAAT)** ciblée Loisirs tous publics qui peut intervenir dans toutes sortes de structures à vocation touristique, dont les parcs d'attractions (mais aussi les villages vacances, stations thermales, bases de loisirs etc.)

Au niveau IV, certains types de parcs (notamment aquatiques, ou d'aventure) peuvent être contraints d'employer des diplômés de Jeunesse et sport (BEES 1 ou BPJEPS) pour encadrer le public sur certaines attractions. Nous traiterons de ces diplômés dans la partie « loisirs sportifs ». En dehors de ces contraintes réglementaires, les différentes formations à l'animation peuvent présenter de l'intérêt pour ces établissements, (on pense notamment à certaines options du BEATEP de Jeunesse et sport, comme celles relatives aux loisirs scientifiques ou au tourisme) mais aucune mention à ce type de diplôme n'est faite dans la grille de classification. **À ce niveau, un bac professionnel très large comme celui des Services, peut sans doute présenter également de l'intérêt pour ces entreprises.**

A partir du niveau III et au-delà, les emplois de la filière « exploitation », sont des emplois d'encadrement et de gestion d'unités de plus ou moins grande taille, pour lesquels les profils retenus peuvent être à base technique ou gestionnaire. **La majorité des diplômés de la filière « tourisme » doivent pouvoir être mobilisés par ce type d'établissements, depuis le BTS Animation et gestion touristique locale (AGTL) jusqu'à un nombre important de masters** tournés vers la gestion d'équipements touristiques ou de loisirs, en passant par de nombreuses licences professionnelles.

Les loisirs sportifs

La réglementation des activités d'encadrement de pratiques sportives constitue une **contrainte incontournable** pour le recrutement des intervenants dans le champ des loisirs sportifs, quel que soit le statut des structures employeurs (entreprises, associations, indépendants). **Cette réglementation situe au niveau IV la qualification nécessaire pour gérer en autonomie des activités de ce type, mais autorise la mobilisation de personnel de niveau V, pour des fonctions d'aide ou d'assistance à ces « techniciens »**. Actuellement **seul le ministère de la jeunesse et des sports propose un diplôme de niveau V** ciblé sur cette assistance à l'encadrement des activités sportives, (BAPAAT). **La branche du sport s'est engagée récemment dans un processus de construction de certificat de qualification professionnelle (CQP)** lui permettant de certifier également un premier niveau de qualification pour des intervenants saisonniers, indispensables au fonctionnement de certaines activités sportives en station balnéaire, de montagne ou de tourisme vert (activités nautiques, golf, etc.), mais obligatoirement placés sous la responsabilité d'un diplômé Jeunesse et Sport. **En ce qui concerne les activités de surveillance de baignade, deux diplômes fédéraux sont proposés, pour l'exercice en centre de vacances (BSB) ou pour l'exercice saisonnier sur les plages (BNSSA), mais l'accès à l'emploi de Maître nageur sauveteur (MNS) est réservé aux titulaires du Brevet d'état (BEESAN, niveau IV, voir ci-dessous)**. Les emplois techniques, autres que ceux d'encadrement des activités sportives, nécessaires à l'entretien et au fonctionnement des équipements de loisirs sportifs, en particulier dans les stations de ski, sont évidemment accessibles également à des diplômés de niveau V dans des spécialités telles que les **CAP ou BEP** d'électrotechnique, de mécanique d'engins de chantier et TP, ou maintenance de systèmes mécaniques automatisés.

Au niveau IV, parmi les très nombreuses spécialités du **brevet d'État d'éducateur sportif (BEES) proposées par le ministère Jeunesse et Sport**, certaines nous paraissent déboucher assez régulièrement sur un exercice professionnel tourné vers des pratiquants séjournant hors de leur résidence habituelle (touristes, curistes etc.), que ce soit en pleine nature, dans des équipements ouverts aux clients de passage (club de golf, centres équestres ..) ou au sein de structures d'hébergement, type village de vacances : les activités équestres, les activités physiques pour tous, l'alpinisme, le canoë kayak, le char à voile, l'escalade, le golf, la natation (BEESAN), le parachutisme, le parapente, la

plongée subaquatique, le ski alpin, le ski de fond, le ski nautique, la spéléologie, le surf, le tennis, le tir à l'arc, le vol libre-parapente, et la voile. **De nouveaux diplômes de niveau IV à champ plus large sont en cours d'élaboration au ministère de Jeunesse et Sport depuis 2001 : il s'agit des Brevets professionnels jeunesse éducation populaire et sport (BPJEPS)**, dont le nombre de spécialités devrait être moindre et qui se substitueront progressivement aux BEES. Parmi les **dix spécialités actuelles**, on peut retenir : les activités nautiques, le golf, les activités physiques pour tous, les loisirs tous publics, la pêche de loisirs, et les activités équestres. Certains emplois de techniciens de maintenance des équipements (notamment en station de ski) peuvent être alimentés également par des diplômés de certains baccalauréats professionnels de l'Éducation nationale (spécialités techniques comme le bac professionnel MSMA).

Au niveau III, on trouve dans toutes les disciplines un **Brevet d'état 2ème degré**, accessible par les diplômés 1er degré avec expérience, permettant d'exercer des fonctions d'enseignement ou d'entraînement, pour des sportifs engagés dans la voie de la compétition. Pour la pratique ludique ou de loisirs de la plupart des activités sportives ce deuxième degré n'est pas utile. Cependant dans quelques spécialités le premier degré ne donne droit qu'à un exercice professionnel limité, comme en alpinisme ou en plongée et à chaque niveau correspondent des métiers différents (ex : accompagnateur moyenne montagne, Guide de haute montagne).

Pour les niveaux II et I, les formations que l'on peut retenir **sont toutes celles qui visent les emplois de gestionnaires d'équipements**, que ce soit au niveau licence professionnelle ou master. A l'université on trouve ces formations surtout dans la **filière STAPS** mais la **filière économie-gestion** propose parfois une **option sport comme à Angers avec la licence professionnelle Management des métiers du golf**. Les formations correspondantes recoupent largement celles déjà évoquées.

Le tourisme de santé et de bien-être

Sont regroupés sous cet intitulé les établissements de thalassothérapie, de balnéothérapie ou de remise en forme. Outre les emplois transversaux (administration et entretien des équipements), pour lesquels de nombreux certificateurs proposent des formations à tous les niveaux de qualification (Éducation nationale, Travail, titres privés des CCI ou autres organismes), ces établissements mobilisent de nombreux personnels dans la filière « soins ». Si la fonction de base « d'agent thermal » n'a fait l'objet pour l'instant d'aucune réglementation ni d'aucune formation qualifiante, en revanche la plupart des autres types d'intervenants sont **des professionnels généralement diplômés à niveau III**, soit par le **ministère de la santé** (kinésithérapeute, podologues, infirmiers ...) soit par le **ministère de l'Éducation nationale (BTS de diététique, d'analyse médicale)**. (pp. 16-17)

Altiplano-formation.fr

Dossier de presse : Parc d'aventures : un diplôme obligatoire depuis 2008.

http://www.altiplano-formation.fr/resources/DossierdePresse_CQPOPAH_AltiplanoFormation.pdf.pdf

Parcs d'aventure

En 2008, un changement important survient dans le milieu des **parcs d'aventures en forêt** : maintenant **il sera nécessaire de détenir un diplôme pour pouvoir travailler en tant qu'opérateur dans les parcs acrobatiques en forêt français. Il s'agit du C.Q.P. O.P.A.H.** : certificat de qualification professionnelle d'opérateur de parc acrobatique en hauteur. Altiplano Formation a reçu l'accréditation pour dispenser cette formation. Un diplôme nécessaire à la profession : **Face à un vide juridique** pour régir la formation des animateurs de parcs d'aventures, **les organisations patronales et syndicales de la branche ont validé une formation qualifiante, le C.Q.P. O.P.A.H.** (Certificat de Qualification Professionnelle d'Opérateur de Parc Acrobatique en Hauteur), **obligatoire depuis le début de l'année pour encadrer l'activité acrobatique dans les arbres....**

FSCF Fédération sportive et culturelle de France

Certificat de Qualification Professionnelle. Site Internet, 2008.

<http://www.fscf.asso.fr/Certificat-de-Qualification.html>

Certificat de Qualification Professionnelle

Depuis le 1er juillet 2008, le CQP ALS est inscrit sur le Répertoire National des Certifications Professionnelles ... Le certificat de qualification professionnelle (CQP) est un nouveau diplôme, créé par la branche professionnelle du sport, pour des animateurs sportifs exerçant contre rémunération de façon occasionnelle ou saisonnière, ou souhaitant obtenir une première qualification. **Le CQP « Animateur de Loisir Sportif » (CQP ALS) permet d'encadrer**, à titre professionnel, **l'une des familles d'activités suivantes (options) : activités gymniques d'entretien et d'expression randonnée de proximité et d'orientation jeux sportifs et jeux d'opposition**

3 Les bonnes pratiques

- En France

REDING Viviane (préf.) , LIIKANEN Erkki (préf.)

Leonardo da Vinci. Série : Bonnes pratiques 5. Tourisme. Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes, 2002, 16 p.

http://www.mac-ssiim.com/Docs/Training/LdV/bon_prat5_fr.pdf

Refalt Réseau européen de formation en alternance dans les loisirs et le tourisme (France — 1996)

Les travailleurs du tourisme, surtout ceux qui sont employés sur une base saisonnière, estiment souvent qu'ils n'ont pas une préparation suffisante pour les tâches spécifiques qui leur sont confiées. **Les entreprises de tourisme qui souhaitent affronter la concurrence avec succès dans cette industrie de services doivent dispenser une formation adéquate à leur personnel, peut-être dans les périodes hors saison**, non seulement pour lui assurer de meilleures perspectives de carrière mais aussi pour renforcer leur propre compétitivité sur le marché. **Forts de cette conviction, les partenaires du projet Refalt (l'Espagne, la France et les Pays-Bas) ont mis sur pied un programme transnational pilote de formation répondant au nom de MALTE (Management d'animation dans les loisirs et le tourisme en Europe) et un système de mesure des compétences permettant l'établissement de nouveaux profils professionnels**: responsable des excursions, directeur de miniclub, directeur de babyclub, directeur de réception, coordinateur des activités récréatives, coordinateur des activités sportives.

Le programme de formation MALTE prévoit l'application de trois modules principaux ayant respectivement pour thème: **les activités récréatives, la gestion et le milieu de l'entreprise**. Au terme de ce parcours, les apprenants doivent être en mesure de mettre en place un programme d'activités de loisirs pour les entreprises privées ou les collectivités locales. **La formation prévue leur permet également d'apprendre à organiser et à gérer un projet au sein d'une entreprise**. Parmi les produits réalisés dans le cadre de ce projet figurent une brochure indiquant les qualifications et les niveaux requis pour les différents emplois, ainsi qu'un **outil informatique d'évaluation des compétences**. Ce logiciel a été conçu suivant le principe de l'arbre des connaissances, qui fournit une représentation visuelle des différentes compétences mobilisées au sein d'une entreprise. Les partenaires de ce projet se sont activement employés à le faire connaître. Des conférences et des séminaires ont été organisés, à l'occasion desquels de la documentation sur le programme de formation MALTE a été distribuée. (p. 10)

PERCHET Michel, conseiller en stratégie de ressources humaines dans le tourisme

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008. Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&cd=8&gl=fr

Un exemple de programme de formation par les professionnels – Disneyland

- En 1999, j'ai eu la chance de pouvoir monter **au sein de Disneyland le projet Hôte d'accueil touristique**. Nous nous trouvons en face d'acteurs qui n'avaient pas toujours eu la chance de pouvoir suivre des cursus classiques et d'obtenir des diplômes, et nous cherchions à les rendre plus professionnels. Notre idée de base n'a pas été de créer des cursus, devenant par la suite diplômant, mais des **parcours de multicompetences**. Il s'agissait d'éviter les ruptures et de fournir aux acteurs Paris, 18 et 19 juin 2008 7 jeunes entrant dans nos métiers un **portefeuille de compétences** crédible et légitime, répondant aux besoins des clients et des entreprises.

La formation dans les grandes écoles au niveau mondial fait apparaître que toutes les formations existent. Il suffit en réalité de nous fédérer. J'ajoute toutefois que, si les entreprises décident de s'en charger, elles doivent se concentrer sur des objectifs réalistes, pragmatiques et efficaces. Pour bâtir notre programme, **nous avons tout d'abord arrêté une liste de métiers basiques** sur lesquels les acteurs étaient amenés à rencontrer des clients. **Nous avons identifié tous les métiers de l'accueil, de la vente et de la restauration. Nous avons ensuite conçu des formations d'environ 200 heures sur quinze mois, d'abord transversales puis sur des savoir-faire de ces trois métiers**. Nous avons alors constaté que **nos acteurs** pouvaient acquérir des compétences variées, et **n'étaient donc plus exposés aux ruptures, notamment saisonnières**. Ils étaient davantage en mesure de se défendre et d'apporter une réelle valeur ajoutée.

Ce concept est devenu diplômant et à l'heure actuelle environ 3 000 personnes sont passées par ce programme. Lorsque nous avons négocié ce dispositif auprès du ministère de Martine AUBRY, nous avons mis en avant notre volonté de bâtir de petits cursus permettant aux acteurs de rester dans la société Disney et de se spécialiser dans métier, mais aussi d'aller nourrir le tissu professionnel de l'industrie française. (pp. 6-7)

VERMERSCH Côme: Directeur du comité départemental du tourisme de la Somme

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008. . Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf

http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&cd=8&gl=fr

Le CRT de Picardie a eu en 2002 une initiative intéressante, reprise depuis par les trois CDT de la région.

Comme dans 80% du territoire français, le tissu touristique y est essentiellement composé de micro-entreprises, fédérées dans de grands réseaux, marques ou labels. Ces entreprises connaissent les mêmes problèmes de formation

à l'accueil que les plus grandes. Nous nous avons donc conçu une démarche qui répond à la fois aux attentes des visiteurs et aux besoins des centaines de prestataires touristiques isolés les uns des autres. **Notre objectif consistait à améliorer la qualité de l'accueil et des services, et nous avons pour cela développé des réseaux, fédéré les énergies et créé des synergies entre les acteurs par un travail commun.** Nous n'avons pas cherché à répandre un enseignement, mais à faire émerger des pratiques sur un territoire, en tirant profit de la richesse des expériences. Nous avons ainsi constaté que des intérêts individuels pouvaient se conjuguer avec des intérêts communs emblématiques de notre territoire. **Nous avons ainsi conçu une sorte de programme de formation, Destination Qualité. Il consiste en réalité en des ateliers d'échange et de sensibilisation sur les pratiques d'accueil.** Un cabinet conseil spécialisé dans les questions de management du changement et dans l'animation de réseaux nous a accompagné dans cette démarche. **En 2002, ce programme s'est ouvert à l'ensemble des acteurs touristiques, publics comme privés. L'une de ses forces réside d'ailleurs dans le mélange des acteurs.** Autour de la table se retrouvent ainsi des hébergeurs, des restaurateurs ou encore des guides, mais aussi, pour exemple, du personnel de la DDE en charge des écluses donc en contact avec les plaisanciers, ou d'autres profils atypiques. Tous font partie de la chaîne d'accueil, dont dépend la perception globale de la qualité d'une destination. Les participants étaient tous affiliés à une destination touristique, ou un territoire dans lequel nous avons identifié une logique de clientèle et des circuits. Les limites administratives ne sont en effet pas toujours pertinentes. Dans la Somme, nous avons identifié trois destinations, et donc créé trois groupes de formation. **Nos formations, étendues sur trois jours, consistent essentiellement en des jeux de rôles, de la sensibilisation, des échanges et du partage d'expériences. Nous cherchons à inculquer des usages de travail en réseau** car, en France comme à l'étranger, nous n'avons pas encore suffisamment l'habitude de travailler ainsi. Nos formations nous fournissent l'occasion de les créer. **Nous souhaitons faire prendre conscience aux participants de leurs intérêts individuels communs.** Différents hébergeurs d'une même destination ne sont ainsi pas nécessairement concurrents, mais peuvent devenir complices et solidaires, en partageant leurs expériences et leurs connaissances. Par ailleurs, notre programme de formation se veut très opérationnel. Sans aucune théorie, nous cherchons avant tout à nous glisser dans la peau des visiteurs. Les facteurs clés de notre succès ont été, ainsi que je l'ai déjà évoqué, la mixité des participants, mais aussi la prise de conscience d'un intérêt commun. Une dynamique générale en est née. Plus de 1 000 prestataires, dont 600 dans la Somme ont suivi cette formation depuis 2002 en Picardie. Notre démarche, initiée et financée à l'origine par la Région via le Comité régional du Tourisme, a été déclinée dans les départements, qui se la sont appropriée et ont fait vivre les formations. Elle n'allait pas de soi. Nous avons dû nous montrer pédagogique et expliquer aux professionnels que nous ne voulions en aucun cas leur apprendre leur métier, mais leur faire partager leurs connaissances et leurs expériences. Afin de les mobiliser, nous avons dû prévoir une incitation, sous la forme d'autres formations, par exemple en langue anglaise ou en bureautique. Toutefois, le programme Destination Qualité a, dans les faits, été plébiscité grâce à un phénomène de bouche-à-oreille. Nous avons donc pu le maintenir depuis cinq ans. Le CDT de la Somme a eu le plaisir de rebondir sur l'initiative de la région et s'est considérablement impliqué dans ce programme. Il a ainsi ouvert et clôturé toutes les séances de formation du département. **Les professionnels y ont systématiquement exprimé la même demande : s'étant rencontrés, ayant travaillé et créé une dynamique de réseau, ils en voulaient davantage. Ils proposaient même d'aborder d'autres sujets que l'accueil, par exemple la promotion, la mise en produit, ou Internet.** Nous avons donc créé trois Clubs Destination, et en sommes devenus les animateurs. Notre métier a donc évolué d'experts à coordinateurs de savoirs, car les professionnels se sont engagés à nos côtés. Nous proposons notamment des journées de découverte ou séminaires thématiques, dont la plus récente a porté sur le tourisme durable. (pp. 7-9)

- Dans le monde

REDING Viviane (préf.), LIIKANEN Erkki (préf.).

Leonardo da Vinci. Série : Bonnes pratiques 5. Tourisme. Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes, 2002, 16 p.

http://www.mac-ssiim.com/Docs/Training/LdV/bon_prat5_fr.pdf

CHTN Réseau de tourisme pour le patrimoine culturel (Chypre — 1997) "

Le secteur du tourisme est de plus en plus conscient de l'importance de la culture et du patrimoine pour son développement. La relance de l'artisanat local peut entraîner la création d'emplois dans les zones rurales et contribuer à la restauration des métiers traditionnels. **Le projet CHTN (1997) répondait à la nécessité de mettre en place un programme de formation professionnelle couvrant un vaste éventail de professions et intéressant notamment les artisans, les chefs d'entreprise d'agrotourisme, les agents de voyages, les collectivités locales, le personnel des musées et les architectes.** L'objectif du CHTN était de développer et d'appliquer des ressources de qualité en matière d'éducation et de formation professionnelle au profit d'une multiplicité de petites entreprises ayant une activité en rapport avec le patrimoine culturel et le tourisme durable. Des méthodes pour l'analyse des besoins ainsi que des modules et des cursus de formation ont ainsi été mis au point. Du matériel didactique spécifique a été introduit dans les programmes d'études des organismes de formation professionnelle et un réseau européen pour le développement du tourisme culturel a été institué. Les pays partenaires (Chypre, l'Espagne, la Grèce et l'Irlande) représentaient les PME, les associations de tourisme thématique et d'agrotourisme, les établissements d'éducation et de formation professionnelle et les organismes publics concernés par le développement régional. Un questionnaire commun a été mis au point pour analyser les besoins actuels et futurs des groupements de PME dans tous les pays participants. **Cette démarche a abouti à l'adoption de huit thèmes de formation :**

- marketing pour le tourisme lié au patrimoine culturel,
- gastronomie traditionnelle,
- compétences pour le développement de PME,
- organisation d'événements culturels,
- tourisme lié au patrimoine culturel et

artistique, • tourisme rural, • patrimoine naturel et culturel, • entreprises viticoles — oenologie. Chaque pays participant était responsable du développement de deux thèmes. Les modules de formation prévoient l'utilisation de matériel théorique, des études de cas, des activités de groupe en ateliers et du travail sur le terrain. Par exemple, le thème «gastronomie traditionnelle» comprend plusieurs volets, qui vont de la décoration d'une taverne à l'hygiène alimentaire ou aux recettes traditionnelles. Ce module prévoit l'utilisation de deux guides, intitulés Gastronomie traditionnelle et Recettes traditionnelles. Plusieurs activités de communication ont été menées aux niveaux nationaux et européen pour présenter et diffuser les résultats du projet. **Ce projet a eu un impact important sur la formation professionnelle en Europe. En Irlande, ses modules font désormais partie des programmes d'enseignement du comité de formation professionnelle du comté de Cork et sont utilisés dans le cadre de différents cours.** Ces modules sont également utilisés à l'université de Cork (University College, Cork) pour la formation des étudiants en développement rural. En Grèce, l'administration régionale des îles des Cyclades a donné son appui au développement, à Naxos, en liaison avec le CHTN, d'un projet de formation de 500 heures, financé par le Fonds social européen, intitulé «Formes alternatives de développement touristique». À Ténériffe (îles Canaries), deux des modules de formation («Patrimoine naturel et culturel» et «Entreprises viticoles — OEnologie») sont utilisés par des enseignants des établissements publics de formation professionnelle. À Chypre, trois autres modules («Compétences pour la création de PME», «Gastronomie traditionnelle » et «Organisation d'événements culturels») sont appliqués par la Cyprus Agrotourism Company et par les PME ayant une activité liée au patrimoine culturel. (p. 6)

VEIRIER Laure (rapp.)

Deuxièmes rencontres du réseau Unesco/Unitwin. "Culture - tourisme - développement". Comment mieux associer le tourisme culturel au développement durable des territoires : du terrain aux enseignements ? Rapport final. Paris, Unesco, 2006, 22 p.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158797f.pdf>

Comment enseigner les nouveaux outils, favoriser le travail en réseau et partager les connaissances ?

Les **universités** sont de plus en plus amenées à jouer un rôle proactif et à accompagner les dynamiques de démocratie participative promues par les experts. Elles sont tenues de devenir **de véritables cabinets conseil des gouvernements** et assurer leur rôle de formation continue notamment des étudiants qui seront les futurs consultants et agents de développement. **Elles doivent accompagner les projets et stratégies, les évaluer et ainsi faire évoluer les programmes et adapter les méthodes d'enseignement.** **Plusieurs exemples de méthodes d'enseignement, de programmes ou de recherches sont précisés ci-dessous**, ils sont issus de contextes très différents.

En Russie

● Selon Nikolai Kanaev et Andrei Yurchenko, l'intérêt pour le tourisme culturel et le travail de la **chaire UNESCO de RIAT** n'ont cessé de croître en **Russie**. Le **tourisme culturel** est considéré comme un des outils majeurs de développement du pays, à associer à des coopérations scientifiques pluridisciplinaires notamment en matière de conservation des patrimoines. L'Université RIAT a organisé plusieurs **Forums internationaux** en 2006 qui ont accueilli les plus hautes autorités du pays, permettant de rendre compte des **initiatives novatrices** dans le domaine et de répondre aux besoins de formation, notamment des jeunes spécialistes. En outre, des **expéditions scientifiques sont organisées par l'Université pour les étudiants** dans différentes régions afin qu'ils prennent conscience de l'importance de la protection et la mise en valeurs des **patrimoines naturels** mais aussi de la **diversité culturelle et linguistique**. Les expériences sont partagées avec nombreuses villes en Russie qui fonctionnent en réseau. Le rôle des jeunes spécialistes est au centre des préoccupations de l'Université qui joue un rôle fondamental dans l'engagement des étudiants après leur formation. Des **stages à l'étranger** permettent aux étudiants de se confronter à d'autres modes de vie et d'être impliqués dans des situations professionnelles qui vont les aider à mieux connaître les futurs touristes, à pratiquer des langues étrangères, à être plus motivés et plus compétitifs. Plusieurs axes de recherche sont proposés aux étudiants : la **création de bases de données sur le patrimoine culturel et historique de Russie** disponibles sur Internet ; la formulation de recommandations pour les mouvements de jeunes agissant dans la conservation des patrimoines et dans le tourisme (**programmes de volontaires, universités d'été, coopérations inter-organisationnelles, cours novateurs tels le module et les stages sur le terrain « Patrimoine mondial et tourisme », etc.**).

La **formation des spécialistes en tourisme dans la région d'Astrakhan** présentée par Andrey Dimitrenko est d'autant plus indispensable que le tourisme est devenu un des domaines prioritaires de l'économie régionale. L'Université d'Astrakhan a donc mis en place depuis 1998 une **spécialisation de haut niveau en « tourisme écologique »** en proposant des **approches novatrices (basées notamment sur l'organisation de Tours écologiques)** qui visent à sensibiliser à la protection durable des sites et des ressources naturelles. A la **formation initiale** ont été introduites d'autres disciplines et méthodes permettant aux acteurs d'acquérir les compétences nécessaires dans l'ensemble des professions concernées par le tourisme, notamment la **négociation de services, l'hôtellerie et la restauration**. Cette approche qui répond aux **impératifs de la Convention de Bologne** est d'ailleurs largement soutenue par les autorités nationales qui souhaitent l'étendre à la formation des bacheliers, des cadres touristiques, des éducateurs et des enseignants, **faisant de l'écotourisme une stratégie pour protéger, restaurer et maintenir les écosystèmes naturels attrayants mais fragiles**. De même, une large sensibilisation de la population locale et des touristes est visée à travers la réalisation d'un **matériel pédagogique complet** accompagnant les excursions, la tenue de conférences destinées aux jeunes et l'élaboration de chartes de bonne conduite pour la région d'Astrakhan. **L'implication des acteurs privés, des associations et agences touristiques, des autorités nationales et de la société civile fait partie intégrante de la stratégie de sensibilisation de l'université.**

Au Cameroun

- **Roger Onomo Etaba²⁵ présente le système de mise en réseau des enseignements sur le tourisme culturel dans les quatre Universités d'Etat du Cameroun** qui sont situées dans des zones culturelles et touristiques très différentes. L'objectif de cette recherche de synergie est de partager les connaissances propres à chaque région afin de répondre à la transversalité du tourisme et des enseignements. La **mise en réseau, dénommée PAC Formation (Patrimoine Culturel Camerounais)** s'est effectué en cinq étapes allant de l'inventaire global des patrimoines au répertoire spécifique, régional et détaillé présenté dans des fiches techniques utilisables par les différentes universités pour former les futurs acteurs du tourisme qui auront ainsi une vision globale de la diversité du patrimoine national.
- **Le programme d'enseignement supérieur en cours de validation de la Cité du savoir et de l'Université de Panama présenté par Magali Jurado²⁶ s'intitule « l'aménagement participatif des espaces publics pour les loisirs et le tourisme ».** Ce programme interdisciplinaire innovant inclura des **enseignements en ligne** et sera animé par une **équipe comprenant des urbanistes, des paysagistes et des architectes**. Il vise à sensibiliser les futurs acteurs du tourisme à **l'importance des espaces de loisir publics** dans la gestion des sociétés, notamment à travers une meilleure connaissance de cas pilotes ayant une signification à la fois culturelle et économique. Cet enseignement en ligne interactif devra permettre un partage des expériences au niveau local, sous-régional et également à travers le monde. [...] (pp. 16-17)

B Orientations et Préconisations

1 Dans l'ensemble des secteurs du tourisme

FRANCO Arlette (dir.)

Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

Le tourisme : un secteur économique à part entière dont le développement passe par la formation.

Une politique de formation cohérente a toujours comme objectif la valorisation des ressources humaines, ce qui implique des stratégies en formation, initiale et continue. Mais, ce but ne peut se concevoir sans des actions coordonnées avec, dans le tourisme en particulier, les entreprises moyennes et les grands groupes. C'est à cette condition que la formation sera un outil indispensable aux mesures qui seront arrêtées pour le tourisme en France et dans les Régions.

Ainsi, on peut imaginer quatre niveaux d'exigence :

- le dispositif de formation doit permettre de former des étudiants et des salariés à un niveau de compétence suffisamment élevé, jusqu'à la dimension internationale**, avec deux aspects fondamentaux : la qualité et l'accueil ;
- ce dispositif doit être suffisamment flexible** pour intégrer les besoins nouveaux et s'adapter aux situations locales ; -
- il doit exister une perméabilité constante entre les salariés** qui souhaitent se perfectionner et les dispositifs de formation, tant au niveau national que régional, afin de répondre à tous les cas de figure ; -
- il convient d'aménager des passerelles** avec tous les secteurs qui accompagnent le tourisme : l'agriculture, la mer, l'environnement, le sport, la gastronomie, la santé...

Ces niveaux d'exigence ne semblent pas impossibles à atteindre. En effet, toute la filière souhaite plus une adaptation des formations qu'une véritable remise à plat. Des ajustements précis seront plus efficaces qu'une révolution. En revanche, il est urgent d'agir, car le marché touristique évolue très vite et la concurrence est de plus en plus vive. (pp. 10-11)

[...]

Les grands axes des propositions qui visent à améliorer la formation aux métiers du tourisme sont les suivants :

- donner une plus grande cohérence à la filière
- identifier plus précisément les métiers du tourisme
- rehausser les niveaux
- repenser l'éventail des métiers
- éviter les formations dépotoirs
- mieux évaluer les contenus
- mieux équilibrer la distribution entre la théorie et la pratique
- assurer une meilleure formation des enseignants de la filière
- revaloriser l'intervention des professionnels
- chercher constamment l'adéquation entre la formation et l'emploi
- lier l'amélioration de la qualité à l'élévation des compétences
- communiquer plus efficacement sur les métiers du tourisme

- accroître la souplesse des dispositifs de formation continue domaine dans lequel il ne peut exister de démarche globale
- répondre à la spécificité de chaque zone touristique, en particulier l'Outremer.

Nous sommes aujourd'hui dans un contexte de concurrence mondiale avec des pays émergents dont les prix des produits touristiques sont inférieurs aux nôtres. Dans la zone Europe, il existe une forte tradition touristique chez nos voisins, l'Europe accueillant à elle seule plus de 52 % du flux mondial des touristes. Si elle veut maintenir son rang, consolider ses positions, accroître ses recettes liées au tourisme, **la France doit s'engager sur la voie de la qualité**. Notre dispositif de formation, les titres et les diplômes qu'il délivre, représentent l'architecture d'une démarche "qualité" qui repose essentiellement sur le facteur humain.

La refonte de notre dispositif de formation et la réflexion sur les contenus apparaissent donc comme une nécessité. A côté de **l'élévation des qualifications, l'enjeu est celui de la valorisation du facteur humain**. L'industrie du tourisme, qui cherche à conserver ses salariés, doit leur offrir la possibilité de s'affirmer dans la profession à travers des dispositifs de formation performants. .. (p. 17)

Harmoniser les diplômes : enseignement supérieur, diplômes européens

La filière du tourisme ne pourra pas se soustraire à l'harmonisation des diplômes européens qui seront organisés selon l'étagement suivant : trois ans (licence), cinq ans (Mastère, qui intègre la maîtrise et le DES ou le DEA), huit ans (Doctorat). Ce système, appelé « 3-5-8 », va obliger les établissements supérieurs à reformater l'offre de la filière tourisme. L'effort doit porter sur : - la **simplification de la filière** ; - la **mise en cohérence des contenus secteur par secteur** ; - **l'organisation des enseignements selon le parcours tronc commun + options** ; - **l'établissement de passerelles entre les formations courtes (BTS), à vocation professionnalisant, et les formations universitaires, à vocation plus théorique**. (p. 46)

Vers une approche qualitative

En dehors des connaissances de base que demandent les métiers du tourisme (accueil, animation, hôtellerie, restauration...), il convient de mettre l'accent sur une approche qualitative, c'est-à-dire une **approche qui met l'accent sur la connaissance des produits touristiques** (terroir, culture, patrimoine...). Cette approche qualitative vise à retenir une clientèle nomade par définition. L'accroissement du nombre de touristes devrait ainsi s'accompagner d'un accroissement proportionnel des recettes.

Il est donc important, dans les métiers du tourisme, que la formation initiale et continue mette l'accent sur l'authenticité des territoires, des produits et des terroirs. Cette démarche doit devenir une constante des dispositifs de formation, afin d'empêcher la dégradation des enseignements technologiques. Les dispositifs de formation doivent en effet correspondre à un véritable besoin. **Le volontarisme de l'Etat doit se combiner avec une volonté de régionaliser**, assurant ainsi la mise en cohérence des décisions nationales avec les nouvelles responsabilités dévolues aux Régions avec la Loi du 22 février 2002. La compétence touristique se construit en effet à trois niveaux : national, régional et départemental. L'articulation de ces trois niveaux est une nécessité. (p. 74)

Résumé des propositions

[...]

Dans le domaine de l'éducation :

- Maintenir les compétences de l'Etat dans les domaines suivants : la formation initiale à travers la définition des contenus (référentiels dans les matières suivantes : économie du tourisme, langues étrangères, informatique, gestion, commercialisation, développement durable...);
l'habilitation des diplômes.

- Renforcer le partenariat entre l'Education nationale et le Secrétariat d'Etat au Tourisme dans le cadre des grands choix éducatifs et réglementaires touchant à l'habilitation des formations et des diplômes.

Dans le domaine de la formation professionnelle : - Décentraliser la formation professionnelle en élargissant, dans certains cas, les compétences des régions afin de : mettre en évidence la spécificité des territoires ; permettre une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché local ; encourager les études prospectives, au plan national et local, afin de mieux prévoir les besoins en matière de qualification.

- **Créer des BTS spécialisés en relation avec les grandes politiques publiques** : BTS activités de pleine nature ; BTS accueil des handicapés ; BTS tourisme et développement durable.

Dans le domaine de la formation continue : Assouplir les dispositifs de formation continue et leurs financements afin de permettre l'accès à la formation pour tous les salariés ; renforcer et développer, à travers la nouvelle loi sur la formation continue, le principe du CIF (Congé Individuel de Formation) ; inscrire dans la législation le principe du Crédit de Formation tout au long de la Vie pour tous les salariés ; créer un chèque-formation pour les salariés des PME et des TPE.

Dans le domaine de la pédagogie : Recentrer les enseignements sur l'identité du tourisme (**Objectif : faire du tourisme une discipline à part entière**) ; **élever le niveau de qualification des enseignants** (création d'une agrégation de tourisme, revalorisation du CAPET et du CAPET interne) et des intervenants extérieurs (Objectif global : la revalorisation de l'enseignement professionnel) ; développer l'apprentissage des langues ; **installer le développement durable comme une discipline d'enseignement** ; approfondir l'apprentissage des matières liées à l'économie du tourisme (statistiques, transports...); généraliser l'organisation des enseignements technologiques selon le principe suivant : **un tronc commun + des modules liés à la spécificité** de tel ou tel secteur d'activité, ou de tel ou tel territoire ; augmenter, pour les formations technologiques, le temps passé en entreprise ; créer, en entreprise, un véritable statut du maître de stage et du formateur.

Dans le domaine de l'enseignement supérieur : Mettre fin à l'incohérence des dispositifs de formation aux métiers du tourisme dans l'enseignement supérieur en rationalisant les cursus et les appellations ; **harmoniser ces formations**

avec les diplômes européens qui prévoient trois niveaux : trois ans (licence), cinq ans (mastère), huit ans (doctorat) ; à partir de la deuxième année du mastère, offrir le choix entre la voie professionnelle et la voie doctorale. établir des passerelles entre les lycées et les universités pour la préparation des licences professionnelles ; appuyer la candidature de la France, qui possède une avance certaine avec ses licences professionnelles, pour qu'elle assure le pilotage des diplômes européens ; création d'un observatoire interministériel des formations et de leurs contenus en fonction des besoins réels de l'emploi.

[...]

Dans le domaines des nouveaux métiers : Définir, à travers un travail interministériel, les zones de compétence des différents ministères ; élaborer une nomenclature fiable des formations à ces nouveaux métiers ; mettre en œuvre un plan de formation aux technologies nouvelles.

Dans le domaine des métiers saisonniers : créer un véritable statut du travailleur saisonnier ou de l'entreprise saisonnière, à partir de l'annualisation du temps de travail, pour permettre l'accès des salariés à la formation pendant les périodes de non emploi. (pp. 77-81) [...]

FNCDT Fédération nationale des comités départementaux du tourisme

Tourisme & territoires. Synthèse des propositions du Livre blanc. Sur l'initiative de la FNCDT et avec la participation des CDT et des acteurs français du tourisme des territoires. Paris, 2003, 8 p.

<http://www.fnctd.net/pdf/synthese-livre-blanc.pdf>

[...]

Pour un tourisme solidaire

La dimension sociale et humaniste du tourisme est considérable, pouvant permettre la socialisation et la réinsertion des plus défavorisés par la création de nouveaux services et de nouveaux métiers - Désenclaver le concept de "handicap" pour l'élargir à la notion "d'accessibilité" pour tous. - **(Ré)insérer des personnes en difficulté dans les nouveaux services et les nouveaux métiers du tourisme**. - Mener des actions de sensibilisation des chefs d'entreprises et de leurs personnels au chèque vacances en liaison avec d'autres Ministères. - Etudier la possibilité de la distribution et la gestion de chèques vacances par des sociétés privées. ...

Pour une définition précise des missions et métiers des OTSI, CDT et CRT

Afin de gagner en efficacité et cohérence, les missions et actions des structures territoriales doivent être pensées dans une règle du jeu commune et claire **Favoriser le développement d'OTSI puissants autour d'offices intercommunaux aux missions renforcées** : • **Accueil et information des visiteurs** • **Animation locale et fédération des acteurs locaux** • **Promotion régionale de la ville ou de l'intercommunalité** **En co-pilotage et avec des partenaires** : • **Assistance à l'élaboration de la politique de développement touristique intercommunale** • Observation • Promotion nationale et internationale dans le cadre des "Projets de destination" - Recentrer le CDT autour de 6 grandes missions : • Stratégie de développement au service du Conseil Général • Expertise et conseil dans l'évaluation et l'amélioration de l'offre • Information, animation et fédération de tous les acteurs du tourisme et des loisirs du département • Gestion et animation de filières intra-départementales et/ou pour le compte de la région, en liaison avec les fédérations et acteurs privés concernés • Observation, gestion et animation "technique" de centres de ressources en liaison notamment avec les CRT, Offices de Tourisme et organismes techniques nationaux • Promotion nationale et internationale à travers le co-pilotage des "Projets de destination" - Recentrer le CRT autour de 6 grandes missions • Stratégie de développement au service du Conseil Régional • Observation • Définition des grandes filières régionales • Evaluation et conseil en financement (notamment les financements européens) • Promotion nationale et internationale à travers le co-pilotage des "Projets de destination" et/ou les "conventions bureaux" • Formation [...]

Pour une professionnalisation des acteurs du tourisme des territoires

La formation dans les organismes institutionnels de développement touristique constitue aujourd'hui un enjeu prioritaire pour faire face aux évolutions de la concurrence et des marchés.

Les Mesures : - **Créer un programme de formation spécifique en tourisme et territoire : un tronc commun** auquel sont associées des **formations en management, marketing, droit et finances, à la carte** nourries par les expériences des membres de la FNCRT, FNCDT et FNOTSI. Elles sont applicables aux filières et personnalisables pour chaque territoire. - **Créer un mastère et MBA "tourisme et territoires"** suivi par les Fédérations avec une grande école de notoriété internationale. Ce **diplôme de qualité et de haut niveau**, en phase avec les réalités, servirait à former les futurs managers du tourisme institutionnel des territoires.

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en oeuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89tude_TOURISME_LOISIRS_SPORTS_Rapport.pdf

Sous-filière Tourisme

Formation initiale et alternance

Stabiliser les flux de diplômés dans les BTS Ventes de Produits Touristiques et Animation et Gestion Touristiques Locales

Les flux doivent être maintenus car : - **Une partie des diplômés formés en IDF quittent la région** (le volume de formés en Ile de France doit donc être supérieur au volume de recrutements). - **Le secteur emploie des personnes jeunes et le turn over est important. Néanmoins, les flux ne doivent pas être augmentés** car il apparaît qu'une part des emplois du secteur ne correspond pas à un niveau de formation bac + 2. Les bacs généraux continuent à

fournir une partie importante du recrutement des classes du BTS, mais on trouve également une part importante (notamment dans le BTS vente et productions touristiques) de bac STT, qui ont parfois des difficultés liées à des niveaux faibles en connaissances générales ou en langues.

Prévoir le développement de formations de niveau infra III Le recrutement des diplômés de niveau inférieur au BTS est d'actualité. - Envisager la structuration d'un diplôme et/ou titre de niveau IV. La mention

Complémentaire Télébilletterie et Services Voyages (créée en 1995) est très peu utilisée ; les flux de formés sont en baisse régulière (excepté dans le cadre de l'apprentissage) et le volume de formés est devenu très faible en Ile de France. Il est nécessaire de la mettre « en observation » au niveau de la C.P.C. (en lien avec le développement des BTS nouveaux), avant d'envisager toute suppression. Toutefois, les professionnels insistent sur les besoins de recrutement de personnels formés de niveau IV. Les formations qualifiantes de conseiller en voyage (E.N.C. –formule alternance), de technicien d'accueil touristique, de technicien commercial du tourisme et d'animateurs de tourisme local (titres du Ministère du Travail) semblent bien positionnés et ont des taux de placement en emploi très efficaces.

Le besoin d'un niveau IV stabilisé est un besoin qui s'affirme.

- **Développer des formations courtes opérationnelles** Certaines agences et TO expriment le besoin de recruter des personnes de niveau inférieur au BTS pour des emplois d'agents de comptoir, de forfaitistes ou de télébillettistes. Elles ciblent plutôt **des niveaux de formation bac ou bac +1**, qui peuvent prendre la forme de formations opérationnelles en CQ d'un an ou en contrat d'orientation de 6 mois. Elles s'adressent à des **sortants d'un bac pro service ou d'un bac technologique STT, ou bien à des bac +1** (fin de 1ère année de DEUG à dominante gestion ou commercial).

Certains organismes de formation (dont l'INFA) souhaitent faire homologuer des formations de ce type à ce niveau bac + 1 (titre de technicien d'agent de voyage) et affichent des taux de placement très élevés (95 %) dans le secteur des agences de voyage, à des fonctions d'agents de comptoir ou de télébillettiste. Il est à noter cependant que le développement de ces formations n'est pas sans inconvénients. Si l'insertion à court terme est facilitée par la détention d'un certificat ou d'un titre professionnel, **cette formation est qualifiante mais non diplômante, et l'évolution professionnelle est plus difficile par rapport aux titulaires d'un BTS.** Cela renvoie à l'accès à la formation continue qui devrait être facilité notamment sur les compétences clés demandées par les employeurs. Des arbitrages seront à rendre par la profession, entre le choix de formations immédiatement opérationnelles et l'élévation du niveau de culture générale des jeunes favorisant leurs capacités d'adaptation.

- **Ecarter la piste de réflexion sur des formations de niveau V** Le secteur professionnel et les centres de formation semblent se rejoindre sur le constat **qu'il n'y a pas de besoin de recrutement au niveau V mais qu'il est préférable de faciliter l'accès au niveau IV.** La suggestion de création d'une plate-forme de découverte des métiers du Tourisme (voisine de la formule mise en place pour les métiers sportifs) ouverte à des jeunes de « niveau » Bac (avec un sas d'orientation et des formations de mise à niveau) semble bien adaptée. **Promouvoir les titres et diplômes liés à l'animation de tourisme – loisirs. Il y a un besoin fort d'animateurs « vacances » - tourisme – loisirs. Ils sont généralement peu formés.** Il existe néanmoins des titres et diplômes : il serait intéressant de mieux les faire connaître et de tester leur pertinence auprès des employeurs : titre agent de loisirs, mais aussi futur BPJEPS loisirs tous publics, titre du Ministère du travail technicien d'accueil touristique option animation, titre du Ministère du tourisme animateur loisirs tourisme. Le développement de l'alternance ou la formation pendant l'intersaison pour les activités saisonnières sont des pistes à explorer. *La réflexion autour de l'animation de loisirs – vacances est développée plus avant dans la partie de ce rapport consacrée aux loisirs.*

Soutenir le développement de l'apprentissage, en lien avec la branche Si l'alternance est répandue dans l'hôtellerie-restauration, elle est moins développée dans le secteur du tourisme tel qu'il a été défini dans cette étude. Une meilleure connaissance et une concertation autour des modalités et avantages pour les entreprises du système d'alternance pourrait, semble-t-il, favoriser son développement dans le secteur. En effet, l'apprentissage est attractif auprès des jeunes, les sections de formation existantes n'ont pas de difficultés à « recruter »....

[...] (pp. 60-62)

LE MONNIER Jean , ARPIN-PONT Brigitte, BICHE Brigitte, avec la collaboration de DRUGEON Philippe,
La cession des très petites entreprises touristiques rurales. Etude. Paris, GREP, 2004, 64 p.
http://www.grep.fr/europea/etude_GREP_cession.pdf

Petites entreprises rurales

Le dernier recensement général de l'agriculture confirme le déclin du nombre d'agriculteurs et d'agricultrices et du nombre d'entreprises agricoles. [...]. **Le nombre des exploitations pratiquant une activité touristique est également en diminution, même si leur proportion dans l'ensemble des exploitations françaises est en progression.** Contrairement à ce qu'on aurait pu penser, ces **exploitations qui ont adopté des systèmes de production diversifiés, ne trouvent pas plus facilement de repreneurs que les exploitations agricoles dites « classiques »**. On peut cependant faire l'hypothèse que si les effets sont identiques, les causes peuvent être différentes, de même que les mesures pour y remédier. Les entreprises pluri-fonctionnelles **conjuguent plusieurs activités : accueil, restauration, hébergement, activités pédagogiques et de plein air, production agricole (ou non)**. [...] Ce type d'exploitation peut n'avoir aucune valeur foncière, mais posséder un système de commercialisation très performant qui, du point de vue économique, se montre capable de faire vivre plusieurs personnes. Cependant la question de son évaluation reste entière : comment en estimer la valeur et la faire reconnaître au moment de la transmettre ? Il en va de même pour les entreprises touristiques non agricoles. [...] (p. 5)

Préconisations à destination des organismes de formation [...] Intégrer la réflexion sur la cession dans les stages d'accompagnement des créateurs et créatrices d'entreprises afin, d'une part, de faciliter dans l'immédiat la relation repreneur-cédant et d'autre part d'anticiper à la fois le turn over constaté et la fin d'activité. • **Approfondir les travaux réalisés sur l'organisation du temps de travail dans les TPE touristiques avec la recherche de solutions collectives pour palier en partie le travail non rémunéré et améliorer les conditions de travail** (par exemple dans

le prolongement des travaux conduits par Trame). • **Prévoir, pour les candidats à la reprise, une formation systématique sur les statuts des deux membres du couple engagé dans une reprise d'entreprise touristique.** • **Inclure dans ces formations la question des statuts et des droits des personnes** qui seront amenées à exercer une activité dans l'entreprise, quel que soit leur lien de parenté avec les responsables.

Région Poitou-Charentes, Comité Régional du Tourisme Poitou-Charentes,
Forum régional du tourisme, 24 FEVRIER 2005
<http://www.poitou-charentes.fr/fr/exergue/forums-participatifs/tourisme/doc/forum-tourisme-2.pdf>

FORMATION / EMPLOI

Il est impossible d'évoquer le secteur de la formation sans le mettre en liaison avec l'emploi. Des formations initiales existent dans l'ensemble des secteurs du tourisme. Le secteur de l'hôtellerie-restauration est même le premier signataire de contrats d'apprentissage. Pour autant **des réflexions sont à mener sur l'attractivité des métiers, la formation continue, les débouchés sur des contrats stables et la gestion de carrières.**

3 PRINCIPES ET 14 ACTIONS

I. CONTRIBUTION AU PLAN REGIONAL DE DEVELOPPEMENT DES FORMATIONS PROFESSIONNELLES

- 1 - Veiller à prendre en compte les besoins d'adaptation de la formation par alternance à l'activité saisonnière des structures
- 2 - **Décloisonner les formations** (polyvalence avec les compétences proches)
- 3 - Développer et simplifier des Validations des Acquis de l'Expérience (VAE)
- 4 - Organiser la **formation des saisonniers en intersaison**
- 5 - Aider les entreprises à gérer leurs ressources humaines et à mettre en place de vraies politiques de **fidélisation de leurs employés**, en particulier les jeunes formés et les saisonniers
- 6 - Aider les petites structures à palier à l'absence des personnels en formation
- 7 - Faire connaître et développer la méthode de recrutement des habiletés
- 8 - Faciliter l'accès des salariés et employeurs à **l'information sur les formations**

II. AIDER LES ACTEURS A MIEUX PREPARER LA SAISON

- 1 - Mise en place de **formation continue et qualifiante** en fonction des clientèles touristiques accueillies
- 2 - Encourager les professionnels du tourisme à réaliser l'audit qualité de leur structure afin de mettre en oeuvre les plans de formation les plus adéquats

III. CONFORTER L'IMAGE DES METIERS DU TOURISME

- 1 - Réflexions à l'organisation de journées portes ouvertes dans les structures ELEMENTS DE DEBATS DU FORUM TOURISME DU 24 FEVRIER 2005 CRTPC/ 6 touristiques
- 2 - Présence des professionnels sur les salons lycéens et étudiants
- 3 - Accompagnement des filières touristiques à la valorisation de leurs métiers (meilleure gestion des ressources humaines ...)
- 4 - Actions de sensibilisation dans les lycées auprès des élèves et des conseillers d'orientation, dans les PAIO, les missions locales, ...

Prisme Limousin

Synthèse du GFE 17 Hôtellerie, restauration, tourisme, sport, loisirs, Limoges, Prisme-Limousin, 2006, 76 p.
http://www.prisme-limousin.fr/dl/argos/syntheses_gfe17.pdf

Mutualisation

"Je vais reprendre la **notion de mutualisation** parce que c'est exactement sur cet axe que nous travaillons depuis des années au sein de notre Association. Notre rôle est d'être le relais à l'emploi entre des animateurs et des éducateurs sportifs et des structures à vocation touristique et autres aussi sur le territoire. On a joué la carte de la mutualisation car c'était la carte la plus évidente sur le territoire. **Elle permettait de développer des emplois permanents pour lutter contre la fuite des compétences** et cette mutualisation permet, en terme d'employabilité, sur l'année entière, de travailler avec le tourisme, les activités physiques de pleine nature sur la saison estivale et travailler sur la notion de services aux populations résidentes sur le reste de l'année. De là découlent les démarches de formation mais aussi toutes les difficultés de financement de ces actions parce que l'employabilité n'est pas sur huit heures par jour, les besoins d'animation sont concentrés sur les mêmes périodes, la solvabilité des publics surtout sur les résidents n'est pas évidente et on travaille avec des petites associations en milieu rural qui n'ont pas toutes les moyens de payer le coût réel des emplois. Donc, c'est dans cette direction qu'il faut travailler. Après, nous avons aussi le problème de **mettre en commun l'ensemble des besoins en termes touristiques mais aussi le reste de l'année pour créer ces emplois mutualisés**. La ruralité de notre territoire est une évidence mais c'est un frein au développement dans de nombreux endroits." [transcription des débats du 17/11/06] (p. 28)

Pistes de réflexion sur le secteur du tourisme en Limousin

La connaissance de toutes les formes de patrimoine

Les habitants et les acteurs touristiques ne peuvent pas promouvoir leur région s'ils ne savent pas ce qui existe au sein de leur territoire et s'ils ne connaissent pas toutes les formes de richesses qui constituent leur environnement. Or, **le tourisme en Limousin ne peut pas se développer sans le concours de l'ensemble des acteurs. Il devient donc fondamental de mettre un accent sur la connaissance de toutes les formes de patrimoine** et d'atouts que possède le Limousin tels que : la randonnée pédestre, l'équitation, le VTT ; le tourisme nature ; les sports aquatiques

et la baignade ; l'activité pêche ; les activités culturelles de découvertes ; le patrimoine bâti ; la connaissance de « l'histoire de notre région » ; la gastronomie, ...

La médiation touristique

Il s'agit de faire prendre conscience à la population de **l'enjeu économique du développement du tourisme** dans l'activité locale. Cela suppose une sensibilisation à l'ouverture sur d'autres cultures, sur d'autres activités économiques, à l'explication de l'importance du comportement individuel dans une démarche collective... Cette sensibilisation ne peut pas se traduire par une formation, tout au moins en ce qui concerne la population. En revanche, **on peut imaginer développer cette formation-sensibilisation à l'ensemble des acteurs susceptibles d'accueillir des touristes**, qu'ils exercent ou non une profession touristique.

L'adaptation permanente : la formation aux stratégies de veille

Les clientèles sont de plus en plus exigeantes et deviennent difficiles à fidéliser. Afin de s'adapter et de prévoir les évolutions de leurs attentes, **les acteurs touristiques doivent être formés à la stratégie de veille**. « Veiller » permettra alors d'ajuster le contenu de la prestation proposée. Prenons l'exemple des escapades courtes... Nous savons que les touristes sont de plus en plus « friands » de ce type de prestation. En prévoyant ce type d'évolution et **en anticipant le développement de produits touristiques thématiques adaptés**, les acteurs du tourisme pourraient exploiter les avantages de ce phénomène plutôt que de le subir.

Une approche qualité à améliorer

La qualité devient à l'heure actuelle un enjeu stratégique. Il ressort souvent au sein des études menées en direction des infrastructures touristiques limousines qu'elles ne correspondent pas assez aux exigences qualité. Une **sensibilisation à la démarche qualité**, ainsi qu'un appui dans cette démarche tant au niveau des porteurs de projet qu'au niveau des acteurs semble donc indispensable. **Cette sensibilisation pourrait être dispensée dans le cadre de la formation aux métiers du tourisme – BTS animation et gestion touristiques locales.**

Former à la conception de produits touristiques adaptés

Les **clients sont de plus en plus amateurs de produits clef en main**. Ainsi, proposer des produits touristiques répond complètement à cette nouvelle attente. Nous devons donc tenir compte de cet élément au sein des actions de formation mises en place. Des produits basés sur le tourisme halieutique, la randonnée, pourront être développés, ce qui pourra susciter l'envie aux prospects d'effectuer une escapade en Limousin.

Former à la communication, la promotion et la commercialisation de produits touristiques

L'activité touristique est une activité commerciale. Il est donc nécessaire de créer ou d'amplifier la notoriété du produit que l'on veut commercialiser. Lorsque ce produit ne se distingue pas fondamentalement des concurrents, ou n'est pas perçu comme différent, il est d'autant plus nécessaire de le promouvoir. Le Limousin est à l'évidence aujourd'hui un bon "produit touristique" méconnu. Partant de ce principe, l'entreprise touristique doit tout mettre en oeuvre pour communiquer sur l'activité de sa structure. Créer une stratégie et un plan de communication adapté, choisir les bons supports de communication, sélectionner les bons canaux de distribution sont des compétences indispensables aux acteurs touristiques, qui doivent retenir l'attention des décideurs en matière de formation.

Former et promouvoir le travail en réseau

Dans un secteur à la fois très divers, très éclaté et peu organisé, la stratégie qui consisterait pour un acteur à vouloir "tirer seul son épingle du jeu" relèverait d'une vision fautive du fonctionnement de ces secteurs. Les activités "touristiques" qui sont observées dans ce GFE sont fortement dépendantes les unes des autres. L'activité touristique est multiforme (accueil, hébergement, restauration, activités multiples etc) et un séjour touristique réussi implique que le client soit satisfait de la prestation de chacun des acteurs. Malgré la concurrence qui peut exister entre prestataires de services, il existe un intérêt certain pour chacun d'entre eux à prendre sa part dans une sorte de "prestation collective" qui relève d'une organisation en réseau. **Savoir qui fait quoi, à qui l'on peut s'adresser** pour résoudre tel problème ou poser telle question est fondamental. Pour travailler ainsi l'ensemble des acteurs doit **avoir une vision précise de l'architecture touristique en Limousin** ce qui est loin d'être le cas. Il existe là aussi une piste de réflexion sachant qu'une meilleure connaissance de l'existant pourrait les inciter à travailler plus souvent en réseau et à mutualiser leurs efforts plutôt que de multiplier les petites initiatives individuelles.

Former à la connaissance des langues et aux cultures étrangères

En lien avec l'accueil, parler une langue étrangère fait partie des difficultés plus spécifiquement françaises. Développer un bon accueil passe par la maîtrise de l'anglais voire d'autres langues selon les clientèles les plus répandues sur nos territoires. La connaissance des principes culturels de bases des populations reçues est utile. Ceci est valable pour les acteurs touristiques mais aussi pour les commerces locaux et la population locale.

Former les acteurs à "l'initiative touristique"

Encourager le développement et la prise d'initiatives est aussi une des clefs de réussite du développement touristique. En effet, donner l'ensemble des informations permettant aux porteurs de projets de mieux cibler leur offre permettra de leur donner les éléments assurant la réussite (étude de marché, notion couple produit/marché, connaissance du milieu,...).

Former les acteurs à l'animation

Pour donner envie au client de venir ou de rester, il faut lui proposer des activités. Mais l'animation ne s'improvise pas. Ainsi, les acteurs doivent être **formés aux techniques d'animation**, à la connaissance des publics. (pp. 30-33)

VEIRIER Laure (rapp.)

Deuxièmes rencontres du réseau Unesco/Unitwin. "Culture - tourisme - développement". Comment mieux associer le tourisme culturel au développement durable des territoires : du terrain aux enseignements ? Rapport final. Paris, Unesco, 2006, 22 p.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158797f.pdf>

[...] Revenant sur le travail du Réseau, Elena Turcov insiste sur l'importance de :

● **Promouvoir la formation transdisciplinaire** pour les formateurs du tourisme culturel.

● Diversifier et concevoir de façon transdisciplinaire les **plans d'études** pour le Master en tourisme.

● Promouvoir et publier les projets touristiques novateurs dans une revue de la Chaire UNESCO/UNITWIN.

● **Approfondir les échanges** au sein du réseau sur l'intégration dans les enseignements en tourisme durable des valeurs humaines communes, des différences et des contradictions portées par les acteurs du tourisme, qui avant d'être des touristes sont des êtres humains.

(pp. 18-19)

[...]

RECOMMANDATIONS FINALES Le 12 mai 2006, les participants aux deuxièmes rencontres du réseau UNESCO/UNITWIN « culture tourisme- développement » ont adopté la déclaration suivante :

Rappelant que le programme UNESCO/UNITWIN est un instrument privilégié du transfert des connaissances et du renforcement des capacités dans un esprit de solidarité entre les pays et en particulier les établissements d'enseignement supérieur, Rappelant également les principes, instruments normatifs et objectifs des Nations Unies et de l'UNESCO qui fixent le cadre de notre réflexion et de nos actions : [...] • Considèrent que la qualité des contenus et des méthodes de l'enseignement supérieur du tourisme constitue un enjeu important de la durabilité du développement touristique afin que les étudiants - futurs décideurs du tourisme- disposent des outils pour relever les nouveaux défis posés par cette industrie à l'heure de la mondialisation.

Considèrent que le **développement du tourisme doit être appréhendé dans son ensemble et être satisfaisant pour les touristes, supportable à long terme sur le plan écologique, viable sur le plan économique, respectueux du patrimoine et de la diversité culturelle et équitable sur les plan éthique et social pour les populations locales.**

Ainsi, le tourisme doit permettre : • le renforcement des compétences et une participation effective des populations locales aux projets dont elles peuvent orienter les choix en fonction de leurs besoins. • le développement d'activités pérennes génératrices de revenus et de reconnaissance culturelle et sociale. • La facilitation du dialogue entre les peuples, la préservation et la valorisation des ressources et du patrimoine culturel et naturel des pays hôtes.

Considèrent que le développement du tourisme appelle de nouvelles compétences transversales, de nouvelles régulations, de nouvelles formes de coopération entre acteurs, de nouvelles stratégies, mais aussi et surtout de nouveaux outils et de nouveaux enseignements permettant de mieux associer le tourisme culturel au développement durable des territoires.

Recommandent de **renforcer les enseignements du tourisme dans les directions suivantes** :

• Sur le plan méthodologique : **recourir à des outils d'analyse systémique et de réflexion prospective** destinés à intégrer les différentes dimensions quantitatives et qualitatives du **tourisme durable** tout en développant **l'utilisation du e-Learning**;

• Sur le plan conceptuel : **renforcer la pluridisciplinarité en introduisant des disciplines comme l'anthropologie, la sociologie, la psychologie ou encore la géographie**, et inclure les principes et instruments normatifs des Nations Unies et de l'UNESCO en particulier afin de **prendre en compte les dimensions culturelles des sphères économiques** ;

• Sur le plan pratique : **adapter les programmes aux besoins spécifiques des futurs décideurs** afin de leur permettre d'acquérir la capacité d'intégrer les dimensions sociale, culturelle, économique et environnementale du développement durable et d'effectuer les arbitrages que cela nécessite.

Recommandent le **renforcement du réseau d'universités UNESCO/UNITWIN « culture tourisme et développement » par l'adhésion de nouvelles universités et l'approfondissement de la coopération, notamment avec les réseaux universitaires déjà constitués** (tels que la C.U.M. - Communauté des Universités Méditerranéennes et le Pôle Euro-méditerranéen Jean Monnet), les institutions partenaires de l'UNESCO et les structures territoriales (observatoires, centres polyvalents, centres de formation, etc.) **dans les domaines de la recherche appliquée et de l'expertise professionnelle.**

Recommandent de proposer un plan d'action opérationnel pour le réseau contenant des axes concrets de coopération tout en assurant la transversalité de son fonctionnement afin qu'il devienne une véritable plate-forme de travail et d'échanges entre tous les membres. Ce plan d'action pourrait inclure les axes suivants dont l'ordre de priorité et les modalités de mise en oeuvre devront être définis par les membres du réseau:

• La mise en place d'un système de communication opérant pour les membres du réseau (Intranet, Forum de discussion, Blog) et la diffusion des **informations sur Internet** (actualisation du site de la chaire : banque de données, projets en cours, contacts des membres, etc.).

• **Un observatoire** conçu comme un outil permettant de recueillir, analyser et diffuser des données pluridisciplinaires et transversales

• Un **pôle d'expertise international** prestataire de services : Formations et travail en réseau ; • Programmes universitaires, méthodes d'enseignement (dont l'enseignement à distance et les cours en ligne); • Recherche appliquée (thèmes novateurs transversaux, cas pilotes, indicateurs concrets de la durabilité, etc.) ;

• **Outils d'analyse systémique** (diagnostics, plans stratégiques, montage de projets, planification intégrée, évaluation, etc.) ;

Recommandent de prévoir l'organisation d'autres rencontres du réseau UNESCO/UNITWIN afin d'échanger les expériences, mais aussi d'évaluer et d'améliorer son fonctionnement (pp.20-22)

PODEVIN Gérard

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Bretagne. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs.

Dans MICHUN Stéphane , PODEVIN Gérard , TRAUTMANN Jacques , REBEUH Marie-Claude , NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Cloisonnement ou filières « métiers du tourisme »

Les métiers, comme les activités qui composent le secteur du tourisme, **paraissent très éclatés et très cloisonnés**. Le constat est celui d'une faible mobilité entre activités aussi bien sur un même bassin d'emploi, qu'entre bassins. Une réflexion bien avancée, et sur laquelle semble se retrouver de nombreux acteurs institutionnels, impulsés par l'UAT, conduit à **imaginer les métiers du tourisme dans une logique de filière**, qui autoriserait seule un véritable décroisement, à la fois sur une base territoriale, aussi bien que sur le plan de parcours individuels au cours de la vie professionnelle. **L'objectif serait de repérer des parcours types dans le secteur du tourisme** afin de rendre le secteur moins opaque et les carrières plus attractives pour les chercheurs d'emplois et pour les élèves en recherche d'une formation. Ce **décloisonnement** pouvant aller jusqu'à permettre les reprises d'entreprises aujourd'hui problématiques.

Le tourisme devrait donc être pensé comme une filière de métiers, chacun devant pouvoir y cheminer quelque soit le métier par lequel il y entre. Le discours sous-jacent est celui de la professionnalisation du secteur qui passe par une amélioration de la formation continue et par une réflexion sur les modalités d'accès des professionnels aussi bien que des chômeurs aux formations. Entre tous les métiers il convient alors de définir de façon transversale **une sorte de tronc commun**, d'identifier ce qui serait une **culture commune**, comme point d'appui pour mettre en place des passerelles entre les métiers. Cette conception qui ne semble pas avoir l'adhésion de tous les professionnels, en particulier de ceux de l'hôtellerie et de la restauration, si elle devait voir le jour, serait lourde de conséquences sur le fonctionnement des dispositifs de formation initiale et continue en favorisant **les formations modulaires** et en brouillant les pratiques habituelles des dispensateurs de formation et les dispositifs de financement. Cette mise en relation des métiers suppose d'avoir une vision de ce qui fait la spécificité de l'activité touristique à laquelle tous les métiers seraient confrontés. Elle suppose de **privilégier des capacités d'analyse et d'adaptation, plutôt que des savoirs purement techniques**. Il faut que les différents métiers puissent être en mesure de concourir à un même projet, à un même objectif. Au-delà de cette culture commune, qui pour l'essentiel semble renvoyer à la question de la **qualité de l'accueil**, et plus généralement à la **spécificité de la relation de service à destination d'une clientèle touristique**, il importe pour les acteurs de mieux connaître les métiers et les référentiels de compétences afférents. [...] Mais ce travail visant à outiller les acteurs avec pour finalité de permettre la construction de filières et d'itinéraires individuels d'emplois, bien qu'engager il y a près de sept ans, n'a pas pour l'instant débouché sur de nouvelles pratiques en matière de fonctionnement du marché du travail. **Cette mise en relation et cette mise en cohérence d'un ensemble de métiers ne semblent pouvoir prendre tout son sens que sur une base territoriale : les pays touristiques**. Car alors les logiques d'interface et de transversalité entre activités et métiers y sont réellement à l'œuvre. **Pour penser aujourd'hui la formation, il conviendrait selon de nombreux acteurs de se situer dans cette double dimension, au croisement des métiers et des territoires.** (pp. 95-97)

MICHUN Stéphane

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs régionaux.

Dans MICHUN Stéphane , PODEVIN Gérard , TRAUTMANN Jacques , REBEUH Marie-Claude , NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

[...] **De même, les parcours d'orientation gagneraient à être repensés afin d'inciter certains étudiants à se construire une « double compétence » (par exemple, langues appliquées, puis spécialisation tourisme)**. La licence semble constituer une étape charnière et, selon le rapporteur, trois niveaux peuvent être distingués :

- « **Licences professionnelles** qui ne devraient se faire qu'en multipartenariat et viser deux choses : **une formation basique**, de qualité et très dense, et une professionnalisation selon le concept d'« ingénieur d'application » ;
- **Licences disciplinaires** qui devraient être centrées sur une discipline et où le tourisme est un champ d'application important : le tourisme est alors un vecteur de parcours identifié (mais pas professionnalisé) ;
- Les cours de tourisme intégrés de façon ponctuelle dans une licence, d'apport intellectuel intéressant mais marginal dans une architecture de l'offre » (Ibid., p. 9)

Si, au niveau de la Licence, le cœur de cible est constitué des « ingénieurs d'application », au niveau du Master, il est plutôt fait référence aux « ingénieurs de conception » et aux « directeurs ». On peut regretter que ces intitulés ne soient pas explicités d'autant que le rapporteur note avec raison que **le nombre de diplômés de masters tourisme en France (1 500 environ chaque année) est nettement disproportionné par rapport aux capacités d'absorption du marché (évaluées à environ 250 recrutements par an)**.

Une connaissance plus fine des fonctions susceptibles d'être occupées par ces diplômés s'impose, surtout dans une perspective internationale. **L'Université peine encore à s'ancrer dans les milieux professionnels**, en tous cas dans les entreprises dominantes, à l'inverse de l'ESCAET, école privée implantée à Aix-en-Provence. C'est un manque important mais il est vrai que la réflexion sur un éventuel pôle régional de compétences ne fait que commencer.

Au final, il est proposé de : • **ne pas proposer plus de deux ou trois licences professionnelles** en tourisme en

veillant, dès ce niveau de formation, à articuler enseignement et recherche ; • **intégrer à terme l'IUP dans le pôle Tourisme** ; • **s'appuyer sur le Master GATH**, « seul Master spécifiquement centré sur le tourisme dans l'offre actuelle de l'Université » (*Ibid.*, p. 9), et de le raccrocher à un programme *Erasmus Mundus* ; • améliorer la connaissance de l'offre de formation ; • constituer une bibliothèque spécialisée ; • **développer la recherche interdisciplinaire** dans la logique des pôles de compétences souhaités par le Ministre délégué au Tourisme ; • **initier des thèses plus appliquées ou opérationnelles** ; • **regrouper les formations supérieures et la recherche en tourisme en un même lieu**.

Un comité de pilotage devrait, dans la perspective du prochain contrat quadriennal, se mettre en place pour proposer une offre de formation et une politique de recherche conformes aux orientations précédemment rappelées. (pp. 117)

PANAZOL Jean-Marie, inspecteur général de l'Education nationale

Assises du Tourisme Paris, 18 et 19 juin 2008 Séance de clôture . Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf

[http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-](http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c)

[tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c](http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c)
[d=8&gl=fr](http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c)

Les diplômes de la formation professionnelle charrient souvent des représentations quelque peu datées. Or tous sont systématiquement fabriqués à partir d'une étude précise des attentes des secteurs d'activité et des employeurs. **Il n'existe en soi pas de diplôme de l'Education nationale, puisque nous privilégions une organisation en Commissions professionnelles consultatives** où siègent les représentants des employeurs. **La principale difficulté à laquelle nous sommes confrontés réside dans la variété et l'hétérogénéité des attentes des acteurs en matière des compétences.** Ainsi, les attentes d'un hôtelier indépendant et celles d'un hôtelier de chaîne divergent fortement, en dehors de quelques compétences de base. De même, les compétences attendues dans une agence réceptive intervenant dans un secteur spécifique et celles attendues dans une agence généraliste n'ont rien à voir. Dans notre recherche d'adéquation entre les attentes des employeurs et les compétences, nous sommes confrontés à cette question : Comment repérer et suivre l'évolution des compétences des différents acteurs ? L'accueil, l'hébergement, la restauration, la commercialisation, l'organisation de séjours et leur mise en œuvre offrent une extrême variété de situations, et notre premier travail en tant qu'organisme certificateur consiste à rencontrer le plus fréquemment possible les professionnels. Nous devons également **abandonner toute langue de bois**. Les employeurs tiennent souvent un discours convenu, à partir duquel nous peinons à passer à une phase plus concrète et à définir des compétences précises pour des métiers définis. **Nous souhaitons savoir ce que les employeurs attendent des jeunes dans leur sphère économique, et non institutionnelle.** Pour cela, nous recherchons des interlocuteurs opérationnels connaissant bien le métier, le terrain et la variété des organisations, et susceptibles de participer à la construction et à l'évolution des diplômes et formations. Le principal intérêt de ce groupe de travail est que nous avons pris conscience de la nécessité de nos rencontres. Nous devons faire évoluer les structures de conception des diplômes, de manière à nous montrer plus pertinents.

La formation est relativement étendue en matière d'hôtellerie et de restauration, en CAP comme en BTS. La plupart des besoins sont couverts sur le plan qualitatif, mais l'aspect quantitatif demeure problématique et ce secteur souffre d'un réel manque d'attractivité. Nous devons tous, professionnels comme formateurs, prendre ce sujet à bras le corps. Les jeunes sortant des lycées doivent songer au tourisme, dont **nous devons rendre les métiers plus attractifs**.

L'appareil de formation s'avère moins développé **dans le secteur plus global du tourisme. Nous sommes confrontés à un phénomène de pyramide inversée, puisque très peu de formations qualifiantes s'adressent aux niveaux d'exécution, pourtant les plus importants car en contact direct avec la clientèle.** Les formations du tourisme commencent en BTS, et s'élargissent en licence professionnelle puis en master. **Nous avons donc beaucoup plus d'offres de formations en encadrement qu'en management intermédiaire et en exécution. N'y a-t-il pas lieu de concevoir des formations de niveau bac professionnel ou même moins ?** La définition des formations est évidemment essentielle, mais leur mise en place ne l'est pas moins. Elle est du reste en lien direct avec le manque d'attractivité de cette filière. Un jeune en formation se rend dans une entreprise pour y apprendre, et non pour remplacer des absents ou ne se trouver que dans l'opérationnel. De telles pratiques contribuent à une image très négative des emplois du tourisme. **70% des jeunes formés dans ce secteur n'y travaillent du reste plus cinq ans après leur diplôme.** Les conditions d'accueil ne sont évidemment pas seules en cause, mais je crois que **la fidélité des jeunes serait plus forte s'ils étaient en stage dans une logique d'alternance bien comprise et auprès de professionnels qui font aimer leur métier.** La **co-formation** et **l'attractivité des métiers** constitue à mon sens le second thème dans lequel nous devons nous engager avec les professionnels.

COCQUET, Dominique, Directeur général adjoint d'Eurodisney

Assises du Tourisme Paris, 18 et 19 juin 2008 Séance de clôture . Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf

[http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-](http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c)

[tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c](http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c)
[d=8&gl=fr](http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&c)

Directeur général adjoint d'Eurodisney

Cette volonté de remise à plat partagée par les professionnels et les représentants de l'Education nationale me semble essentielle. Elle nécessitera néanmoins du temps. Le taux de turn over que vous évoquez s'explique également par la pénibilité des emplois, au service des autres. **Nous devons également définir des compétences de cœur de métier, ainsi que des moyens de faire progresser les carrières. Nombre de formations s'avèrent sectorielles, alors que le tourisme a besoin de transversalité**, en particulier les petites entreprises. L'accueil du client recouvre en effet des aspects variés, qui ne sont pas traités bien qu'ils aient été mis en avant depuis quinze à vingt ans. (pp. 5-6)

DUVAL Gérard, président de l'Union nationale des associations de tourisme et de plein-air
Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.
Table ronde n°2 Destination France : « une cause nationale »
http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html
http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_TR2.pdf

Il est également primordial de **mettre l'accent sur la saisonnalité de certains de nos métiers**. La question de la pérennisation des saisonniers est un défi primordial qui nous est lancé. **Une véritable réflexion sur la gestion du temps de l'intersaison est à mener**. Ce temps pourrait être mis à profit avec des formations, car nos métiers évoluent sans cesse. La saisonnalité doit par conséquent être véritablement prise en compte dans la carrière professionnelle.

La prise de conscience que nos métiers forment une chaîne est fondamentale. On ne peut séparer, par exemple, les hôteliers et les villages de vacances. Nous représentons une profession qui doit engager une **démarche commune**. C'est de cette façon que les jeunes pourront comprendre la diversité des emplois liés au tourisme. (p. 5)

SCHIDLER Thierry, président du Syndicat national des entreprises de tourisme.
Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.
Table ronde n°2 Destination France : « une cause nationale »
http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html
http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_TR2.pdf

La pénurie existe profondément dans ces métiers du tourisme car ils ne sont pas forcément tous reconnus. **Il est nécessaire de dispenser une formation de base solide et polyvalente car la saisonnalité implique parfois de transiter d'un métier à l'autre**. Les jeunes générations doivent être formées, dans tous les domaines, à un **métier d'accueil, avec la foi et le sourire qu'il nécessite**. Le meilleur souvenir du client étranger reste celui d'un visage qui sourit et d'une personne qui partage son expérience du pays... (p. 5)

NOVELLI Hervé, Secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme et des Services
Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008. Séance de clôture
http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf

Il nous faut articuler avec des pays voisins les besoins d'emplois dans les secteurs en tension et les besoins de formation en tourisme. [...] Je souhaite créer une **sorte d'Erasmus du tourisme**, qui permettrait des échanges en vue de formations qualifiantes avec des pays voisins, **notamment aux rives sud de la Méditerranée**, où le tourisme se développe fortement. Il ne s'agit pas, je le dis ici très clairement, de profiter d'une manière cynique d'une ressource de main d'oeuvre dont dispose les pays du sud, mais bien d'un accord structurant de partenariat qui mêlerait formation et apprentissage, mais aussi accueil de travailleurs dans le but de faire profiter chacun des avantages et des savoir-faire de l'autre. Le Président de la République a lancé cette belle et grande idée d'une Union pour la méditerranée. Je suis persuadé que dans les métiers que vous représentez les uns et les autres, cette belle idée d'union de la rive sud et de la rive nord peut s'incarner dans les besoins de formation et dans les besoins d'emploi que nous rencontrons. C'est la raison pour laquelle j'ai engagé avec mon collègue Brice Hortefeux un travail important qui vise à établir des flux de jeunes et de travailleurs plus harmonieux, mieux adapté aux besoins partagés d'une offre nouvelle dans le secteur du tourisme.

ARF - Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes
Le GFE 17 « Hôtellerie, Restauration Tourisme, Loisirs, Animation, Sport ». Les données actualisées et premiers repérages statistiques des évolutions de la formation, de l'emploi et sur le marché du travail. S.I., Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes, 2008, 27 p.
http://www.veilleinfotourisme.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?CODE_FICHER=1218032638145&ID_FICHE=17995

[...]

Dans un contexte où les **entreprises sont de petite taille**, les professions peu structurées, et les domaines d'activités (tourisme, sport, loisir, restauration, hôtellerie, animation) très inter dépendants, il pourrait être profitable d'aider à la

mise en place de plates-formes territoriales permettant de décloisonner les dispositifs. Ainsi, des démarches transversales, initiées par des acteurs du terrain, pourraient être soutenues par des professionnels qui viendraient en appui aux chefs d'entreprises souhaitant mettre en oeuvre des actions de formation. Les professionnels de ces plates-formes pourraient également accompagner des actifs en quête d'informations et de conseils. **L'intérêt de ces plates-formes pourrait aller jusqu'à l'identification des compétences utilisées par les uns et les autres ainsi que des pistes de mutualisation ou de partage dans la mise en oeuvre de ces mêmes compétences.** En conséquence, certaines pistes de développement du type "emplois partagés" ou **groupements d'employeurs**, pourraient être mises en exergue. (p. 23)

[...]

Faire évoluer la formation vers un système modulaire Pour faciliter les reconversions, une évolution du système de formation (initiale ou continue), vers un système de modules ou **unités capitalisables** permettrait de créer des **passerelles** entre les secteurs ou entre les métiers et faciliterait ainsi les parcours individuels. Cette organisation, déjà en place dans certains ministères (Ministère de l'Agriculture, Ministère de la Jeunesse et des Sports et dans une certaine mesure, l'Education Nationale...), présente les avantages suivants : o Rendre plus lisibles les compétences acquises par chacun. La définition des diplômes repose sur l'acquisition d'un ensemble de compétences. Certaines personnes qui ne peuvent pas valider l'ensemble des disciplines, pourraient cependant voir des modules validés ; o Renforcer les **spécialisations à partir d'un corpus général de savoirs**. Les individus pourraient se spécialiser, en validant des modules complémentaires à un **tronc commun correspondant au «cœur de métier»**, et définir des parcours de formation individualisés en fonction des centres d'intérêts, des opportunités, des projets de chacun. o **Faciliter les parcours de VAE**. Dans un système modulaire, les individus souhaitant faire reconnaître leurs acquis, identifieraient plus facilement les modules nécessaires à la reconnaissance d'un diplôme ou de compétences. (p. 24)

DESCAMPS Jean-Jacques , BERNARD Julien (rapp.)

La création d'un pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme. Rapport remis à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme. Paris, La documentation française, 2008, 40 p.
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000101/0000.pdf>

Préconisations par secteur : La Recherche

Il s'agirait de coordonner et de donner une véritable stratégie de développement à la Recherche pluridisciplinaire en France sur le secteur du Tourisme.

Cela se traduirait par 5 priorités :

- **Créer un comité de pilotage scientifique pluridisciplinaire** (Géographie, Economie, Droit, Gestion, Sociologie, Environnement, Langues, etc) transversal qui serait chargé de définir un **Plan Scientifique de la Recherche dans le Tourisme à 5 et 10 ans**, en liaison étroite avec le marché, et notamment les partenaires du Centre (Industriels, CCI, Syndicats, collectivités, experts .)
- **Développer des moyens financiers supplémentaires** pour ces recherches avec des bourses pour les chercheurs seniors et des **bourses de doctorat** via le Fundraising auprès des partenaires, ainsi que la création de chaires ou d'instituts d'enseignement-recherche en partenariat avec l'industrie sur les thématiques définies dans le Plan Scientifique de la Recherche dans le Tourisme (ex : Tourisme Durable, e-tourisme ou mtourisme, .)
- **Créer un séminaire doctoral transversal** fédérant les meilleurs centres de recherche régionaux permettant les échanges et la formation des jeunes chercheurs, mais aussi mettant en œuvre le Plan Scientifique via des financements adaptés (projets de recherche, bourses de doctorat)
- **Fédérer les principaux centres de recherche** existant autour d'un Master 2 recherche national référent, mettant en réseau dans un premier temps les trois pôles principaux d'excellence régionaux (Rhône-Alpes, PACA, Ile-de-France)
- **Financer et créer une revue académique** de niveau international en partenariat avec d'autres pays européens (ex : Italie, Espagne) afin de créer une émulation au sein du monde de la recherche du Tourisme

[...]

La Formation

Il s'agirait de rapprocher l'ensemble des acteurs de la filière (Universités, Etat, Collectivités, Entreprises, Syndicats, CCI) pour revoir la cohérence de l'ensemble des formations au Tourisme en France en maximisant l'adéquation entre offre et demande de formation dans les métiers du Tourisme. Cela se traduirait par **6 priorités** : • Mettre en place un **comité permanent d'analyse des besoins** quantitatifs et qualitatifs d'emplois et de formations dans le tourisme, afin de formuler des recommandations à la 17ème commission professionnelle consultative de la DEGESCO, et à la DEGESup., regroupant les partenaires du Centre. • **Commanditer des recherches en relation avec l'observatoire** sur les besoins en termes de formation au tourisme en France par métier, région et niveau de compétence • **Créer ou labelliser une formation d'excellence sur le Tourisme** avec des options par débouchés (management touristique, promotion, ingénierie) en regroupant les formations les plus dynamiques Ex : test d'une initiative commune autour d'un regroupement pilote Ile de France, Rhône-Alpes, PACA (reprise du projet de DESUP commun envisagé dans le projet du Centre International du Tourisme » imaginé à la suite des entretiens de Gréoux les Bains) • **Analyser la cohérence des formations au travers d'une carte nationale des formations** par métiers et niveau de compétence (d.où par exemple, une revue critique de tous les agréments de BTS pour améliorer la lisibilité des diplômes, la cohérence des formations et les débouchés) • **Améliorer l'information et l'orientation des étudiants face** à ces parcours de formation o Ex : création d'un guide rassemblant l'ensemble du dispositif de formation classé par métiers o Ex : Mise en place au sein des lycées et collèges de systèmes plus explicites d'information et d'orientation sur les métiers du tourisme • Préconiser de manière systématique dans les métiers du Tourisme, **la formation par alternance et les échanges européens** de type Erasmus, quelque soit le niveau. (pp. 24-26)

LUCY Christophe-Emmanuel

Tourisme - Au cœur de la croissance en France. 4 août 2008. Site internet : Francesoir.fr
<http://www.francesoir.fr/enquete/2008/08/04/tourisme-au-c-ur-de-la-croissance-en-france.html>

Interview d'Henri Novelli, secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme et des Services.

Lors de vos interventions, vous faites mention de défis à relever pour faire coïncider l'offre et la demande en matière de développement du tourisme sur l'Hexagone. Pourriez-vous nous éclairer sur ce point ?

[...]

Concernant les professionnels de l'offre touristique : hôtels, hôtellerie de plein air, résidence de tourisme, restaurants, **l'enjeu se situe en termes de formation du personnel** et de développement de l'attractivité des métiers de l'hôtellerie et de la restauration. **Le secteur du tourisme cherche à recruter un personnel de plus en plus qualifié** afin d'améliorer les services qu'il est amené à offrir à une clientèle de plus en plus exigeante. Or, paradoxalement, alors qu'il recrute énormément, **ce secteur se caractérise par une rotation du personnel très importante. On considère qu'un tiers des jeunes salariés quittent la profession chaque année. L'idée d'une mutualisation des moyens humains avec les pays du bassin méditerranéen qui rencontrent des difficultés identiques aux nôtres en matière de qualification de main-d'œuvre, se fait jour** et pourrait trouver application avec la mise en place d'actions de formation sur notre territoire. Il ne s'agit pas de profiter cyniquement de la ressource de main-d'œuvre dont disposent les pays du Sud, mais bien d'un **accord structurant de partenariat mêlant formation et apprentissage**, sans oublier l'accueil de travailleurs, dans le but de faire profiter chacun des avantages et savoir-faire de l'autre.

2 Par secteur d'activité

- Espaces de loisirs et d'attractions, animation sportive et socioculturelle

CAMY Jean

Rapport sur la mission "Professionnalisation des études en STAPS". Paris, La Documentation française, 2002, 62 p.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/024000209.shtml>

PROPOSITION DE MESURES IMMEDIATES

Nous proposons dès maintenant **10 mesures destinées à conforter l'offre de formation professionnelle aux métiers du sport** et en relation avec le sport du Ministère de l'Education Nationale (Enseignement Supérieur) et correspondant à trois grands objectifs fixés à la mission :

1°) **objectif 1: assurer une mise en relation de l'offre de formation professionnelle du Ministère de l'Education Nationale** (Direction des Enseignements Supérieurs) **avec la demande sociale**, en particulier celle qui émane des partenaires sociaux représentant les branches concernées : - **mesure n° 1 : la création et la mise en place immédiate** à la Direction des Enseignements Supérieurs, sans doute rattachée à la Mission Emploi, **d'une Commission " emploi : sports, loisirs, animation "(ESLA)**, lieu de contact et de dialogue avec les représentants des branches professionnelles concernées, assurant l'expression de la demande sociale, première instance d'évaluation et d'expertise des propositions de formation des universités dans ces domaines avant l'examen par les commissions interprofessionnelles pilotant les formations à l'enseignement supérieur. Cette commission pourrait être co-animée par un chargé de mission, agissant en étroite collaboration avec le Conseiller pédagogique en charge du secteur et par un professionnel. - **mesure n°2 : la mise en place par le CEREQ, à la demande du MEN, d'un "séminaire permanent emploi : sports, loisirs animation "**, destiné à développer la réflexion méthodologique et à faciliter la coordination de l'action de tous les " producteurs de connaissances " dans le domaine défini, contribuant à l'émergence d'un " réseau d'observation et de prospective pour l'emploi sportif et en relation avec le sport ". Ce séminaire pourrait apporter sa contribution aux travaux de l'Observatoire National des Métiers de l'Animation et du Sport (ONMAS), dispositif commun aux deux Ministères (M.E.N. et M.J.S.) nouvellement créé.

2°) **l'objectif 2 : enrichir et renforcer l'offre de formation professionnelle aux métiers du sport et en relation avec le sport en s'inscrivant dans la perspective d'ouverture européenne des formations de l'Enseignement Supérieur** : - **mesure n° 3 : la production** par la commission ESLA, dans les plus brefs délais **d'un premier appel d'offres rassemblant les demandes de formation correspondant aux besoins les plus urgents** manifestés par les professionnels (aux niveaux III, II et I), en direction de toutes les universités, particulièrement celles disposant d'UFR ou de département STAPS. - **mesure n° 4 : la création, en liaison avec la commission ESLA, de " réseaux universitaires des professions du sport, des loisirs et de l'animation "** animés chacun (un par branche ou sous-branche) nationalement par un professionnel recruté sur un poste PAST (ou provisoirement financé sur H.C.) et par un enseignant-chercheur permanent, et dont l'objectif est d'assurer, dans le contexte (et dans le respect) de l'autonomie universitaire, la cohérence nationale des offres de formations conçues avec l'appui des professionnels. Dans un premier temps on peut imaginer l'existence de 5 ou 6 réseaux de ce type (métiers de la forme, animation socio-

culturelle, sport associatif et professionnel, activités de loisir nautiques, activités de loisir de montagne, activités physiques adaptées...) - mesure n° 5 : **la création d'une spécialité " métiers du sport et des loisirs sportifs " au sein des Instituts Universitaires Professionnels** (mesure qui a l'appui du président de la CCNIUP) ainsi que l'harmonisation, souhaitée par les représentants des branches, de la dénomination des diplômes nationaux pour lesquels elle n'existe pas de droit : DEUST, DESS ...) ou pour celles qui doivent être précisées (licence professionnelle). L'objectif est de renforcer la lisibilité de l'offre de formation professionnelle de l'Enseignement Supérieur pour les professionnels des branches concernées. - mesure n° 6 : la mise en place, dès la rentrée de septembre 2002, d'un nombre significatif de formations correspondant à cette demande, après expertise de la commission ESLA et examen par les instances compétentes de l'enseignement supérieur. Un modèle déjà expérimenté dans un certain nombre d'universités, basé sur l'alternance, la validation des acquis professionnels et la capitalisation de modules correspondant à des domaines de compétence pourrait servir de référence (secteurs du « fitness » et de 38 l'animation socio-culturelle en particulier). Ces formations pourraient correspondre à des créations ou bien à une transformation/reprofilage de formations déjà existantes. - mesure n° 7 : **mise en place d'une politique systématique d'information auprès des universités** (Conférence des Présidents d'Universités) comme auprès des employeurs et des étudiants ou futurs étudiants, sur la pleine capacité de ces diplômés à permettre l'accès direct à la grande majorité de « métiers du sport et en relation avec le sport ». L'étude en cours sur « l'emploi en relation avec le sport » pourrait donner lieu à des publications de divers formats donnant quelques repères sur les perspectives d'accès aux marchés de l'emploi dans les branches concernées. L'affirmation de cette autonomie doit s'accompagner de coopérations croisées avec nos partenaires du Ministère de la Jeunesse et des Sports (en particulier la participation institutionnelle aux formations du partenaire, les échanges de formateurs et la validation mutuelle des compétences dans le cadre de l'accès aux formations) . - mesure n° 8 : **accompagnement et transfert éventuel au domaine du sport des travaux conduits au Ministère de l'Education Nationale** (Ministère de la Formation Professionnelle) **sur l'élaboration de référentiels de compétence européens** dans un certain nombre de branches (mission Asserf). Cet objectif pourrait être réalisé en facilitant une participation active des universités au projet présenté par le « Réseau Européen des Sciences du Sport, de l'Education et de l'Emploi » et en cours d'examen par la Direction Générale Education et Culture de la Commission Européenne, projet visant à harmoniser l'ensemble des formations du domaine

3°) objectif 3 : **inscrire l'offre de formation du Ministère de l'Education Nationale** (Direction de l'Enseignements Supérieur) dans le dispositif pluriel prévu par l'article 43 de la loi du 6 juillet 2000 sur le sport en recherchant la cohérence et la meilleure utilisation des moyens du service public avec le Ministère de la Jeunesse et des Sports. - mesure n° 9 : confirmer l'offre de participation systématique pour les représentants de la Délégation Emploi Formation du Ministère de la Jeunesse et des Sports aux initiatives prises par le Ministère de l'Education Nationale dans le domaine de la formation professionnelle aux métiers du sport ou en relation avec le sport. Il s'agit d'assurer le maintien et le renforcement des procédures d'information mutuelle et de coordination garantissant la cohérence globale de l'offre publique de formation dans le domaine du sport et de l'animation. On pourrait également envisager la mise en place, à titre expérimental, de formations communes aux niveaux III (DEUST) et II (Licence professionnelle) selon des formules que l'on précisera ultérieurement. mesure n° 10 : réaffirmer l'importance et assurer l'organisation régulière, si nécessaire en présence de membres des Cabinets des deux ministères, au moins une fois par mois dans l'année en cours, de "réunions de suivi" entre la Direction de l'Enseignement Supérieur du Ministère de l'Education Nationale et la Délégation Emploi Formation du Ministère de la Jeunesse et des Sports sur le thème des formations professionnelles. (pp. 37-39)

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en oeuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

[http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89ude TOURISME LOISIRS SPORTS Rapport.pdf](http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89ude%20TOURISME%20LOISIRS%20SPORTS%20Rapport.pdf)

Sous-filière Sport

Enjeux et préconisations : FORMATION INITIALE ET ALTERNANCE

- **Développer de façon raisonnée les flux de diplômés dans les disciplines jugées déficitaires ou présentant un potentiel de développement en Ile-de-France**, en favorisant la concertation régulière avec les représentants des employeurs. En effet, les informations relatives aux conditions d'insertion des diplômés restent le plus souvent qualitatives, il n'existe pas d'enquêtes d'insertion plus systématiques. Les évaluations des « déficits » de formés doivent donc être menées au cas par cas. **Parmi les disciplines les plus déficitaires figurent le BEESAN, le BE MF, le BEES équitation, le BEES tennis, le BEES activités gymniques.** D'autres disciplines, si elles sont jugées déficitaires, peuvent concerner des « micromarchés » (exemple : aviron) et ne permettent pas d'envisager un développement important des flux de formés. Enfin, dans certaines disciplines (golf...), le développement récent de formations semble répondre aux besoins.

- **Améliorer le suivi de l'insertion professionnelle des diplômés en accompagnant les jeunes vers l'emploi** : aider les jeunes à suivre une préparation (aux concours, au professorat de sport...), les aider éventuellement à s'orienter vers des secteurs connexes (vente d'articles de sport, marketing et événementiel, etc.). Actions à conduire dans le cadre des conventions partenariales conclues entre la Région et des ligues⁵⁷ ou comités régionaux. Une réflexion plus générale est à conduire en lien avec le CNFPT (et les principales collectivités, dont la Mairie de Paris) en ce qui concerne les difficultés d'accès aux postes de la FPT (ETAPS) et d'aide à la préparation aux concours.

- **Développer des modules de formation pour prendre en compte les besoins croissants de polyvalence dans le domaine de l'animation sportive.** Certaines fédérations – et au niveau régional certaines ligues – recherchent des

professionnels plus polyvalents, non seulement « éducateurs-techniciens des APS » mais aussi chargés d'accueil, animateurs de clubs, etc. Le tennis et la gymnastique en sont des exemples⁵⁸, et d'autres disciplines seront vraisemblablement concernées également. Il apparaît nécessaire de développer des modules de formation complémentaire à l'animation, à l'administration, à la gestion et au développement sportif des clubs, en complément des formations initiales.

- **Soutenir le développement de fonctions émergentes spécifiques : fonction d'appui à l'organisation et au développement des pratiques, entraînement et animation spécialisée (approche prospective).** Dans les plus grands clubs (ou dans certaines « entreprises de sport » commerciales), des besoins émergents sont identifiés pour des fonctions plus spécifiques, liées à l'organisation, à l'entraînement et à l'animation spécialisés (dans des secteurs⁵⁹ tels que la mise en forme ou le tennis notamment, mais ceci devrait concerner aussi d'autres disciplines sportives). **A ces besoins – quantitativement plus limités que les emplois d'animateurs sportifs - devront répondre les nouveaux diplômés à partir des travaux et référentiels professionnels actuellement en cours de construction au sein de la CPC du sport et de l'animation. ...**

Ouvrir la réflexion sur la création de spécialités de formation interministérielles en Ile-de-France (dans le cadre du BP JEPS). Certaines spécialités interministérielles ont déjà été créées, en lien avec différents ministères : Affaires Sociales, Intérieur, dans le domaine sport & médiation ; agriculture (BP JEPS activités équestres, BP Pêche de loisir) ; pour la sous-filière « loisirs » : Affaires sociales et culture (perspective du futur BP JEPS dans le champ médiation culturelle, à la place de l'actuel BEATEP action culturelle) ; affaires sociales et justice (prochain remplacement du BEATEP activité sociale/vie locale). D'autres pistes pourront être envisagées : le schéma régional des formations sociales d'Ile-de-France, établi par la DRASS, mentionne des besoins d'animateurs spécialisés.

- **Prendre en compte les difficultés actuelles (nationales) en matière de formations en alternance dans le secteur du sport.** Le contexte difficile du financement de l'alternance a été évoqué (cf. supra, partie 3.3.3.). Malgré cela, il faut rappeler que la réforme en cours des formations professionnelles sportives et socio-sportives a créé un diplôme (BP JEPS) qui se prête bien aux formations en alternance. L'ARFA vient de mettre en place notamment le BP JEPS APT (activités physiques pour tous) dans deux centres de formation associés. [...] (pp. 125-127)

Sous-filière Loisirs ; Enjeux et préconisations

Secteur des parcs de loisirs et d'attraction

Dans la branche des parcs de loisirs et d'attraction, la construction d'une filière professionnelle et la mise en place des certificats, titres et diplômes qui permettront l'accès aux métiers sont en cours d'élaboration. Dans ce contexte de professionnalisation et de montée en qualification, la branche exprime des attentes qui sont en dehors du champ de compétences de la Région en matière de formation professionnelle initiale et continue, mais doivent être prises en compte dans le contexte :

- **nécessité de définir une filière d'emploi complète, du niveau V (qui correspond au titre d'agent de loisir mis en place par la branche en lien avec l'AFPA) au niveau III ;**

- **volonté de favoriser la qualification des salariés du secteur**, notamment des saisonniers qui représentent un volume d'emplois élevé, et pour lesquels la mise en oeuvre de processus de VAE serait à envisager si les organisations professionnelles concernées admettent la reconnaissance et la transférabilité des certifications acquises.

L'une des problématiques tient à la fidélisation des personnels. Les besoins de main d'oeuvre peuvent varier au cours de l'année, avec par exemple des pointes en été. Les besoins dépassent parfois le champ des métiers de l'accueil et du loisir stricto-sensu et peuvent concerner notamment le personnel de restauration dans les grandes structures. [...]

Formation des jeunes sans qualification et des demandeurs d'emploi

Envisager la création expérimentale d'une plateforme de pré-qualification pour favoriser l'orientation des jeunes et des demandeurs d'emploi à potentiel vers un parcours qualifiant interne et cibler prioritairement l'accès à un premier niveau de qualification (niveau V). Cette piste pourrait permettre de définir un lieu privilégié pour alimenter des recrutements de jeunes sans qualification ou de DE et les orienter éventuellement ensuite vers un parcours type « hôte d'accueil touristique » (cf supra, paragraphe 4.2.3.). Il conviendrait de se rapprocher d'organismes de formation ayant déjà semble-t-il engagé une réflexion à ce sujet : SETEC, pour l'accès au titre d'agent de loisir ?

La formation de jeunes sans qualification ou de demandeurs d'emploi par la formation continue est encouragée par la CPNEF. Mais les jeunes sans qualification et les demandeurs d'emploi devraient préalablement passer par un « sas » qui pourrait être une plateforme où serait validé leur niveau de compétences (en particulier relationnelles), assorti le cas échéant d'une pré-qualification, avant de les orienter ensuite dans un parcours qualifiant approprié.

Envisager l'accès ciblé de demandeurs d'emploi adultes à des stages favorisant une préinsertion professionnelle dans le secteur. [...]

Formation initiale – Réfléchir aux possibilités de développement de l'alternance dans le secteur, en lien avec la branche.[...] **Validation des acquis - Soutenir la création d'une filière professionnelle dans la branche et la mise en oeuvre de la VAE** [...]

Formation initiale et continue - Engager une réflexion sur les transversalités hôtellerie-restauration / agents de loisirs Les cloisonnements sont perçus comme artificiels, la polyvalence et la mobilité des agents de loisir et d'une façon générale de la majeure partie des personnels des parcs sont recherchées. [...]

Engager une réflexion sur les transversalités tourisme réceptif / agents de loisir Cette réflexion concernerait l'organisation éventuelle d'une formation en **tronc commun adaptée au secteur « loisir »** marchand au sens large (parcs d'attraction et de loisirs, centres de vacances...) prenant en compte les titres d'« agent de loisir » et d'«

technicien d'accueil touristique option animation» déjà créés ;
l'organisation éventuelle de **formations complémentaires** favorisant l'adaptation aux métiers et secteurs ciblés (parcs de loisirs, centres de vacances, etc...)

L'animation de loisirs dans les secteurs à la frontière du tourisme, du sport et du loisir

Les structures de détente et de vacances de l'économie marchande –

Mener une réflexion sur la qualification des animateurs et des responsables d'animation de loisirs dans les structures de loisirs et de détente du secteur marchand. Certains centres de vacances, structures et détente et bases de loisirs soulignent une difficulté à recruter des animateurs de loisirs (dont l'activité, parfois saisonnière, se distingue à la fois des animateurs sportifs et des animateurs socio-culturels, par son objectif lucratif – le plus souvent-, par sa dimension ludique/ relation clientèle/ activités polyvalentes). Deux types de formations peuvent être mobilisées : le futur BPJEPS d'une part, et le titre de technicien d'accueil touristique option animation du Ministère du travail (avec certificat complémentaire de spécialisation responsable d'animation), peu connu et peu mobilisé, d'autre part. Dans ce cadre, il serait souhaitable : o de **privilégier le développement de la nouvelle formation conduisant aux BP JEPS - Activités Physiques pour Tous et Loisirs Tous Publics (niveau IV)** et d'analyser le recours au BPJEPS par les structures de l'économie marchande dès la sortie des premiers diplômés. Le nouveau BP JEPS APT va démarrer dès 2004 (il remplacera l'ensemble des formations BEESAPT) ainsi que le BP JEPS Loisirs Tous Publics.

de communiquer sur l'existence du titre technicien d'accueil touristique option animation (niveau IV, qui n'est pas encore inscrit au répertoire national des certifications professionnelles) auprès des structures employeuses, en augmentant le nombre de formés (aujourd'hui 50 par an environ sur la France entière), pour ensuite analyser l'adaptation de ce titre à leurs besoins : destinée aux demandeurs d'emploi, cette formation pourrait être mobilisée pour qualifier, dans l'intersaison notamment, les personnes qui auraient eu une première expérience d'animation de loisirs (les animateurs de loisirs dans certaines structures de vacances notamment sont saisonniers, donc demandeurs d'emploi une partie de l'année).

o de développer les partenariats avec les structures employeuses et les branches et donc d'accompagner le développement de l'alternance dans le cadre de ces titres et diplômes, notamment par le développement des contrats de qualification, voire de l'apprentissage. Le titre technicien d'accueil touristique option animation pourrait être préparé dans le cadre du projet de CFA du tourisme.

o de réfléchir aux articulations avec les formations qui se construisent dans le secteur des parcs de loisirs et d'attraction (tronc commun animation générale, et options selon le lieu d'exercice, cf. supra).

o d'engager une réflexion sur les transversalités loisir - social. Le BP JEPS est un diplôme qui se prête bien à des coopérations interministérielles. Le récent schéma régional des formations sociales d'Ile-de-France exprime le besoin accru d'animateurs dans le secteur social, et il conviendrait donc d'engager une réflexion sur le sujet.

Les structures de loisirs à vocation éducative, sociale, et socio-culturelle

- **Encourager l'adaptation des formations diplômantes (BP JEPS) aux contextes d'activité en développant les coopérations entre financeurs, partenaires sociaux et organismes de formation. [...]**

Envisager la création d'une plate-forme de pré-qualification dans le domaine de l'animation socioculturelle. La DRDJS est dans cette réflexion, et l'organisme support de cette plate-forme devrait être l'ARFA.

Maintenir les flux de formation en niveau V (BAPAAT) pour répondre aux besoins d'animateurs socioculturels et socio-sportifs de premier niveau. Ce besoin est fréquent notamment dans les collectivités locales et les associations de tourisme populaire. Certaines organisations professionnelles (UCPA) qui font état d'un relatif déficit de BAPAAT. Le BAPAAT doit se concevoir à l'interface entre l'activité « pré-professionnelle » et la professionnalisation, en ce sens qu'il contribue à stabiliser dans l'emploi les personnes qui ont déjà une première expérience dans le secteur. Par contre, les personnes qui se présentent sur le marché du travail à l'issue seulement de leur formation trouvent difficilement un emploi. Il convient donc de réserver en priorité la formation au BAPAAT aux stagiaires déjà en emploi, en formation continue.

Soutenir la mise en oeuvre de la VAE. [...]

Lien parc de loisirs/ structures de loisirs de détente et de vacances à but lucratif/ structures de loisirs à vocation éducative, sociale et socio-culturelle Les différentes structures qui développent des activités dites « de loisirs » ont une conception relativement distincte de l'activité, soit parce qu'elle n'a pas les mêmes objectifs (éducatif, récréatif, détente, vente...), soit parce qu'elle ne s'exerce pas dans le même contexte. Néanmoins, la mobilité des salariés de ces diverses structures existerait bel et bien, voire même serait loin d'être négligeable (bien qu'il n'y ait pas de données chiffrées pour l'attester). Par ailleurs, une partie importante des emplois des structures développant des activités dites « de loisirs » sont saisonniers. Dans ce cadre, **il paraît opportun de développer la réflexion sur les transversalités existantes et possibles autour de la notion de loisirs [...]** (pp. 161-165)

OREF Picardie

Synthèse de l'étude publiée en Décembre 2005, réalisée par l'OREF en collaboration avec le Cabinet Amnyos. Amiens, OREF, 2005, 4p.

<http://www.onmas.org/v2/docs/000270->

[Les_metiers_danimateur_sportif_et_danimateur_socioculturel_synthese_de_letude..pdf](#)

Préconisations pour les métiers d'animateur sportif et d'animateur socioculturel

Ouvrir des sections à une offre de formation moins spécialisée dans les domaines clefs correspondant à

l'évolution des métiers. L'offre actuellement mobilisée en matière de formation continue tend à conforter le cloisonnement entre les secteurs d'activité (sport/socioculturel/éducation/insertion/développement local) alors que **l'offre de service des animateurs sportifs tend et doit se déployer de façon transversale.**

[...]

- Créer des formations pré qualifiantes** comme passerelles d'accès au secteur pour le public de bas niveau de formation (demandeurs d'emploi, jeunes sans qualification). **Ces formations pré qualifiantes viseraient à préparer un socle de connaissances commun à l'animation sportive et socioculturelle et favoriseraient l'accès aux Brevets d'Etat et Brevets Professionnels du secteur.**
- Développer le maillage territorial de l'offre de formation.
- Développer la VAE**, comme moyen de valoriser les compétences et comme moyen pour construire des parcours professionnels ascendants.
- Prévoir l'intégration des certificats de qualification professionnelle – CQP.**
- Ouvrir davantage ces métiers à l'apprentissage dans le cadre du CFA de l'économie sociale et solidaire.**
- Comme en **Picardie** il y a un besoin non satisfait au niveau du management des structures et que le nombre de diplômés de niveau II est faible, il est souhaitable d'y **mettre en place une licence professionnelle « management associatif »**. Cette licence pourrait être préparée en formation initiale, par le biais du contrat de professionnalisation ou par la VAE.

Prisme Limousin

Synthèse du GFE 17 Hôtellerie, restauration, tourisme, sport, loisirs, Limoges, Prisme-Limousin, 2006, 76 p.
http://www.prisme-limousin.fr/dl/argos/syntheses_gfe17.pdf

Pistes de réflexion sur le secteur de l'animation-loisirs-sport

Dans le secteur socio-éducatif :

- **l'animation sociale autour de publics spécifiques** (jeunes des quartiers, résidents en maison de retraite, handicapés..) est un domaine qu'il faut continuer à explorer,
- **les formations généralistes** qui amènent leurs titulaires à pouvoir mieux s'adapter aux spécificités du milieu rural,
- **l'animation liée à l'environnement et au développement durable** est également très présente en Limousin et semble s'ancrer de plus en plus. On peut imaginer, en effet, que des activités sur ces thématiques seront porteuses, utiles et efficaces du point de vue de l'éducation de tous les publics aux problématiques de ces domaines,
- **des niches de formation** devront aussi être explorées, par exemple autour des activités liées au cirque. Ceci afin de garder les capacités de l'appareil de formation du Limousin tout en donnant aux diplômés le maximum de chances d'être employés localement.

Dans le secteur sportif :

- outre les formations actuelles : équitation, tennis, activités de la natation, activités physiques pour tous... **il conviendra d'initier des qualifications liées à la pratique des sports collectifs qui ne sont pas assez présentes,**
- dans le domaine du sport nature il est également nécessaire de continuer le travail engagé et d'offrir aux animateurs sportifs des **possibilités les plus étendues possibles de pluriactivité.** Enfin, il faut souhaiter que les diplômés de niveau 3 et 2 qui viennent d'être créés dans l'animation sportive et socio éducative pourront être rapidement mis en œuvre dans notre région. D'autre part, la **Validation des Acquis de l'Expérience** est un outil intéressant qu'il faut continuer à valoriser et qui permet à certains éducateurs sportifs ou socio éducatifs de faire valoir toute leur expérience du terrain. Depuis 2003, 34 validations totales de diplômés d'Etat et 21 partielles ont été délivrées par ce biais. Cette reconnaissance est extrêmement positive et devrait par la suite déclencher des demandes de diplômés supérieurs ou de formations complémentaires. (pp. 34-35)

L'Accueil est transversal à tous les métiers du GFE 17

On est passé d'une logique d'accueil tout court à un accueil professionnel et dynamique. L'accueil est devenu un point nodal des métiers du GFE17, avec les changements dans les comportements et les attentes des clients, devenus plus exigeants, à la recherche de prestations aux qualités irréprochables. **D'où l'importance de l'enjeu de professionnaliser** cet accueil en termes de qualité, de niveau de langue, de connaissance du territoire car le marché est extrêmement concurrentiel et de plus en plus exigeant. **Une professionnalisation de ces métiers les rendrait plus attractifs car mieux rémunérés avec une perspective de carrière et permettrait de convaincre les acteurs et les décideurs de la nécessité d'une formation dans ce domaine.** Un effort pédagogique de persuasion sur l'intérêt de la formation doit être fait. La formation continue où les modules d'adaptation locale de la formation initiale permettent de répondre aux besoins complémentaires concernant notamment la professionnalisation de l'accueil, les compétences en langues vivantes, la connaissance du patrimoine... Trouver le juste équilibre entre la nécessaire polyvalence et la professionnalité exigée sur certaines compétences principales. La question est posée : entre des compétences uniquement linguistiques ou des compétences techniques, que faut-il privilégier ? parler et comprendre l'anglais ne suffit pas pour accueillir, informer, donner envie de découvrir le Limousin, d'y rester quelques jours et de revenir... **Bien sur, il existe le « BTS animation et gestion touristiques locales » tourné vers l'accueil et, plus précisément vers le « tourisme réceptif » cependant, le flux des personnes formées de niveau III et au-delà doit rester limité, eu égard au nombre d'emplois disponibles** dans ce secteur. Toutefois la nécessité de disposer de cadres et dirigeants d'entreprises est réelle pour impulser et gérer des initiatives privées et publiques, alliant perception et analyse des besoins du territoire et capacités de gestion. Les licences professionnelles de l'Université de Limoges s'inscrivent dans ce cadre ainsi que les mastères plus généralistes (bac+5), axés sur le développement local. **La formation à l'accueil est à intégrer, sous forme de modules, dans toutes les formations d'entrée de niveaux V et IV et de niveau III (y compris les plus spécialisées) du GFE17 avec un renforcement du volet linguistique (anglais).** (p. 43)

Direction régionale et départementale de la jeunesse et des sports Centre Loiret

L'emploi qualifié et les besoins de formation dans les sports de nature en région Centre. Préfecture de la région Centre, 2007, 196 p.

http://www.drds-centre.jeunesse-sports.gouv.fr/etude/Site%203/Documents_files/Etude_sports%20de%20nature.pdf

Sport de nature

[...] **En ce qui concerne la formation**, plusieurs orientations paraissent appropriées aux **besoins de développement des structures d'APS de nature en région Centre**.

* Accompagner les structures dans **l'activation et la mutualisation des fonds de formation** pour la réussite de la professionnalisation des acteurs, en permettant d'en réduire les coûts. * **S'appuyer sur les associations Profession Sport**, présentes dans chaque département et qui ont pour principale mission **d'amener les éducateurs à travailler à temps plein**, afin de permettre le remplacement des personnels en formation. * Le **développement de la FOAD** (formation ouverte et à distance) permettrait de palier les freins à la formation continue des personnels (éloignement, horaires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance en associant l'autoformation, le tutorat, les méthodes de communication modernes (téléphonie, visio-conférence, courrier électronique, forum de discussion, ...) et des séances de formation « présentielle ».

Afin de faciliter l'emploi qualifié adapté à la **polyvalence des fonctions** : * **Faire évoluer l'offre de formation professionnelle diplômante en multipliant les certifications complémentaires** (ex. certificats de spécialisation activités d'escalade, roller, activités athlétiques au diplôme d'animateur des activités physiques pour tous) **et l'ouvrir aux titulaires des BEES1 ayant de droit l'équivalence avec une spécialité du BPJEPS (en situation d'emploi)**. Ces évolutions permettront aux disciplines dont les terrains de situation sont moins favorables que dans d'autres régions (absence de massif montagneux et de littoral qui entraîne, par exemple, une pénurie d'éducateurs BEES Escalade ou une difficulté d'attraction des BEES voile sur les plans d'eau intérieure, alors que la demande de pratique est réelle) d'avoir plus de facilités pour recruter les personnes ayant les compétences souhaitées. * **Mettre en place une formation préparant à la spécialité « activités de randonnées » du BPJEPS**, sous réserve de sa création réglementaire, pour accroître une activité professionnelle qualifiée d'animation, d'encadrement, d'accompagnement ou d'aménagement en concertation préalable avec le secteur associatif porteur des activités de randonnées en région (très majoritairement bénévole). (p. 176)

• Secteur de la recherche

FRANCO Arlette (dir.) *Rapport sur les diplômes et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.*

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

Dans le domaine de la recherche et de la veille économique : **Revalorisation des fonctions de l'AFIT** (Agence Française de l'Ingénierie Touristique) à travers sa décentralisation (création d'une AFIT par région) ; **créer un Institut National du Tourisme destiné à la recherche et à l'observation de l'activité touristique avec une veille économique et stratégique efficace à des fins d'expertise** pour construire les schémas de développement des formations sur une vision prospective ; favoriser l'exportation du savoir-faire français ; amener, par des mesures incitatives, les universités à coopérer et accueillir un nombre plus important d'étudiants étrangers. (pp. 80-81)

MICHUN Stéphane

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs régionaux.

Dans MICHUN Stéphane, PODEVIN Gérard, TRAUTMANN Jacques, REBEUH Marie-Claude, NISS Myriam *Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.*

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Un pôle interdisciplinaire d'enseignement et de recherche en tourisme ?

A la demande du Président de l'université de Nice-Sophia Antipolis, Monsieur Jacques Spindler, Directeur de l'IAE, a été chargé en octobre 2004 d'une **mission d'état des lieux et d'exploration en vue de la constitution d'un pôle interdisciplinaire d'enseignement et de recherche en tourisme**. En décembre 2005, ce dernier a rendu son rapport (Spindler, 2005) en grande partie conçu comme une tentative de réponse aux nombreuses critiques énoncées par Madame Arlette Franco, Députée des Pyrénées-Orientales dans son rapport sur les diplômes et les formations aux métiers du tourisme (Franco, 2003). [...]

Cette réflexion initiée par l'université de Nice-Sophia Antipolis **doit idéalement déboucher sur un pôle de compétences « Tourisme »** suivant le souhait du Ministère délégué au Tourisme. Cet objectif ambitieux demandera

beaucoup d'efforts de la part des différentes parties prenantes. Les réponses apportées aux deux questionnaires (enseignement et recherche) diffusés à l'ensemble de la communauté universitaire et académique concernée témoignent selon les termes mêmes du rapporteur d'un « **très grand éclatement des formations proposées et [de] la faiblesse quantitative des programmes de recherche en matière de Tourisme** » (Spindler, 2005, p.5). Pour l'ensemble des diplômés listés, « **les partenariats sont assez limités (...). On peut dire, sans forcer le trait, que l'on se trouve en face d'une véritable "nébuleuse" [même si] c'est un constat que l'on peut faire dans beaucoup d'autres universités françaises (...). Côté recherche, aucune équipe ne travaille à part entière dans le domaine du Tourisme. Seul le Groupe de Recherche TMP « Tourisme : Marchés et Politiques » qui regroupe, en dehors de tout cadre institutionnel, des enseignants chercheurs de différentes disciplines, mais aussi des professionnels, constitue l'embryon d'une équipe de recherche dédiée au Tourisme** » (Ibid., p. 6).

Il faut donc oeuvrer pour atteindre une masse critique suffisante, **créer des ponts entre les offres de formation et de recherche existantes en région** et, enfin, **établir des relations avec des partenaires extérieurs** (les universités de Barcelone et de Lisbonne par exemple). Reprenant une fois encore à son compte les propos de Madame Franco, le rapporteur insiste sur l'urgence qu'il y a à **clarifier la lisibilité des formations** et à promouvoir leur visibilité. Il est préconisé d'indiquer très clairement le niveau de qualification visé ainsi que les compétences et les qualités précises qui lui sont associées...

[...]

Au final, il est proposé de : • [...] **développer la recherche interdisciplinaire** dans la logique des pôles de compétences souhaités par le Ministre délégué au Tourisme ; • **initier des thèses plus appliquées ou opérationnelles** ; • **regrouper les formations supérieures et la recherche en tourisme en un même lieu**.

Un comité de pilotage devrait, dans la perspective du prochain contrat quadriennal, se mettre en place pour proposer une offre de formation et une politique de recherche conformes aux orientations précédemment rappelées. (pp. 117) . (pp. 116-117)

Ministère délégué au Tourisme

Université d'été sur l'enseignement supérieur et la recherche en tourisme, – 6 et 7 juillet 2006 – Gréoux-les-Bains, 51 p.
<http://www.tourisme.gouv.fr/fr/actualites/att00013046/dossier-participants-greoux06.pdf>

Contribuer à la structuration et développer la visibilité de la recherche en tourisme.

Il s'agit de recenser les **chercheurs et les centres de recherche concernés par le thème du tourisme** dans des champs disciplinaires aussi variés que la géographie, l'économie, la sociologie, l'anthropologie, la gestion, l'histoire, l'aménagement, les activités physiques et sportives, le droit, l'urbanisme... La direction du Tourisme a mis en place et actualise en permanence **une base de données comprenant plus de 250 chercheurs et doctorants et une trentaine de centres de recherche sur la thématique Tourisme**. Cette base de données permet d'établir un inventaire des domaines de recherche en tourisme traités, en cours ou en projet, et d'identifier des pôles de compétences dans les nombreux domaines du tourisme.

Des initiatives de travail en réseau au plan régional et interrégional ont vu le jour ces dernières années avec le soutien financier du ministère délégué au Tourisme : - **R2IT, réseau interrégional inter-universitaire de recherche en tourisme**, regroupe des chercheurs de quatre académies du sud-est de la France. Il a créé un site Internet et une **revue électronique sur le développement durable du tourisme** et mis en place un **master « recherche en tourisme »** ; - Le **réseau des chercheurs du Sud-Ouest**, autour des universités de Toulouse II, Pau, Bordeaux, Périgueux... réalise la **revue «Tourismes»** et organise des journées d'étude (Colloque Periurbana, séminaire sur le tourisme durable de Pau ...) ; - **réseau ADRETS**, association pour le développement de la recherche et des études sur les tourisimes, créé à l'origine par des chercheurs franciliens, a aujourd'hui l'ambition de **fédérer au plan national l'ensemble des chercheurs**, de créer un site Internet, de fonder une revue internationale et d'organiser des « doctorales » (rencontres entre doctorants)... (p. 20-21)

BERTRAND, Léon.

Clôture de l'Université d'été Sur les formations et la recherche en tourisme. – 6 et 7 juillet 2006 – Gréoux-les-Bains.
http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/presse/discours/discours_cloture-greoux06.jsp

[...] Je ne pourrai pas résumer l'ensemble des propositions formulées mais je crois utile de relever certaines réflexions. **Secteur dispersé et transversal, le tourisme reste un domaine aux contours flous**. Certains ont réclamé une réflexion institutionnelle pour donner une définition plus claire de ce qu'est le tourisme. D'autres ont préconisé la création d'un observatoire des professions avec une visée prospective.

La question de l'internationalisation des formations, de leur ouverture sur le monde a également été largement évoquée : les enseignements en tourisme doivent-ils se faire plus souvent en anglais ? C'est une piste intéressante. Autre constat largement partagé, celui de **la nécessité de créer davantage de liens entre la recherche et les acteurs publics et privés**, en particulier les PME et TPE qui n'ont pas accès à des services de marketing et d'études comme les grandes entreprises. Une publication spécifique pourrait se charger de cette vulgarisation.

La question, enfin, de **l'utilité de créer une discipline universitaire « tourisme »** unique reste posée. L'enjeu **d'une plus grande reconnaissance de la recherche** est ici en cause et il me semble important d'avancer.

Je vais donc proposer à mon collègue François GOULARD de **créer une agrégation « tourisme » pour donner une lisibilité nouvelle aux enseignements**.

Je peux, par ailleurs, d'ores et déjà vous annoncer que **nous travaillons à la constitution d'un Pôle de recherche et d'enseignement supérieur (PRES) en réseau, spécifiquement dédié au tourisme**.

Cette structure, issue de la loi de programme pour la recherche, publiée le 19 avril dernier – est-ce une coïncidence

quelques jours seulement après la publication de la première « loi tourisme », **permettra de mutualiser les moyens entre les établissements et organismes de recherche ou d'enseignement supérieur, publics ou privés.** Les Pôle de recherche et d'enseignement supérieur les plus ambitieux feront l'objet d'une contractualisation quadriennale avec l'Etat, cohérente et complémentaire à celle des établissements parties prenantes et bénéficieront de dotations financières supplémentaires... (p. 2-3)

DESCAMPS Jean-Jacques , BERNARD Julien (rapp.)

La création d'un pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme. Rapport remis à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme.

Paris, La documentation française, 2008, 40 p.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000101/0000.pdf>

[...] Il n'existe pas non plus de réseau ou de structure d'échanges avec les partenaires du secteur (collectivités locales et entreprises), pour développer des grands projets de recherche appliquée. **On constate au contraire un manque d'ambition et de moyens financiers, de chaires d'enseignement / de recherche (si ce n'est dans des écoles privées), et de liens structurels avec les entreprises** où il règne néanmoins un fort besoin de recherche appliquée. Ces faiblesses ont suscité un véritable **débat entre universitaires autour de la non reconnaissance de la discipline en tant que telle par le CNU du Ministère de la Recherche. Comme il n'existe pas de secteur tourisme proprement dit en termes de Recherche, la création d'une nouvelle discipline « La Tourismologie »**, d'une agrégation, ou de doctorat de Tourisme, **serait pour certains un remède miracle à ce problème.** Cette thèse, qui constitue notamment le cheval de bataille du centre de recherche en Tourisme de l'Université de Perpignan, a été reprise par certains rapports, notamment celui de la Commission Nationale du Tourisme de l'UMP. Au-delà des freins naturels du monde universitaire sur la création d'une nouvelle discipline sans légitimité particulière, il nous est apparu que, **bien que séduisante, cette évolution nous paraît impossible, compte tenu de la nature même du secteur du Tourisme qui n'est en aucun cas un corpus de connaissances intrinsèques mais bien plus une thématique transversale** à plusieurs disciplines (Géographie, Economie, Gestion, Sociologie, Droit, ...). **La solution doit donc se trouver dans une démarche globale et structurelle de valorisation et de restructuration de la Recherche en Tourisme, en fédérant les forces vives académiques (française et internationales) sur cette thématique, en trouvant des moyens additionnels chez les professionnels du secteur, et en élaborant un véritable plan de développement de la Recherche à moyen terme financier.** Signalons enfin que ce diagnostic sévère a déjà été réalisé à plusieurs reprises par les différentes études ou rapports sur le sujet depuis une dizaine d'années, comme le montre l'observation d'un récent Comité interministériel consacré au Tourisme en 2004 : « La recherche française en tourisme constitue un point faible qui pèse assurément sur nos capacités d'innovation, d'adaptation et d'amélioration des processus d'intégration et de valorisation économique et sociale de nos territoires. Des réseaux de chercheurs pluridisciplinaires se sont pourtant constitués en région mais peinent à faire connaître leurs travaux faute de moyens ». Malgré cet état des lieux répété, **aucune initiative majeure n'a été entreprise par l'Etat ou les ministères concernés ces dernières années.** Or, cet axe de progrès nous paraît être une des priorités à mettre en œuvre, si l'on veut développer la Connaissance dans ce secteur en France, avant même de pouvoir améliorer l'outil de Formation qui en découle. En effet, **avant de former à de nouveaux métiers, il convient de les identifier, de comprendre leurs enjeux et les grandes tendances d'évolution. Seule une recherche fondamentale et appliquée de pointe pourra permettre à la France de retrouver la place qui devrait être la sienne en termes de Compétences et d'Innovation dans le tourisme.** (p. 14)

Références en ligne

Auteurs

BALLAND Karine

Les vrais salaires du tourisme L'Echo Touristique du 21/09/2007 - N° 2825
<http://www.usinenouvelle.com/emploi/salaires-7/les-vrais-salaires-du-tourisme.439.html>

BALLAND Karine

Quels débouchés pour les diplômés du tourisme ? L'Echo Touristique du 11/04/2008 - N° 2851
<http://www.usinenouvelle.com/emploi/jeunes-diplomes-13/quels-debouches-pour-les-diplomes-du-tourisme.431.html>

BAUER Ana

L'individualisation des sensibilités et des comportements : impacts touristiques. Paris, Direction du tourisme, 2005, 74 p.
<http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/mediatheque/publication/evolution/att00010306/individualisation.pdf>

BEAUDEAU Marie-Claude , DUMEZ Frédéric , MASON Bernard,

Tourisme et handicap : la chaîne de l'offre touristique pour le droit aux vacances, Paris, La Documentation française, 2004, 45 p.
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/054000368/0000.pdf>

BERTRAND, Léon.

Clôture de l'Université d'été Sur les formations et la recherche en tourisme. – 6 et 7 juillet 2006 – Gréoux-les-Bains.
http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/presse/discours/discours_cloture-groux06.jsp

CAMY Jean

Rapport sur la mission "Professionnalisation des études en STAPS". Paris, La Documentation française, 2002, 62 p.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/024000209.shtml>

CHARIE Jean-Paul

Le développement en France des foires, salons et congrès : rapport d'information déposé en application de l'article 145 du règlement par la commission des affaires économiques, de l'environnement et du territoire. Paris, Assemblée Nationale, 2006, 117 p.
http://www.assemblee-nationale.fr/12/rap-info/i2826.asp#P2138_213252

COCQUET, Dominique, Directeur général adjoint d'Eurodisney

Assises du Tourisme Paris, 18 et 19 juin 2008 Séance de clôture . Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?
http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf
http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&cd=8&gl=fr

DESCAMPS Jean-Jacques , BERNARD Julien (rapp.)

La création d'un pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme. Rapport remis à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme. Paris, La documentation française, 2008, 40 p.
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000101/0000.pdf>

DUVAL Gérard, président de l'Union nationale des associations de tourisme et de plein-air

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.
Table ronde n°2 Destination France : « une cause nationale »
http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html
http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_TR2.pdf

FRANCO Arlette (dir.)

Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme. Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000418.shtml>

FRANCOIS-PONCET Jean, BELOT Claude

Rapport d'information fait au nom de la Délégation à l'aménagement et au développement durable du territoire sur le nouvel espace rural français. Paris, Sénat, 2008, 151 p.
<http://www.senat.fr/rap/r07-468/r07-4681.pdf>

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

GUITTON Christophe , MICHUN Stéphane

Les métiers et formations du tourisme. Logiques des branches professionnelles et perspectives régionales. CEREC-BREF , septembre 2006 , n° 233 , 4 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/b233.pdf>

HALLS-FRENCH Lilian

La place des femmes dans le monde du tourisme. Paris, La Documentation française, 2003, 37 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000397.shtml>

INTHAVONG Somoudom, BEL Maïten, LAMANTHE Annie, LANDRIER Séverine

Tourisme de montagne, les compétences au service des modes de développement. ORM - MEMO, mai 2007, n° 33, 4 p..

<http://www.pluriactivite.org/IMG/pdf/Etude ORM Brianconnais besoins competences tourisme.pdf>

KOGUT-KUBIAK Françoise , GUITTON Christophe (collab.) , AGUETTANT Nathalie (collab.) , LABRUYERE Chantal (collab.) , MAHLAOU Samira (collab.)

Les certifications du tourisme : panorama et tendances. Marseille, Céreq, 2007, 38 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-26.pdf>

LAINÉ Linda

Tourisme : sachez profiter des nouveaux métiers du Net. L'Echo Touristique du 16/06/2006 - N° 2773

<http://www.usinenouvelle.com/emploi/mobilite-10/tourisme-sachez-profiter-des-nouveaux-metiers-du-net.433.html>

LAURENT A.

"Le tourisme responsable facteur du développement durable" Synthèse du document "Caractériser le tourisme responsable facteur du développement durable " DGCID, 2003, 13 p.

<http://www.tourisme->

[solidaire.org/ressource/pdf/B1bALaurentSyntheseCaracteriserletourismeresponsablefacteurdedeveloppementdurable.pdf](http://www.tourisme-solidaire.org/ressource/pdf/B1bALaurentSyntheseCaracteriserletourismeresponsablefacteurdedeveloppementdurable.pdf)

LE MONNIER Jean , ARPIN-PONT Brigitte, BICHE Brigitte, avec la collaboration de DRUGEON Philippe,

La cession des très petites entreprises touristiques rurales. Etude. Paris, GREP, 2004, 64 p.

http://www.grep.fr/europea/etude_GREP_cession.pdf

LUCY Christophe-Emmanuel

Tourisme - Au cœur de la croissance en France. 4 août 2008. Site internet : Francesoir.fr

<http://www.francesoir.fr/enquete/2008/08/04/tourisme-au-c-ur-de-la-croissance-en-france.html>

MARSEILLE Jacques, économiste, professeur à l'université de Paris-I Sorbonne

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ? Table ronde n°2 Destination France : « une cause nationale »

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_TR2.pdf

MAYOT B.

Le secteur du tourisme en Ile de France. Synthèse du rapport du Geste et de la Région Ile de France sur la Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Versailles, 2004, 3 p.

http://www.orientation.ac-versailles.fr/zoom/tourisme_idf.pdf

MICHUN Stéphane , PODEVIN Gérard , TRAUTMANN Jacques , REBEUH Marie-Claude , NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

MICHUN Stéphane

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs régionaux.

Dans MICHUN Stéphane , PODEVIN Gérard , TRAUTMANN Jacques , REBEUH Marie-Claude , NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

NOVELLI Hervé, Secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme et des Services

Assises du Tourisme Paris, 18 et 19 juin 2008 Séance de clôture

[.http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf](http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf)

MARCON Jean-Pierre (rapp.)

Le tourisme associatif en milieu rural, source de développement local et de cohésion sociale. Avis et Rapports du Conseil économique et social, 5 avril 2006, n° 5, 99 p.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/064000326/0000.pdf>

PANAZOL Jean-Marie, inspecteur général de l'Education nationale

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

PERCHET Michel, conseiller en stratégie de ressources humaines dans le tourisme

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

PLASAIT Bernard (rapp.)

Le tourisme d'affaires : un atout majeur pour l'économie. Avis et Rapports du Conseil économique et social, 5 juillet 2007, n° 15, 134 p.

http://www.conseil-economique-et-social.fr/ces_dat2/2-3based/base.htm

PODEVIN Gérard

L'emploi et la formation aux métiers du tourisme en Bretagne. Enjeux, dispositifs et modes d'intervention des acteurs.

Dans MICHUN Stéphane , PODEVIN Gérard , TRAUTMANN Jacques , REBEUH Marie-Claude , NISS Myriam

Les métiers du tourisme : approche régionale. Marseille, Céreq, 2006, 131 p.

<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

REDING Viviane (préf.) , LIIKANEN Erkki (préf.)

Leonardo da Vinci. Série : Bonnes pratiques 5. Tourisme. Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes, 2002, 16 p.

http://www.mac-ssiim.com/Docs/Training/LdV/bon_prat5_fr.pdf

ROZIER Olivier, Université des talents Club Méditerranée

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf

SAVARY David.

Le Quotidien du tourisme. vendredi 19 septembre 2008

<http://www.quotidiendutourisme.com/site/vie-de-la-profession-agent-de-voyages-un-metier-complexe-mais-qui-plait-35063.html>

SCHIDLER Thierry, président du Syndicat national des entreprises de tourisme.

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

Table ronde n°2 Destination France : « une cause nationale »

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_TR2.pdf

THOUIN Christine (rapp.), JUYAUX Christian (rapp.).

Impact des formations initiale et continue sur la mobilité des travailleurs du tourisme en Europe. Lyon, Bourse Européenne Emploi Formation du Tourisme, 2003 (?), 45 p.

http://www.beeft.org/fichiers_download/rapport_CNT.pdf

VEIRIER Laure (rapp.)

Deuxièmes rencontres du réseau Unesco/Unitwin. "Culture - tourisme - développement". Comment mieux associer le tourisme culturel au développement durable des territoires : du terrain aux enseignements ? Rapport final. Paris, Unesco, 2006, 22 p.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158797f.pdf>

VERMERSCH Côme: Directeur du comité départemental du tourisme de la Somme

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008. . Atelier 3 : Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services ?

http://www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_cloture_novelli.pdf

http://74.125.39.104/search?q=cache:jSgWbannImQJ:www.assises-tourisme.fr/fichiers/AssisesTourisme_A3.pdf+%22la+conception+de+la+formation+professionnelle%22&hl=fr&ct=clnk&cd=8&gl=fr

Organismes auteurs

Altiplano-formation.fr

Dossier de presse : Parc d'aventures : un diplôme obligatoire depuis 2008.

http://www.altiplano-formation.fr/resources/DossierdePresse_CQPOPAH_AltiplanoFormation.pdf.pdf

ANMSCCT, FNOTSI

Le Maire et l'office de tourisme De la décentralisation aux technologies de l'information. Atelier organisé par l'ANMSCCT et la FNOTSI. Paris, 2003, 28 p.

<http://www.communes-touristiques.net/pdf/ot-tic-tourisme-maire.pdf>

ARF Agence regionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes

Le GFE 17 « Hôtellerie, Restauration Tourisme, Loisirs, Animation, Sport ». Les données actualisées et premiers repérages statistiques des évolutions de la formation, de l'emploi et sur le marché du travail. S.I, Agence regionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes, 2008, 27 p.

http://www.veilleinfotourisme.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?CODE_FICHER=1218032638145&D_FICHE=17995

CREFOR Haute-Normandie

GFE - Hôtellerie, restauration, tourisme, sports, animation, Rouen, CREFOR Haute Normandie, 2004, 26 p.

<http://www.crefor.asso.fr/crefor/5/gfe17SyntheseProspective.pdf>

Direction du Tourisme

Tourisme de A à Z . Tourisme de découverte économique.– Paris, Direction du Tourisme, 2007 (?), 3 p.

http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/taz/att00002082/tourisme_decouverte_economique07.pdf

Direction du Tourisme

Tourisme de A à Z . Tourisme d'affaires– Paris, Direction du Tourisme, 2007 (?), 6 p.

http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/taz/att00002082/tourisme_affaires07.pdf

Direction régionale et départementale de la jeunesse et des sports Centre Loiret

L'emploi qualifié et les besoins de formation dans les sports de nature en région Centre. Préfecture de la région Centre, 2007, 196 p.

http://www.drjds-centre.jeunesse-sports.gouv.fr/etude/Site%203/Documents_files/Etude_sports%20de%20nature.pdf

Eurostaf.

Mutations et restructurations des opérateurs français du voyage. Synthèse. Paris, Direction du Tourisme, juillet 2008, 5 p..

http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/mediatheque/publication/economie/att00006306/synthese_mutations_restructuration_s.pdf

FNCDT Fédération nationale des comités départementaux du tourisme

Tourisme & territoires. Synthèse des propositions du Livre blanc. Sur l'initiative de la FNCDT et avec la participation des CDT et des acteurs français du tourisme des territoires. Paris, 2003, 8 p.

<http://www.fncdt.net/pdf/synthese-livre-blanc.pdf>

FSCF Fédération sportive et culturelle de France

Certificat de Qualification Professionnelle. Site internet : FSCF, 2008.

<http://www.fscf.asso.fr/Certificat-de-Qualification.html>

GESTE Groupe d'études sociales techniques et économiques

Mise en œuvre du schéma des formations. Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation. Filière des formations aux métiers du tourisme, du sport et des loisirs en Ile de France. Paris, Geste, Région Ile de France, 2004, 183 p.

http://lycees.iledefrance.fr/jahia/webdav/site/lycee/shared/Offre%20de%20formation/Etudes%20de%20Filières/%C3%89tude_TOURISME_LOISIRS_SPORTS_Rapport.pdf

GRAF Bretagne

Animation socioculturelle et sportive - Cahier sectoriel, Rennes, GRAF Bretagne, décembre 2006, 35 p.

http://www.graf-bretagne.com/Groups/publication_graf/publications_2007/mission_obs/secteurs_dactivite/cs_animation.pdf

Ministère délégué au Tourisme

Université d'été sur l'enseignement supérieur et la recherche en tourisme, – 6 et 7 juillet 2006 – Gréoux-les-Bains, 51 p.

<http://www.tourisme.gouv.fr/fr/actualites/att00013046/dossier-participants-greoux06.pdf>

OREF Picardie

Synthèse de l'étude publiée en Décembre 2005, réalisée par l'OREF en collaboration avec le Cabinet Amnyos. Amiens, OREF, 2005, 4p.

<http://www.onmas.org/v2/docs/000270->

[Les_metiers_danimateur_sportif_et_danimateur_socioculturel_synthese_de_letude..pdf](#)

Prisme Limousin

Synthèse du GFE 17 Hôtellerie, restauration, tourisme, sport, loisirs, Limoges, Prisme-Limousin, 2006, 76 p.

http://www.prisme-limousin.fr/dl/argos/syntheses_gfe17.pdf

Région Poitou-Charentes, Comité Régional du Tourisme Poitou-Charentes

Forum régional du tourisme, 24 FEVRIER 2005

<http://www.poitou-charentes.fr/fr/exergue/forums-participatifs/tourisme/doc/forum-tourisme-2.pdf>

Secrétariat d'état chargé du commerce de l'artisanat des petites et moyennes entreprises du tourisme et des services ,
Ministère de l'économie de l'industrie et de l'emploi

Assises nationales du tourisme. Le tourisme au cœur de notre croissance. Palais des Congrès de Paris, 18 et 19 juin 2008.

http://www.assises-tourisme.fr/liens_utiles.html

Studyrama

Interview . Benoit Anger, novembre 2008

http://www.studyrama.com/article.php3?id_article=10306

Studyrama

Interview . Philippe Gilles, novembre 2008

http://www.studyrama.com/article.php3?id_article=10304

Studyrama

Tourisme : l'université prendrait-elle son envol ? , novembre 2008

http://www.studyrama.com/article.php3?id_article=10303

UEPCN Université Européenne du Patrimoine Culturel et Naturel

Le projet Magistere. Site internet : UEPCN, novembre 2008.

<http://www.uepcn.org/>

UEPCN Université Européenne du Patrimoine Culturel et Naturel..

Métiers liés à la médiation du patrimoine. Site internet : UEPCN, novembre 2008.

<http://www.uepcn.org/metiers.html>

UEPCN Université Européenne du Patrimoine Culturel et Naturel

État des lieux des métiers de la médiation et de la valorisation du patrimoine en Hongrie. Leonardo da Vinci, Projet Magisthere, 2008 (?), 3 p.

<http://www.uepcn.org/doc/HongriesyntheseMetiersdf.pdf>

UNAT Union nationale des associations de tourisme et de plein air

Le tourisme solidaire vu par les voyageurs français Notoriété, image et perspectives. Paris, UNAT, mars 2005, 17 p.

<http://www.fftst.org/pdf/TS%20mars05.pdf>

