

LES MÉTIERS DU TOURISME

APPROCHE NATIONALE

Christophe Guitton

Céreq, 10 place de la Joliette, BP 21321, F-13567 Marseille cedex 02.
E-mail : guitton@cereq.fr

Nathalie Aguetant

Céreq
E-mail : aguettant@cereq.fr

Chantal Labruyère

Céreq
E-mail : labruyere@cereq.fr

Samira Mahlaoui

Université de Provence
E-mail : samira.mahlaoui@caramail.com

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée en 2005 par le Céreq à la demande du ministère délégué au Tourisme et du ministère de l'Education nationale.

Il se complète d'un second, *Les métiers du tourisme, approche régionale*, publié dans la même collection (Net.Doc, n° 24, juillet 2006).

Ce document est présenté sur le site du Céreq afin de favoriser la diffusion et la discussion de résultats de travaux d'études et de recherches. Il propose un état d'avancement provisoire d'une réflexion pouvant déboucher sur une publication. Les hypothèses et points de vue qu'il expose, de même que sa présentation et son titre, n'engagent pas le Céreq et sont de la responsabilité des auteurs.

Juillet 2006

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
PARTIE 1 • LES EMPLOIS ET LES METIERS DU TOURISME	5
1. LE CHAMP DU TOURISME	7
1.1. Définitions conventionnelles des différentes composantes du champ du tourisme	10
1.1.1. Banches dont l'activité principale relève du tourisme	10
1.1.2. Banches dont une part de l'activité relève du tourisme	11
1.2. Vers une polarisation du champ du tourisme ?.....	15
1.2.1. Le pôle traditionnel : l'industrie hôtelière	15
1.2.2. L'émergence d'un nouveau pôle : le tourisme de loisirs	17
2. LES MÉTIERS DU TOURISME.....	19
2.1. Repérage des métiers liés au tourisme à partir des classifications de branche	19
2.2. Métiers touristiques par construction, métiers touristiques par destination.....	24
2.2.1. Les métiers touristiques par construction : l'exemple des agences de voyage	24
2.2.2. Entre construction et destination : les métiers de l'hôtellerie et de la restauration	26
2.2.3. La prise en compte des compétences spécifiques à l'exercice des métiers touristiques par destination : l'exemple des centres équestres.....	27
3. LES EMPLOIS DU TOURISME.....	28
3.1. L'emploi dans le champ du tourisme	29
3.1.1. Une approche à partir du croisement branches professionnelles-secteurs d'activité ...	29
3.1.2. Premiers résultats : une estimation de l'emploi touristique	29
3.2. L'emploi dans les métiers du tourisme.....	35
3.2.1. Une appréhension partielle des métiers du tourisme par les nomenclatures publiques emplois-métiers	35

PARTIE 2 • L’OFFRE DE FORMATION ET DE CERTIFICATION DANS LE CHAMP DU TOURISME	39
1. ÉTAT DES LIEUX DE L’OFFRE DE CERTIFICATIONS.....	43
1.1. L’organisation de voyages et la réception de touristes	44
1.2. L’hébergement.....	46
1.3. Les activités connexes	48
2. CARACTÉRISATION DE L’OFFRE DE FORMATION	52
2.1. La disparité des flux selon les certificateurs dans les différentes spécialités	52
2.2. Quelle insertion pour les BTS Tourisme ?	56
PARTIE 3 • LES BRANCHES PROFESSIONNELLES ET LES MÉTIERS DU TOURISME	61
1. L’HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION.....	64
2. LES AGENCES DE VOYAGES	70
3. LES ORGANISMES DE TOURISME	73
4. LES GUIDES TOURISTIQUES.....	75
5. LES ESPACES DE LOISIRS, D’ATTRACTIONS ET CULTURELS	77
ANNEXES	
Annexe 1 • Repérage des emplois-métiers du champ du tourisme à partir des classifications de branches professionnelles	81
ANNEXE 2 • Emploi-métiers du tourisme repérés et définis dans le ROME de l’ANPE	99
ANNEXE 3 • Les professions liées au tourisme selon la nomenclature des Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) de l’INSEE	111
Annexe 4 • Formations	113

INTRODUCTION

Le ministère délégué au Tourisme et le ministère de l'Éducation nationale ont confié au Céreq une étude sur les métiers du tourisme à partir d'une entrée nationale et d'une entrée régionale.

L'objectif du volet national de l'étude est double, la démarche se décline en deux phases.

Le premier objectif consiste, de la part du Céreq, à proposer une délimitation du champ du tourisme à partir d'une approche centrée sur les branches professionnelles et, à l'intérieur du champ ainsi défini, à recenser et répertorier les emplois-métiers du tourisme, décrire et analyser l'offre de formation et de certification, quantifier et caractériser les emplois.

Cette phase distingue quatre approches correspondant à des méthodologies différenciées.

- Préciser la délimitation et la structuration du champ du tourisme à partir des branches professionnelles, sur la base du dépouillement des conventions collectives nationales (CCN).
- Appréhender les emplois-métiers du tourisme à partir des classifications de branches et procéder sur cette base à une première approche de la notion de « métiers du tourisme ».
- Explorer la faisabilité d'une mesure et d'une caractérisation de l'emploi touristique à partir des nomenclatures emplois-métiers et de la statistique publique.
- Réaliser un panorama de l'offre de formation et de certification dans le champs du tourisme, à partir de la base REFLET du Céreq et du RNCP.

Le second objectif vise, à partir d'entretiens avec les acteurs de branches (organisations patronales et instances paritaires), à rendre compte des politiques de branches en matière de développement des emplois et des métiers liés au tourisme.

L'objectif de cette seconde phase est triple.

- Faire réagir les acteurs de branche sur les principaux résultats de la première phase : délimitation et structuration du champ, approche des métiers, panorama de l'offre de certification, caractérisation de l'emploi.
- Recueillir le point de vue des branches professionnelles concernées sur la notion de « métier touristique » et sur la question des compétences spécifiques requises pour exercer les métiers de la branche dans un environnement touristique.
- Recenser les problématiques emploi-formation et les priorités mises en œuvre dans le cadre des politiques de branches en matière de développement des emplois et des métiers liés au tourisme.

Sur la base du travail ainsi réalisé, le présent rapport est structuré de la manière suivante :

- la première partie traite de la délimitation et de la structuration du champ, du repérage des emplois-métiers, et propose un essai de quantification de l'emploi touristique ;
- la deuxième partie traite de l'offre de formation et de certification dans le champ du tourisme,
- la troisième partie rend compte de la position des branches professionnelles rencontrées sur la thématiques des métiers du tourisme.

LES EMPLOIS ET LES MÉTIERS DU TOURISME

1. LE CHAMP DU TOURISME

Selon les termes de la définition internationale du tourisme formulée par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) et qui s'applique en France, le tourisme comprend « les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs ». Cette définition est doublement extensive.

En premier lieu, est considéré comme touriste tout « visiteur » qui passe la nuit. Les documents d'information du ministère français du tourisme précisent que « tous les voyageurs qui intéressent le tourisme sont désigné par le terme « visiteur ». Par conséquent le terme visiteur est le concept de base de l'ensemble du système des statistiques du tourisme ». Sont considérés comme des « touristes », les visiteurs qui passent au moins une nuit dans un moyen d'hébergement collectif ou privé dans le lieu visité. A contrario, sont considérés comme « visiteurs de la journée » ou « excursionnistes », les visiteurs qui ne passent pas la nuit dans un moyen d'hébergement collectif ou privé dans le lieu visité.

En second lieu, les motifs de la « visite » sont appréciés de manière très large. Toujours selon la documentation du ministère français du tourisme, ces motifs peuvent être de nature très différente :

- loisirs, détente et vacances,
- visites à des parents et amis,
- santé (thermalisme, thalassothérapie),
- affaires et motifs professionnels,
- missions ou réunions diverses,
- autres (pèlerinage, manifestations sportives, voyages scolaires...).

Au regard de l'exercice consistant à délimiter le secteur du tourisme à partir des branches professionnelles, cette définition extensive à deux conséquences. Elle conduit tout d'abord à recenser de manière très large les branches professionnelles susceptibles d'entrer dans le champ de la définition internationale du tourisme. Le dépouillement des conventions collectives nationales (CCN) permet ainsi de recenser pas moins d'une trentaine de branches professionnelles, avec des regroupement autour de cinq pôles :

- organisation de voyages et réception de touristes,
- hébergement,
- restauration,
- transports,
- loisirs.

L'application stricte de la norme internationale de définition du tourisme conduit par ailleurs à distinguer deux sous-ensembles au sein de la trentaine de branches professionnelles repérées.

Les branches dont l'activité principale relève du tourisme :

- organisation de voyages et réception de touristes,
- hébergement.

Les branches dont une part de l'activité relève du tourisme :

- restauration,
- transports,
- loisirs.

La liste ordonnée des trente branches professionnelles entrant dans le champ du tourisme fait l'objet de l'Encadré 1. La représentation correspondante du secteur du tourisme fait l'objet du Schéma 1.

L'objet des développements qui suivent est de préciser le périmètre des différentes branches professionnelles qui structurent le secteur du tourisme à partir de la définition conventionnelle de leur champ d'application professionnel telle qu'elle figure en ouverture de toute convention collective nationale (CCN) de branche.

Cette information tirée des conventions collectives est complétée par une information tirée des contrats d'étude prospective (CEP) disponibles, lesquels ont pour la plupart été réalisés au cours de la décennie 1990 et n'ont pas été actualisés depuis.

Elle est prolongée par un certain nombre de commentaires sur les processus en cours de structuration du champ à l'initiative des professions du tourisme.

Encadré 1

Structuration du secteur du tourisme à partir des branches professionnelles

Branches dont l'activité principale relève du tourisme :

- Organisation de voyages et réception de touristes
 - Organismes de tourisme
 - Agences de voyage
 - Guides accompagnateurs
 - Guides interprètes
- Hébergement
 - Tourisme social et familial
 - Hôtels, cafés, restaurant (HCR), pour la partie hôtellerie
 - Hôtellerie de plein air
 - Immobilier, pour la partie résidences de tourisme

Branches dont une part de l'activité relève du tourisme :

- Restauration
 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR), pour la partie restauration
 - Restauration rapide
 - Restaurants : chaînes
 - Cafétérias
- Transports
 - Transport aérien : personnel au sol
 - Transport aérien : personnel naviguant
 - Transport routier
 - Transports publics urbains : réseaux de voyageurs
 - Taxis parisiens
 - Services de l'automobile, pour la partie location de véhicules
- Loisirs
 - Espaces de loisirs, d'attraction et culturels
 - Zoos
 - Casinos
 - Animation
 - Sport
 - Centres équestres
 - Téléphériques
 - Navigation de plaisance
 - Ports de plaisance
 - Thermalisme
 - Entreprises artistiques et culturelles
 - Entreprises de spectacle

Schéma 1

Le secteur du tourisme

Restauration

- Restauration traditionnelle
- Restauration rapide
- Restaurants : chaînes
- Cafétérias

Voyages

- Organismes de tourisme
- Agences de voyages
- Guides accompagnateurs
- Guides interprètes

Loisirs

- Espaces de loisirs, d'attraction et culturels
- Zoos
- Casinos
- Animation
- Sport
- Centres équestres
- Téléphériques
- Navigation de plaisance
- Ports de plaisance
- Thermalisme
- Entreprises artistiques et culturelles
- Entreprises de spectacles

Transports

- Transport aérien : personnel au sol
- Transport aérien : personnel navigant
- Transport routier
- Transports publics urbains : réseaux de voyageurs
- Taxis parisiens
- Service de l'automobile (partie location de véhicules)

Hébergement

- Tourisme social et familial
- HCR (partie hôtellerie)
- Hôtellerie de plein air
- Immobilier
(partie résidences de tourisme)

Commerce

***Construction automobile
(Camping-cars)***

Construction

1.1. Définitions conventionnelles des différentes composantes du champ du tourisme

1.1.1. Branches dont l'activité principale relève du tourisme

Organisation de voyages et réception de touristes

- **Tourisme : organismes**

Champ d'application professionnel : entreprises, établissements, groupements locaux, départementaux, régionaux ou nationaux de tourisme qui se livrent ou apportent leur concours aux opérations permettant de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

Structures (CEP Organismes de tourisme, 1995) :

- Comités régionaux du tourisme (CRT)
- Comités départementaux du tourisme (CDT)
- Offices de tourisme et Syndicats d'initiative (OTSI)

- **Tourisme : agences de voyages et de tourisme**

Champ d'application professionnel : agences de voyages françaises ou étrangères titulaires de la licence d'Etat et/ou comprises sous le code NAF n° 63-3 Z de la nomenclature Insee de 1993.

Les agences de voyages se répartissent sur trois activités (CEP Agences de voyage, 1995) :

- la distribution, effectuée par des intermédiaires qui vendent des produits ou des prestations le plus souvent conçus par d'autres ; l'activité des agences distributrices est de plus en plus différenciée entre le voyage de tourisme et le voyage d'affaire ;
- la production, domaine des voyagistes qui assemblent des prestations (transport, hébergement, restauration, animation, etc.) et fournissent un voyage à forfait ou sur mesure à un client individuel ou à un groupe ;
- le « réceptif », qui offre une gamme de prestations d'accueil (en gare ou aéroport, transfert, visites...) en support d'une agence productrice ou par vente directe à des clients.

- **Tourisme : guides accompagnateurs**

Champ d'application professionnel : guide accompagnateur et accompagnateur exerçant de façon suivie, comme activité principale, cette profession pour le compte d'agences ou de bureaux de voyages ou tous autres organisateurs de voyages.

- **Tourisme : guides interprètes**

Champ d'application professionnel : guides interprètes nationaux, temporaires ou auxiliaires, porteurs de la carte professionnelle ou d'une autorisation délivrée par le ministère des travaux publics et des transports, travaillant pour le compte d'agences, de bureaux de voyages ou d'organismes d'excursions.

Hébergement

- **Hôtels, cafés, restaurants (pour la partie hôtellerie)**

Champ d'application professionnel, pour la part correspondant à l'hôtellerie : hôtels avec restaurants, hôtels de tourisme sans restaurant, hôtels de préfecture.

Situation du secteur (CEP Hôtellerie Restauration Café, 1997).

Le parc hôtelier français, très diversifié, comprend deux catégories de structures :

- l'hôtellerie homologuée de tourisme (avec ou sans restaurant), l'homologation étant délivrée sur la base de critères de confort (surface des chambres et des parties communes, équipements sanitaires, etc.) ;
- l'hôtellerie non homologuée, ou non classée, dite de préfecture, essentiellement familiale, de petite taille, et souvent sommairement équipée.

Trois types d'hôtellerie homologuée coexistent :

- l'hôtellerie indépendante,

- l'hôtellerie indépendante organisée en chaînes volontaires,
- l'hôtellerie intégrée, offrant des produits standardisés.

Le développement de la capacité globale d'hébergement est particulièrement fort dans les domaines suivants :

- résidences de tourisme,
- hébergement liés aux sports, aux loisirs, à la thalassothérapie,
- tourisme du troisième âge,
- résidences médicalisées.

- **Tourisme social et familial**

Champ d'application professionnel : organismes de tourisme social et familial, sans but lucratif, dont l'activité principale est de mettre à la disposition de leurs usagers des logements en maisons familiales, centres et villages de vacances à équipements légers ou développés et, accessoirement, exploiter des terrains de camping-caravanning ou organiser des séjours ou des voyages de vacances et de loisirs.

Structures (CEP Tourisme familial et social, 1995) :

- Maisons familiales et villages de vacances, ex. Villages Vacances Familles (VVF),
- Auberges de jeunesse,
- Centres de vacances.

- **Tourisme social et familial**

Champ d'application professionnel : organismes de tourisme social et familial, sans but lucratif, dont l'activité principale est de mettre à la disposition de leurs usagers des logements en maisons familiales, centres et villages de vacances à équipements légers ou développés et, accessoirement, exploiter des terrains de camping-caravanning ou organiser des séjours ou des voyages de vacances et de loisirs.

Structures (CEP Tourisme familial et social, 1995) :

- Maisons familiales et villages de vacances (ex villages-vacances familles (VVF))
- Auberges de jeunesse
- Centres de vacances

- **Hôtellerie de plein air**

Champ d'application professionnel :

- Activités d'exploitation de terrains de camping, caravanning et parcs résidentiels de loisirs.
- Activités de camping municipaux, gérés ou concédés de façon autonome techniquement et financièrement.
- Terrains de camping dont le personnel n'est pas couvert par la CCN du tourisme social et familial.
- Commerces divers, annexes des établissements relevant de l'industrie hôtelière : commerce de détail alimentaire ou non alimentaires, bars, services de restauration, services d'animation, à condition que ces activités soient annexes à l'activité principale.

- **Immobilier : résidences de tourisme**

Champ d'application professionnel : entreprises dont l'activité principale est définie par une partie du code NAF 70-2 C : résidences de tourisme.

1.1.2. Branches dont une part de l'activité relève du tourisme

Restauration

- **Hôtels cafés restaurants (pour la partie restauration)**

Champ d'application professionnel, à l'exclusion de l'hôtellerie : entreprises dont l'activité principale est l'hébergement et/ou la fourniture de repas et/ou de boissons et, le cas échéant, de services associés :

- Restaurants de type traditionnel
- Traiteurs organisateurs de réceptions
- Débits de boissons
- Cafés tabacs
- Discothèques
- Bowlings

- **Restaurants : chaînes**

Champ d'application professionnel : salariés occupés à la restauration publique des entreprises adhérant au Syndicat national des chaînes d'hôtels et de restaurant de tourisme et d'entreprise.

- **Restauration rapide**

Champ d'application professionnel :

- Entreprises d'alimentation et de restauration rapide, ayant pour vocation de vendre exclusivement au comptoir des aliments et des boissons présentés dans des conditionnements jetables, que l'on peut consommer sur place ou emporter.
- Entreprises de restauration livrée.
- Entreprises dont l'activité principale consiste à vendre au comptoir des aliments et des boissons présentés dans des conditionnements jetables et/ou à fabriquer ou précuisiner, en vue de leur livraison immédiate, des plats culinaires destinés à les consommer à domicile.

- **Cafétérias**

Champ d'application professionnel : établissements de chaînes répertoriées principalement sous les codes NAF 55-3 A de la nomenclature Insee de 1993 dont l'activité principale consiste à préparer et à vendre à tout type de clientèle des aliments et boissons variées, présentées en libre service, que le client dispose sur un plateau et paye avant consommation, étant précisé qu'une chaîne est au minimum composée de trois établissements ayant une enseigne commerciale identique.

Transport

- **Transport aérien : personnel au sol**

Champ d'application professionnel : entreprises françaises et étrangères dont l'activité de transport relève du transport aérien et des services aéroportuaires d'assistance en escale :

- transports aériens réguliers de personnes, marchandises et courriers de lignes régulières et selon des horaires déterminés ;
- transports aériens non réguliers de personnes, marchandises et courrier tels que charters (réguliers ou non), avions taxis, location d'avions avec pilote, excursions aériennes ;
- services aéroportuaires pour les services d'assistance suivants : assistance administrative au sol et supervision, assistance passagers, assistance bagages, assistance fret et poste, assistance opérations en piste, assistance nettoyage et service de l'avion, assistance opérations aériennes et administratives des équipages, assistance transport au sol, assistance et service commissariat.

- **Transport aérien : personnel naviguant**

CCN en cours de négociation.

Champ d'application de l'accord du 25 juin 1998 (article IV). Le présent accord s'applique aux entreprises de transport aérien exploitant des services réguliers ou non réguliers, à l'exception des entreprises dont la flotte est constituée au maximum de cinq aéronefs ou exploitants exclusivement des aéronefs de moins de 5,7 tonnes ou qui font valoir au comité d'entreprise, à défaut aux délégués du personnel, que le nombre de jours d'engagement de ses avions ne peut justifier l'emploi de PN tout au long de l'année, même à temps partiel et avec des PN multiquifiés.

- **Transports routiers**

Champ d'application professionnel : entreprises dont l'activité principale (repérée à partir des codes NAF) correspond au transport de voyageurs (à l'exclusion des activités de transport de marchandise, de fret et de fonds) :

- Transports routiers réguliers de voyageurs.
- Autres transports routiers de voyageurs.
- Organisation des transports internationaux.

- **Transports publics urbains : réseaux de voyageurs**

Champ d'application professionnel : entreprises des réseaux de transports publics urbains de voyageurs référencés sous le code APE 69-21 de la nomenclature INSEE de 1973 correspondant au code NAF 60-2 A de la nomenclature INSEE de 1993 selon la concordance établie, sous toutes réserves, par nos soins.

CCN non applicable au personnel de la régie autonome des transports parisiens (RATP).

- **Taxis parisiens : salariés**

Champ d'application professionnel : personnel « conducteur de taxi », salarié des entreprises de taxis répertoriées sous le code NAF 60-2 de la nomenclature Insee de 1993.

- **Services à l'automobile (pour la partie location de véhicules)**

Champ d'application professionnel : entreprises répertoriées sous les numéros de codes NAF suivants de la nomenclature Insee de 1993 :

1-1 Z : Seulement la location sans chauffeur de voitures particulières et de véhicules utilitaires

1-2 A : Seulement la location d'autos-caravanes et de motocycles

Loisirs

- **Espaces de loisirs, d'attractions et culturels**

Champ d'application professionnel : entreprises exploitant, à titre principal, des activités à vocation récréative et/ou culturelle, dans un espace clos et aménagé, comportant des attractions de diverses nature (manège secs et/ou aquatiques, spectacle culturel ou de divertissements avec présentation ou non d'animaux, décors naturels ou non, expositions, actions continues ou ponctuelles d'animation pédagogique ou non). Ces entreprises disposent d'installations fixes et permanentes. Elles reçoivent un public familial, à titre onéreux, et ce, tout au long et/ou de manière saisonnière. Elles exercent généralement une ou plusieurs activités ludiques et/ou culturelles, en y associant : restauration, attractions, boutiques, destinées, dans le cadre urbain et/ou rural et/ou commercial, à un marché familial.

Sont visées les activités suivantes :

- manèges forains et parcs d'attractions : parcs à thème ou non, parc aquatique, aquarium, transport d'agrément ;

- discothèques, night-clubs ou assimilés et dancing ;

gestionnaires du patrimoine culturel : gestion des musées et sites de tous types, conservation des sites, des monuments historiques et des palais nationaux ;

- gestionnaires du patrimoine naturel : conservation du patrimoine naturel, gestionnaire des jardins botaniques, des réserves et parcs naturels ;

- autres gestionnaires d'activités récréatives : exploitation de flippers, juke-boxes, baby-foot, jeux électronique, billards et tous jeux de même nature ;

- entreprises exerçant des activités sportives à caractère récréatif et de loisir : activités récréatives et/ou de loisirs sportifs (organisation, gestion, encadrement d'activités sportives ; gestion d'installations sportives) ; sont plus précisément compris : les parcs aquatiques, les piscines, les patinoires, les stades, les installations de fitness et de forme, les installations de sports de raquette, les installations de plein air, le bowling, le karting et le paintball.

Ces activités peuvent inclure l'animation et/ou la sensibilisation, l'accompagnement visant la sécurité des personnes et/ou la surveillance. Les entreprises ne peuvent exercer qu'à titre accessoire des activités d'enseignement (et notamment d'éducation) et, en aucun cas, des activités d'entraînement en vue de la compétition (celles-ci étant couvertes par la CCN Sport).

- **Zoos**

Champ d'application professionnel : parcs et jardins zoologiques privés et ouverts au public, situés sur le territoire national. C'est-à-dire les entreprises dont l'activité principale est l'élevage de la faune sauvage et sa conservation. Ces entreprises sont chargées également de :

- la recherche scientifique (programmes nationaux ou internationaux d'élevages) ;

- la pédagogie et l'éducation du public sur la faune sauvage, ses relations avec le milieu naturel et sa protection.

- **Casinos autorisés : personnel**

Champ d'application professionnel : personnel salarié des casinos autorisés et des autres activités expressément visées par le cahier des charges, dès lors que l'activité du casino correspond à la principale activité de la société.

- **Animation (ancienne CCN Animation socioculturelle)**

Champ d'application professionnel : entreprises de droit privé, sans but lucratif, développant à titre principal des activités d'intérêt social dans les domaines culturels, éducatifs, de loisirs et de plein air, notamment par des actions continues ou ponctuelles d'animation, de diffusion ou d'information créatives ou récréatives ouvertes à toute catégorie de population.

Sont notamment visés les organismes et associations (à l'exception de ceux relevant de la CCN des centres sociaux) suivants (répertoriés à partir des codes APE) :

- Gestion d'équipements culturels et socio-éducatifs
- Associations culturelles et socio-éducatives
- Associations de loisirs et de plein air
- Centres de vacances et loisirs sans hébergement
- Auberges de jeunesse

Sont également visées les entreprises de droit privé sans but lucratif qui développent à titre principal des activités d'intérêt général de protection de la nature et de l'environnement notamment par des actions continues ou ponctuelles de protection et de conservation des sites et espèces, d'éducation à l'environnement, d'études, de contribution au débat public, de formation, de diffusion d'information ouvertes à toute catégorie de population

- **Sport**

Champ d'application professionnel : entreprises répertoriées sous les codes NAF 92-6 A et 92-6 C (à titre indicatif) exerçant leur activité principale dans l'un des domaines suivants :

- organisation, gestion et encadrement d'activités sportives ;
- gestion d'installations et d'équipements sportifs ;
- enseignement, formation aux activités sportives et formation professionnelle aux métiers du sport ;

promotion et organisation de manifestations sportives ;
à l'exclusion toutefois de celles qui relèvent du champ d'application de la convention collective nationale des centres équestres.

- **Centres équestres**

Champ d'application professionnel : employeurs disposant d'installations équestres, d'équidés ou de l'un ou l'autre séparément et dont les activités d'équitation recouvrent : l'enseignement, l'animation et l'accompagnement des pratiques équestres : la location, la prise en pension et le dressage des équidés (à l'exclusion des centres d'entraînement de chevaux de course et des élevages).

- **Téléphériques**

Champ d'application professionnel : entreprises de transport de voyageurs par téléphériques et remontées mécaniques et tous engins de remontées mécaniques accessoires à ces entreprises visées sous le code NAF 60-2 C de la nomenclature INSEE de 1993.

- **Navigation de plaisance**

Champs d'application professionnel :

- Entreprises et établissements dont l'activité principale relève du code NAF 54-03 : fabrication de bateaux de plaisance, gardiennage, entretien et réparation de bateaux de plaisance.
- Entreprises dont l'activité principale a pour objet les bateaux de plaisance et qui relèvent des groupes 58-12 (commerce de gros), 64-47 (commerce de détail), 80-06 (location de biens), 82-06 (écoles de pilotage), 77-15 (organismes professionnels dont l'activité principale est consacrée à la navigation de plaisance).

- **Ports de plaisance**

Champ d'application professionnel : sociétés concessionnaires ou gestionnaires de ports de plaisance affiliées à la fédération française des sports de plaisance.

- **Entreprises artistiques et culturelles**

Champ d'application professionnel : entreprises artistiques et culturelles de droit public ou privé, quel que soit leur statut, dont l'activité principale est la création, la production ou la diffusion de spectacles vivants,

subventionnés directement par l'Etat et/ou des collectivités territoriales (régions, départements, municipalités).

Entrent notamment dans le champ d'application les entreprises suivantes (répertoriées à partir des codes NAF) :

- Activités artistiques
- Gestion des salles de spectacles

Sont en revanche exclus :

- les théâtres nationaux,
- les théâtres privés de France, les théâtres municipaux en régie directe,
- les organismes de droit privé sans but lucratif qui développent, à titre principal, des activités d'intérêt social dans les domaines culturels, éducatifs, de loisirs et de plein air.

- **Artistes-interprètes : entreprises de spectacle**

Champ d'application professionnel : entrepreneurs de spectacle organisant des tournées, titulaires de la licence d'entrepreneurs de spectacle.

Personnel concerné : artistes interprète dramatiques, lyriques, chorégraphiques, marionnettistes, de variété et musiciens participant à des tournées, c'est-à-dire effectuant des déplacements dans un but de représentation publique donnée par tout entrepreneur de spectacle montant ou diffusant un ou plusieurs spectacles en France ou à l'étranger.

1.2. Vers une polarisation du champ du tourisme ?

1.2.1. Le pôle traditionnel : l'industrie hôtelière

Depuis 1982, il existe une Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de l'Industrie Hôtelière (CPNE-IH) regroupant les branches professionnelles correspondant aux CCN suivantes :

- Hôtels, cafés, restaurants (HCR),
- Cafétérias,
- Restauration collective.

Un document de présentation interne précise les activités qui relèvent du champ de la CPNE de l'industrie hôtelière et celles qui n'en relèvent pas.

En termes d'activités, le champ couvert par l'industrie hôtelière est très large :

- Restaurants,
- Cafés,
- Entreprises de restauration collective,
- Cafétérias,
- Hôtels restaurants,
- Hôtels,
- Traiteurs,
- Bowling,
- Thalassothérapie.

A contrario, ne relèvent pas du champ de la CPNE-IH les activités suivantes :

- Livraisons de repas à domicile,
- Restauration rapide,
- Restauration rapide non concédée,
- Casinos,
- Discothèque,
- Campings,
- Chambre d'hôtes,

- Gîtes,
- Villages de vacances,
- Résidences de tourisme.

Tel que définit par les instances de la branche, le secteur de l'hôtellerie-restauration, qui constitue le cœur de l'industrie touristique traditionnelle, constitue un ensemble important par le nombre d'actifs concernés (près de 800 000, dont 630 000 salariés) et fortement structuré, au niveau national comme au niveau régional.

Depuis sa création en 1982, les partenaires sociaux ont confié à la CPNE-IH le soin de définir et orienter une politique générale d'emploi et de formation dans l'industrie hôtelière, élargie aux qualifications professionnelles (CQP) en 1999.

En 2003 a été élaboré un document intitulé « Pour une politique générale de la formation professionnelle dans l'industrie hôtelière », qui précise les grandes lignes de la politique de la CPNE-IH :

- conserver plus longtemps les salariés dans la branche,
- faciliter l'engagement et l'intégration durable de nouveaux salariés,
- cibler mieux « enseignements initiaux et publics concernés »,
- développer la formation des chefs d'entreprise TPE,
- favoriser une bonne articulation entre formation première et formation continue,
- affiner l'analyse des relations publics-emplois.

Cette politique générale, en cours d'actualisation par la CPNE-IH, notamment pour prendre en compte les modifications introduites par la réforme de la formation professionnelle continue (ANI du 20 septembre 2003, loi du 4 mai 2004).

Le FAFIH est l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) de l'industrie hôtelière, chargé de collecter, de mutualiser et de gérer les fonds de la formation professionnelle conformément aux objectifs et aux priorités définis par la CPNE-IH. Créé en 1974 sous la forme d'un Fonds d'Assurance Formation, le FAFIH est transformé en OPCA par un accord de branche du 20 décembre 1994 signé par 14 organisations professionnelles d'employeurs et de syndicats de salariés de l'industrie hôtelière¹.

Le champ couvert par le FAFIH correspond à celui de la CPNE de l'industrie hôtelière (auquel il convient d'ajouter la CPNE des casinos, également adhérente au FAFIH).

Il est à noter qu'en 2004 a été mis en place un bureaux mixte CPNE-IH – FAFIH pour améliorer la convergence entre ces deux instances chargées l'une de définir, l'autre de mettre en œuvre la politique emploi-formation de la branche de l'industrie hôtelière.

Plus récemment, en 2002, les professions du secteur ont créé L'Association pour le Développement de l'Emploi et de la Formation dans l'Industrie Hôtelière (ADEFIH), pour animer la politique de certification et de validation des acquis des salariés de l'hôtellerie-restauration et administrer les CQP (une douzaine à ce jour) :

- mise au point des référentiels,
- évolution des CQP,
- accréditation et suivi des établissements de formation,
- délivrance des certificats.

A la suite de la réforme de la formation continue, le secteur de l'industrie hôtelière s'est doté d'un observatoire paritaire, *l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie, de la*

¹ Organisations de salariés : CFDT, CGT, FGTA/FO, HCRB/CFTC, INOVA/CFE/CGC. Organisations d'employeurs : Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière (FNIH/UMIH), Groupement National des Chaînes Hôtelières (GNCH/UMIH), Confédération des Professionnels Indépendants de l'Hôtellerie (CPIH), Syndicat Français de l'Hôtellerie (SFH/SYNHORCAT), Syndicat National des Restaurateurs, Limonadiers et Hôtelières (SNRLHS/SYNHORCAT), Fédération Autonome Générale de l'Industrie Hôtelière Touristique (FAGIHT), Syndicat National de la Restauration Collective (SNRC), Syndicat National de la Restauration Publique Organisée (SNRPO), Syndicat National des Entreprises Régionales de Restauration Sociale (SNERRS).

restauration et des activités connexes, qui a repris les missions du service Etudes du FAFIH, auxquelles ont été ajoutées de nouvelles missions pour 2005-2006 :

- réalisation d'un portrait sectoriel de l'hôtellerie-restauration,
- création d'un répertoire des métiers,
- renforcement des partenariats avec les institutions et observatoires régionaux ou nationaux.

Les instances paritaires dont s'est dotée la branche de l'industrie hôtelière au niveau national (CPNE-IH et OPCA-FAFIH) existent également au niveau régional :

- 18 Commissions Régionales Paritaires de l'Industrie Hôtelière représentent la branche auprès des institutions régionales, notamment les conseils régionaux ;
- le FAFIH dispose de 17 délégations régionales.

Cette structuration régionale permet à la branche d'adapter la politique nationale de branche aux spécificités des régions.

Ainsi, par exemples, les stages de Promotion professionnelle et sociale (PPS), ouverts à tous salarié, saisonnier, extra ou demandeur d'emploi, sont mis en place au niveau régional, à l'initiative des CRPF-IH, en fonction des besoins particuliers recensés localement. Ils expriment, région par région, les priorités de l'année arrêtées par les représentants des professionnels de la région, employeurs et salariés.

Autre illustration de l'importance de la structuration territoriale de la branche de l'industrie hôtelière : la priorité accordée au développement des contrats d'objectifs associant au niveau régional la branche, le conseil régional, les services déconcentrés du ministère du travail et l'académie dans l'élaboration d'une politique de formation adaptée aux spécificités locales.

Au regard de l'industrie hôtelière, dominante en termes d'effectifs et fortement structurée, les autres branches professionnelles du tourisme pèsent d'un moindre poids et sont atomisées. Pourtant, autour de la branche des espaces de loisirs, on observe un début d'organisation des branches professionnelles qui se reconnaissent dans la notion de tourisme de loisirs.

1.2.2. L'émergence d'un nouveau pôle : le tourisme de loisirs

Le processus de structuration du secteur du tourisme de loisirs, depuis la conclusion de la convention collective nationale des Espaces de loisirs, d'attractions et culturels, en 1994, appelle plusieurs commentaires, relatives au tracé des frontières entre les Espaces de loisirs et d'autres secteurs d'activité comme le sport, l'animation ou encore l'hôtellerie restauration.

En effet, le champ couvert par les deux fédérations signataires de la CCN couvre un ensemble très large allant des loisirs récréatifs aux loisirs sportifs.

Le champ couvert par le SNELAC est celui des activités récréatives et de loisirs au sens large :

- parcs d'attraction,
- parcs aquatiques,
- parcs animaliers,
- parcs ludico-éducatifs.

Le champ couvert par le SNEISS est celui des loisirs sportifs :

- espaces de remise en forme,
- salles de fitness,
- sports de raquette.

Un premier problème de frontières se pose entre les Espaces de loisirs et HCR à propos des discothèques et des bowlings. Historiquement, ces professions relèvent de la convention collective nationale des Hôtels, cafés, restaurants, mais depuis la conclusion d'une CCN « Espaces de loisirs », en 1994, la question est posée de savoir si leur activité principale en fait des « cafés » ou des « espaces de loisirs ». S'agissant des

bowlings, la guerre fait rage entre le SNELAC et l'UMIH, qui conserve l'avantage pour l'instant. Les discothèques, quant à elles, semblent vouloir s'émanciper de la tutelle HCR et se rapprocher du SNELAC, avec lequel le Syndicat national des Discothèques et Lieux de Loisirs (SNDLL) entretient des « relations de partenariat ».

La frontière entre le champ professionnel du Sport et celui des Espaces de loisirs est aujourd'hui stabilisée, sur la base de la distinction entre loisirs sportifs et entraînement en vue de la compétition. Le SNELAC met l'accent sur le couple tourisme et loisirs - et non pas sport - au point de chercher à s'émanciper de la tutelle du ministère de la Jeunesse et des Sports en matière de diplômes (voir supra). La CCN des Espaces de loisirs, d'attractions et culturels intègre les « entreprises exerçant des activités sportives à caractère récréatif et de loisirs ». Sont visés en pratique les parcs aquatiques, piscines, patinoires, stades, installations de fitness et de forme, installations de sports de raquettes, installations de plein air, bowling, karting et paintball. La CCN précise enfin que les activités relevant de son champ dans le domaine des loisirs sportifs peuvent inclure à titre principal l'animation et/ou la sensibilisation, l'accompagnement et/ou la surveillance et, à titre accessoire seulement, des activités d'enseignement, les activités d'entraînement en vue de la compétition étant pour leur part exclues car relevant de la CCN du Sport.

La frontière entre le champ professionnel de l'Animation et celui des Espaces de loisirs est plus mouvante. Elle repose moins sur une différenciation des activités que sur une opposition entre marchand et non marchand. Ainsi, relèvent de la convention collective nationale de l'Animation, « les entreprises de droit privé sans but lucratif, développant à titre principal des activités d'intérêt social dans les domaines culturels, éducatifs, de loisirs et de plein air, notamment par des actions continues ou ponctuelles d'animation, de diffusion ou d'information créatives ou récréatives ouvertes à toute catégorie de population ». Le spectre des activités est très large, recouvrant pour partie celui des Espaces de loisirs, mais le champ couvert est celui des entreprises sans but lucratif, pour l'essentiel à statut associatif. La convention collective nationale des Espaces de loisirs précise pour sa part que relèvent de son champ, les entreprises « exploitant à titre principal des activités à vocation récréative et/ou culturelles (...) qui reçoivent un public familial, à titre onéreux (...) ». Cette vocation marchande est revendiquée par le SNELAC, dont la secrétaire générale résume ainsi le métier de la branche : « Gérer des espaces clos, à but lucratif, qui reçoivent un public familial dans un but de divertissement ». C'est d'ailleurs la raison pour laquelle la CCN n'intègre pas les espaces publics de loisirs (comme les musées publics, par exemple), alors qu'elle intègre les sociétés d'économie mixte (SEM), qui gèrent notamment certains parcs ludico-éducatifs régionaux.

Il est à noter par ailleurs que les branches professionnelles relevant du tourisme et des loisirs sont en train, sinon de se structurer, en tout cas de s'organiser pour faire exister face à l'industrie hôtelière.

Un groupe informel se réunit en effet régulièrement qui regroupe les branches, fédérations, organismes ou entreprises suivants :

- les agences de voyages,
- les organismes de tourisme les espaces de loisirs,
- les espaces de loisirs,
- l'hôtellerie de plein air,
- le tourisme social et familial,
- les casinos,
- le Club Méditerranée,
- Vacances Bleues.

La réflexion sur une possible structuration du champ du tourisme de loisirs est allé relativement loin, semble-t-il, puisqu'une étude a été réalisée sur la faisabilité d'un rapprochement des différentes conventions collectives concernées. Il en est ressorti que la fusion en une convention collective unique n'était pas à l'ordre du jour compte-tenu des disparités observées.

La réflexion s'est déplacée sur le bien fondé de créer – dans le cadre de la généralisation des observatoires prospectifs des métiers et des qualifications impulsée par la réformation de la formation continue - un observatoire commun aux différentes branches du tourisme et des loisirs. L'objectif est double : assurer une meilleure visibilité du secteur du tourisme et des loisirs, mais également avancer dans la réflexion sur les mobilités possibles au sein de l'espace professionnel ainsi constitué.

2. LES MÉTIERS DU TOURISME

L'approche des métiers du tourisme proposée ici est double, exploratoire et analytique. Au plan pratique, il s'agit de recenser et de répertorier les métiers liés au tourisme, de manière aussi exhaustive que possible, sur l'ensemble du champ tel que défini plus haut. Mais l'étendue et l'hétérogénéité du secteur du tourisme imposent de prolonger la démarche de repérage par une démarche d'analyse visant à préciser la notion même de métier touristique, notamment à partir de la distinction entre métiers touristiques par construction et métiers touristiques par destination.

2.1. Repérage des métiers liés au tourisme à partir des classifications de branche

La démarche empruntée consiste à partir des classifications de branche, qui offrent une vision exhaustive et synoptique des emplois et des métiers liés au tourisme (voir Annexe 1).

Les raisons de ce choix sont multiples. Il n'existe pas, à ce jour, de répertoire général des métiers du tourisme, et les nombreuses branches professionnelles concernées ne disposent pas, sauf exception, de répertoires des métiers (même si plusieurs ont ce projet dans le cadre de la mise en place des observatoires prospectifs des métiers et des qualifications).

Par ailleurs, l'information publique sur les métiers du tourisme est à la fois parcellaire et éclatée. Les différentes nomenclatures emplois-métiers disponibles au sein de l'appareil statistique (PCS de l'Insee, ROME de l'ANPE, Familles professionnelles (FAP) de la Dares) ne couvrent le champ des métiers du tourisme que de manière très partielle.

Quant aux publications « Parcours » de l'ONISEP, elles ne couvrent pas l'intégralité du champ et – en dehors d'un guide consacré aux métiers du tourisme et des voyages – traitent des métiers liés au tourisme dans des cadres très différents :

- les métiers du sport et des loisirs,
- les métiers de la nature et de l'environnement,
- les métiers de la culture et du patrimoine,
- les métiers des transports et de la logistique.

Partir des classifications de branche est donc incontournable pour avoir une vue d'ensemble des métiers liés au tourisme, mais comporte une limite intrinsèque. En effet, par construction, les grilles conventionnelles sont des classifications d'emplois et non de métiers, dans la mesure où leur fonction est de positionner et de hiérarchiser des emplois au sein d'une grille pour déterminer des salaires minima conventionnels, et non de décrire le contenu des activités correspondant aux métiers répertoriés.

Pour autant, la quasi-totalité des classifications fournit des exemples d'emplois, d'emplois-repères ou de fonctions, qui permettent de repérer et de recenser les métiers de la branche.

Les grilles les plus anciennes – mais pas exclusivement – sont de type Parodi et se présentent comme de simples listes d'intitulés d'emplois ou de métiers. Ces listes sont le plus souvent exhaustives et les intitulés précis, mais elles ne fournissent aucune information sur le contenu des emplois et des métiers.

Les grilles de classification les plus récentes, dites à critères classant (initiative, autonomie, responsabilité, activités, formation, connaissances et/ou expérience, etc.) ont moins pour objet de hiérarchiser des emplois au sein d'une grille salariale que de fournir des éléments de pondération permettant aux entreprises de construire leur propre classification dans un cadre sectoriel homogène. Toutefois, le plus souvent, ces grilles fournissent des exemples d'emplois ou prolongent la présentation des critères classant par des listes d'emplois repères.

A ce titre, les classifications de branche constituent une source d'information extrêmement riche et utile sur les emplois et les métiers du tourisme.

La présentation détaillée des classifications professionnelles correspondant aux métiers « cœur de branche » des trente branches professionnelles directement ou indirectement constitutives du secteur du tourisme figure

en Annexe 1. Elle fait apparaître à la fois le très grand nombre et la très grande variété des emplois et des métiers liés au tourisme.

A partir de ce repérage, l'objectif de l'exercice qui suit est de répertorier les métiers du tourisme, c'est-à-dire d'en proposer une présentation synthétique, ordonnée et structurée, qui puisse servir de cadre de réflexion dans la perspective de l'élaboration future d'un « répertoire des métiers du tourisme ».

Schéma 2

Les métiers liés à l'organisation de voyages et à la réception de touristes

ORGANISMES DE TOURISME

- **Agent d'accueil**
- **Agent de réservation**
- **Agent de promotion**
- **Agent de commercialisation**
- **Guide interprète**
- **Directeur**

- **Guides accompagnateurs**
- **Guides interprètes :**
 - Guide régional**
 - Guide national**
 - Guide conférencier**

AGENCES DE VOYAGES

- **Conseiller voyages**
- **Conseiller billetterie**
- **Forfaitiste**
- **Responsable d'agence**
- **Responsable de module, d'équipe**
- **Agent d'exploitation, agent de planning**
- **Délégué réceptif, correspondant local**
- **Gestionnaire aérien**
- **Chef de produit**
- **Acheteur**

Schéma 3

Les métiers de l'hébergement et de la restauration

HÔTELLERIE

- Employé de réception
- Réceptionniste
- Chef de réception
- Employé d'étage
- Femme de ménage
- Gouvernante
- Directeur

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

- Personnel d'accueil
- Agent d'entretien
- Aide (cuisinier)
- Employé bar-restauration, commerces annexes
- animateur
- Surveillant de baignade
- Maître nageur, plongeur
- Directeur

RESTAURATION

Restaurant-cuisine

- Commis de cuisine
- Cuisinier
- Chef de partie
- Chef de cuisine

Restaurant-salle

- Commis de restaurant
- Serveur
- Chef de rang
- Maître d'hôtel

Café-terrasse-restauration rapide

- Employé de restauration libre service
- Employé de production/fabrication
- Directeur

Bar

- Barman

TOURISME SOCIAL ET FAMILIAL

- Accueil-réception
- Entretien
- Aide (cuisinier)
- Économiste
- Réservation
- Promotion-vente
- Animation
- Responsable d'établissement
- Directeur de village

Schéma 4

Les métiers des loisirs

ESPACES DE LOISIRS D'ATTRACTION ET CULTURELS

Filière exploitation

- Opérateurs d'attraction
- Conducteurs d'attraction
- Responsable secteur d'attractions
- Responsable, directeur d'exploitation
- Restauration
- Vente
- Chef de projet
- Directeur de parc

Filière spectacle

SPECTACLES

- Entreprises de spectacles
- Artistes-interprètes

THERMALISME

Filière soins

SPORT

CENTRES EQUESTRES

- Agent d'accueil
- Cavalier, animateur, soigneur
- Guide équestre
- Enseignant responsable pédagogique
- Directeur

PLAISANCE

- Construction, entretien navires de plaisance
- Ports de plaisance

ANIMATION

- Personnels pédagogiques des centres de vacances et de loisirs
- Autres personnels :
 - Accueil-surveillance
 - Éducation
 - Sport-animation
 - Spectacle
 - Encadrement-gestion

TÉLÉPHÉRIQUES

- Exploitation remontées mécaniques
- Entretien des pistes
- Pisteurs-secouristes
- Accueil-vente (caisses)
- Chef ou directeur d'exploitation

CASINOS

- Jeux traditionnels
- Machines à sous
- Surveillance
- Spectacle

Schéma 5

Les métiers des transports

TRANSPORT AÉRIEN

Personnel au sol

- **Filière exploitation**
- **Filière commerciale**
- **Filière maintenance**
- **Filière informatique et télécommunications**
- **Filière logistique**

Personnel naviguant

TRANSPORTS ROUTIERS

- **Conducteur de voitures particulières**
- **Conducteur de car**
- **Conducteur de tourisme**
- **Conducteur grand tourisme**
- **Guichetier**
- **Encaisseur**
- **Surveillant gare routière**
- **Chef de quai gare routière**
- **Contrôleur de route, de trafic**
- **Chef de trafic, de mouvement**
- **Chef de gare routière**
- **Directeur réseau de transport de voyageurs**

TRANSPORTS PUBLICS URBAINS

- **Receveur**
- **Personnel de conduite de funiculaires ou téléphériques**
- **Conducteur autobus, trolleybus**
- **Wattman**
- **Agent de station de métro**
- **Contrôleur de station**
- **Contrôleur d'exploitation**
- **Inspecteur du mouvement**
- **Chef de dépôt, de garage**
- **Chef d'exploitation**

AUTOMOBILES

- **Location de véhicules**

TAXIS

2.2. Métiers touristiques par construction, métiers touristiques par destination

On part de l'hypothèse qu'il n'existe pas de métiers touristiques par « essence », mais des métiers touristiques par construction et/ou par destination. La définition internationale du tourisme impose en effet de procéder à cette distinction.

Métiers touristiques par construction

Il s'agit des métiers « cœur de branche »² des branches professionnelles dont l'activité principale relève du tourisme :

- métiers liés à l'organisation de voyages et à la réception de touristes,
- métiers de l'hôtellerie.

On parle de métiers touristiques par construction dans la mesure où leur périmètre est précisément délimité par la définition internationale du tourisme : l'organisation de séjours et de voyages, quel qu'en soit le motif, ainsi que l'hébergement, dès lors qu'est considéré comme touriste tout visiteur qui passe au moins la nuit.

Métiers touristiques par destination

Il s'agit des métiers « cœur de branche » des branches professionnelles dont une part de l'activité relève du tourisme :

- métiers de la restauration,
- métiers des transports.
- métiers des loisirs.

Ces métiers ne sont pas touristiques par construction, ils le deviennent lorsqu'ils sont exercés dans un environnement touristique ou à destination d'un public touristique.

L'un des objectifs des entretiens avec les représentants des branches professionnelles entrant dans le champ du tourisme est d'explorer cette thématique des métiers touristiques : existe-t-il une réflexion au sein de la branche sur la question ? Si oui, quelle conception prévaut, et quelles en sont les traductions pratiques, en termes de priorités et de politiques de branche ? Les entretiens conduits avec des représentants des branches qui sont au cœur de l'activité touristique donnent des premières indications.

On présente l'ici l'état de la réflexion dans trois branches qui illustrent la tension entre métiers touristiques par construction et par destination :

- - les métiers des agences de voyage étant touristiques par construction, la réflexion de la branche porte logiquement sur ses métiers stratégiques ;
- - les métiers de l'hôtellerie et de la restauration sont en tension entre construction et destination, et cette tension est perceptible dans la réflexion interne à la branche ;
- - enfin, on évoque l'exemple de la branche des Centres équestre, qui a pris en compte la question des compétences spécifiques à l'exercice des métiers touristiques par destination.

2.2.1. Les métiers touristiques par construction : l'exemple des agences de voyage

Au sein des branches professionnelles qui contribuent directement au développement de l'activité touristiques, et dont les métiers sont touristiques par construction, le discours général est de ne pas faire de la dimension touristique des métiers une dimension spécifique. Les exemples des agences de voyage et de l'hébergement illustre parfaitement cette approche.

² Toutes les professions ont des métiers « cœur de branche » qui contribuent à la réalisation de l'activité principale dont relève la branche, et des métiers supports (de type secrétariat, administration-gestion, informatique...) qui ne relèvent pas directement de l'activité principale de la branche. On se base ici sur les seuls métiers cœur de branche pour recenser et répertorier les métiers du tourisme.

La branche des agences de voyage fournit un bon exemple de métiers touristiques par construction. Cette branche professionnelle, dont l'activité principale relève du tourisme, dispose d'une classification de branche avec une grille tourisme spécifique aux métiers « cœur de branche ». Un projet de révision de cette grille est en cours. Il a fait l'objet d'une étude préalable, confiée à un consultant externe, lequel propose un projet de grille à critères classants (responsabilité, autonomie, technicité) conservant le principe d'une grille des emplois spécifiques au tourisme mais resserrée autour de 21 niveaux d'emplois au lieu de 44 actuellement (voire 2^{ème} partie). Par ailleurs, au-delà de l'objectif de révision de la classification de branche, une réflexion est en projet sur les métiers stratégiques. La branche souhaite mettre en place des groupes de travail paritaires pour réaliser un exercice de type répertoire des métiers. La branche a en effet conscience du décalage entre la classification de branche, obsolète mais encore utilisée, et la réalité des métiers au sein des agences de voyages. Un accent particulier doit être porté aux 11 métiers considérés comme stratégiques pour l'activité des agences de voyages :

Conseiller voyages

Assure les opérations de ventes, de conseils, de réservations, d'émissions, des services et produits afférant au voyage. Saisit et concrétise les demandes sur un logiciel spécifique. Peut assurer les opérations administratives et comptables courantes.

Conseiller billetterie

Assure les opérations de ventes, de conseils, de réservations, d'émissions de billets, des services et produits afférant au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires. Réalise les opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

Forfaitiste

Confectionne des voyages à forfaits. Etablit le devis du voyage et rédige le programme. Les met en œuvre, à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

Responsable d'agence(s)

A la charge d'un(e) ou plusieurs agence(s), implant(s), antenne(s) ou point(s) de vente d'un réseau. Assure, en outre, dans le cadre de la politique et des objectifs déterminés par la direction de son entreprise, des règles et des directives en vigueur définies par celle-ci, la direction et la gestion courante de la ou des entités(s) qui lui est (sont) confiée(s). Ses connaissances professionnelles techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer ou de participer à l'ensemble des tâches réalisées.

Responsable de module-d'équipe

Coordonne et/ou encadre un module-une équipe de conseillers voyages. Organise et contrôle le travail.

Agent d'exploitation, Agent de planning

Organise et prépare le planning des agents d'accueil, accompagnateurs, guides, chauffeurs... Participe à la coordination de la mise en œuvre des moyens de transport en fonction des besoins.

Délégué réceptif, Correspondant local

Suit de très près le bon déroulement des circuits à destination. Prend en charge les clients à destination. S'assure du suivi des prestations.

Gestionnaire aérien

Gère les allotements aériens : réservations aériennes, modifications ou annulations, harmonisation avec les stocks terrestres... Régule les stocks aériens. Peut calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente de billets d'avion.

Chef de produit

Elabore et fabrique les produits qui sont présentés en brochure selon un cahier des charges, en calcule les prix, et négocie des accords avec tous les prestataires.

Acheteur

Identifie les fournisseurs, sélectionne les produits. Participe à la négociation des contrats, l'optimisation des prix, la gestion des stocks.

Les débats portent notamment sur le bien fondé de conserver la distinction entre Conseiller voyages et Forfaitiste. Dans les petites agences, qui représentent 80% de la branche, les deux fonctions sont intégrées. Par contre, dans les grandes agences qui disposent de plateaux d'affaires chez leurs principaux clients, ou encore dans les agences de proximité de plus de dix salariés, les fonctions de Conseiller voyages et Forfaitiste demeurent distinctes. Par ailleurs, une réflexion plus globale est conduite sur l'impact du développement des hot-line sur les métiers des agences de voyages.

2.2.2. Entre construction et destination : les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

La liste d'emplois-repères qui figure dans la classification de branche est considérée par le responsable de l'Observatoire comme suffisamment générale pour être consensuelle, mais de ce fait trop incomplète et imprécise pour préfigurer un répertoire des métiers ou même servir de base aux travaux à venir. En termes d'intitulés de métiers, le ROME paraît plus satisfaisant que toute autre nomenclature (PCS, FAP). Dans le même ordre d'idées, les intitulés des CQP existants correspondent à des métiers dans lesquels la branche se reconnaît, mais ils ne couvrent pas l'ensemble des métiers du secteur.

L'observatoire de l'hôtellerie et de la restauration, dépendant du FAFIH et couvrant donc l'ensemble du champ de l'industrie hôtelière, a pour projet en 2006 d'élaborer un répertoire des métiers. Une étude préalable a été confiée à un consultant externe. L'objectif est de préciser les attentes des différents acteurs de la branche par rapport à ce projet de répertoire (quel outil pour quel usage ?). Les responsables de l'observatoire et du FAFIH partent en effet du principe qu'un répertoire unique ne peut pas répondre à tous les types d'usages : recrutement, élaboration de parcours de formation et de professionnalisation, GPEC, etc. et qu'il convient donc de faire des choix. L'étude préalable sera disponible à la fin de l'année et le travail d'élaboration du répertoire devrait être engagé début 2006.

Qu'il s'agisse de l'UMIH, du FAFIH ou de l'Observatoire, il n'existe pas de réflexion spécifique sur les métiers « touristiques » au sein de la branche de l'industrie hôtelière. Certains métiers, comme les réceptionnistes d'hôtels, ou encore l'accueil de séminaires (tourisme d'affaires) sont identifiés comme porteurs d'une dimension spécifiquement touristique, mais la réflexion porte plus largement sur des dimensions transversales à l'ensemble des métiers, comme l'accueil, les langues, ou encore la connaissance des usages et des coutumes de la clientèle, touristique ou non.

S'agissant des métiers de l'hôtellerie, l'accueil est présenté comme « une fonction partagée par l'ensemble des métiers de l'hôtellerie-restauration et non pas réservée à la clientèle touristique ». Certes, l'approche de l'accueil doit être différenciée selon les types de clientèles : « Accueillir un groupe de japonais ne nécessite pas le même type d'accueil qu'un groupe de retraités de l'Ile-Adam, ou encore un séminaire d'hommes d'affaires », mais l'accueil reste une fonction de base.

S'agissant des métiers de la restauration, nos interlocuteurs estiment qu'il n'est pas nécessaire de spécialiser les professionnels sur la cuisine de terroir, même si des formations existent depuis peu (voir plus bas), dans la mesure où la cuisine a toujours eu ses spécificités locales et où elle évolue régulièrement. La difficulté repérée est celle du service en salle. Faire une cuisine locale, ou une cuisine de terroir suppose en effet que

les serveurs soient capables d'en expliciter les spécificités aux clients : « La cuisine n'est pas un problème en France, le problème c'est l'accueil et le service en salle, autrement dit les emplois qui demandent le moins de charge technique et le plus de charge mentale (relations avec la clientèle, nécessité d'adaptation permanente en fonction des changements d'équipes, etc.). Les métiers de la cuisine ont une identité forte, ce qui n'est pas le cas du service en salle, qui un service immatériel (répondre aux attentes exprimées ou inexprimées des clients) et d'autant plus immatériel qu'il est bien fait ». Dans le même ordre d'idée, être serveur dans un petit établissement ou dans une grande maison modifie totalement les conditions d'exercice du métier : « Plus il y a de technique, plus l'emploi est simple à exercer. C'est plus simple d'être serveur chez Bocuse, au sein d'une équipe spécialisée, qu'au bistrot du coin, seul pour servir 60 au moment du coup de feu et livré à soi-même ».

L'accent mis sur la relation de service, plus que sur la dimension proprement touristique de l'activité, est confirmé par le contenu des référentiels des différents métiers qui font l'objet d'un CQP et intègrent, à des degrés divers, l'accueil, le service et la connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères. Les représentants de l'UMIH reconnaissent toutefois que si les valeurs de l'accueil et du service sont communes aux différents métiers de l'hôtellerie-restauration, « un gros effort reste à faire pour adapter ces valeurs à la spécificité de la clientèle, que ce soit en fonction du pays d'origine ou en fonction de l'implantation géographique de l'établissement ».

Il est à noter que les représentants de l'UMIH, évoquant l'intention des partenaires sociaux de reprendre la grille de classification, ont envisagé la possibilité de prendre en compte à cette occasion la dimension touristique des emplois et des métiers de l'hôtellerie-restauration.

La problématique tourisme n'est pas prise en compte en tant que telle dans le cadre des CQP de l'industrie hôtelière³. Les référentiels d'activité des différents métiers concernés mettent plutôt l'accent sur la dimension du service : accueil, compétences relationnelles... mais aussi sur les langues étrangères, ce qui constitue un élément de prise en compte du tourisme, tout au moins dans sa dimension internationale.

En matière de formation continue, la branche de l'industrie hôtelière a une spécificité qui confine à une sorte de paradoxe.

Au plan national, c'est perceptible dans les propos de nos interlocuteurs, comme dans les documents présentant la politique générale de formation de la branche de l'industrie hôtelière, « *le tourisme n'est pas une préoccupation en tant que telle* ». Ni la politique générale de formation élaborée en 2003 ni son actualisation en cours ne font de place à la problématique du tourisme.

Pour nos interlocuteurs, cela s'explique de deux manières. En premier lieu parce que l'industrie hôtelière est positionnée au cœur de l'activité touristique et parce que la quasi-totalité des emplois du secteur (90%) se situe dans les métiers cœurs de branche. Autrement dit, l'industrie hôtelière est touristique, les emplois et les métiers de l'hôtellerie-restauration sont touristiques, en quelque sorte cela va sans dire... La seconde explication, plus politique, tient à la volonté de la branche de l'industrie hôtelière de conserver son identité propre et de ne pas la voir « diluée » au sein d'un ensemble plus large – le tourisme – structuré par les pouvoirs publics.

2.2.3. La prise en compte des compétences spécifiques à l'exercice des métiers touristiques par destination : l'exemple des centres équestres

Paradoxalement, la problématique des compétences spécifiques à l'exercice de certains métiers dans un contexte touristique est plus présente dans des secteurs qui ne relèvent pas directement du cœur du tourisme. La branche professionnelle des centres équestres fournit un bon exemple de métiers touristiques par destination. En particulier, l'explicitation des fonctions attachées au métier de « guide équestre » illustre la

³ Il existe aujourd'hui une douzaine de CQP, en cours d'enregistrement au RNCP : agent de restauration ; assistant d'exploitation, spécialisations restauration et hébergement ; chef gérant ; employé(e) qualifié(e) de restauration ; employé(e) technique de restauration ; employé(e) d'étages ; exploitant en restauration (accessible par la VAE) ; réceptionniste ; serveur en restauration.

réflexion de la branche sur les compétences spécifiques nécessaires à l'exercice d'un métier à destination d'un public touristique.

La classification de branche prévoit cinq fonctions de base et quatre fonctions complémentaires, en mettant l'accent sur la dimension relationnelle de l'activité, la qualité du service et la dimension touristique.

Fonctions de base :

1. *Maintenance-soins* : assure et contrôle le débouillage des équidés de randonnée, assure et évalue leur travail, est responsable des soins pendant les randonnées, etc.
2. *Accueil* : accompagne les publics dès les premiers contacts avec l'équidé, apporte une attention particulière à l'accompagnement des enfants, est réceptif aux besoins de la clientèle et à ses motivations, se soucie de la qualité des relations avec la population et les usagers de l'espace naturel (agriculteurs, forestiers...), se préoccupe des conditions de réception lors des nuits en gîte d'étape.
3. *Animation* : *développe l'aspect touristique de la randonnée*, organise et anime les soirées, évalue l'impact en terme de satisfaction de la clientèle et améliore ses prestations, *s'informe sur les aspects culturels et économiques des régions traversées*.
4. *Gestion* : suivi du personnel de catégorie 1, clientèle (organisation et répartition selon âge, niveau, motivation...), équidés avec leur renouvellement (vente, achat) et leur devenir avant leur « fin de carrière », préparation et déroulement des randonnées (itinéraire, budget, sécurité, pharmacie, ferrure, livrets sanitaires).
5. *Enseignement* : transmet les bases techniques liées à la pratique de la randonnée, topographie et conduite du cheval sur la voie publique, harnachement et préparation du bât, notions de ferrure et soins d'urgence.

Fonctions supplémentaires :

1. Tutorat : transmet des connaissances et savoir-faire liés à l'emploi.
2. Formation : participe à des sessions de formation (sécurité, organisation et déroulement d'une randonnée, soins, maréchalerie et bourrellerie, réglementation, topographie, produits touristiques, environnement naturel), participe à la formation et à l'évaluation des acquis et potentiels des personnels de catégorie 1.
3. Spécialisation : *tourisme hôtelier*, commercialisation de produits, formation professionnelle, grande randonnée (à l'étranger), gestion de l'entreprise, attelage...
4. Conception-innovation d'itinéraires, séjours, *produits touristiques*, projets de développement.

Ce type d'exemple reste limité parmi les grilles de classifications de branche. L'analyse de la prise en compte des compétences spécifiques dans les métiers touristiques par destination supposerait des investigations qualitatives qui ne rentraient pas dans le champ de l'étude.

3. LES EMPLOIS DU TOURISME

L'objectif est d'explorer la faisabilité d'une appréhension de l'emploi touristique à partir de la statistique publique.

Dans un premier temps, on explore la faisabilité d'une estimation quantitative des effectifs du champ du tourisme à partir de la statistique publique.

Dans un second temps, on explore la faisabilité d'une quantification et d'une caractérisation des emplois dans les métiers du tourisme à partir des nomenclatures emplois-métiers et de la statistique publique.

3.1. L'emploi dans le champ du tourisme

La démarche empruntée, à titre exploratoire, consiste à proposer une table de passage entre les conventions collectives de branche (CCN) et la nomenclature des secteurs d'activité (NAF).

Cette table de correspondance permet ensuite, à partir des codes NAF, d'exploiter l'enquête UNEDIC et de proposer une première estimation de l'emploi dans le champ du tourisme, sur la base de la structuration proposée au point 1.

Au plan méthodologique, l'approche exploratoire retenue comporte deux limites :

- la première est évoquée ci-dessus : la source UNEDIC – dont le champ couvre les seuls salariés du secteur privé – ne prend pas en compte l'emploi public, ce qui conduit à sous estimer les effectifs concernés, particulièrement dans le secteur des transports, dans lequel les entreprises publiques occupent une place importante, qu'il s'agisse des transports aériens, des transports ferroviaires ou des transports urbains ;
- la seconde limite tient à la difficulté de prendre en compte l'emploi saisonnier à partir de la statistique publique, seule l'exploitation de la source DADS de l'Insee permettant d'approcher la saisonnalité de l'emploi salarié ; or cette dimension est consubstantielle de l'emploi touristique, dès lors que plus on se situe au cœur des activités touristiques, plus les variations saisonnières de l'activité sont fortes⁴.

3.1.1. Une approche à partir du croisement branches professionnelles-secteurs d'activité

La démarche empruntée croise deux entrées. La première part des branches professionnelles et propose une table de passage entre les conventions collectives nationales de branche (CCN) et les codes NAF (cf. Encadré 2).

Sur cette base, la deuxième approche part des secteurs d'activité (codes NAF), explicite le degré de couverture des branches professionnelles correspondantes (cf. Annexe 1).

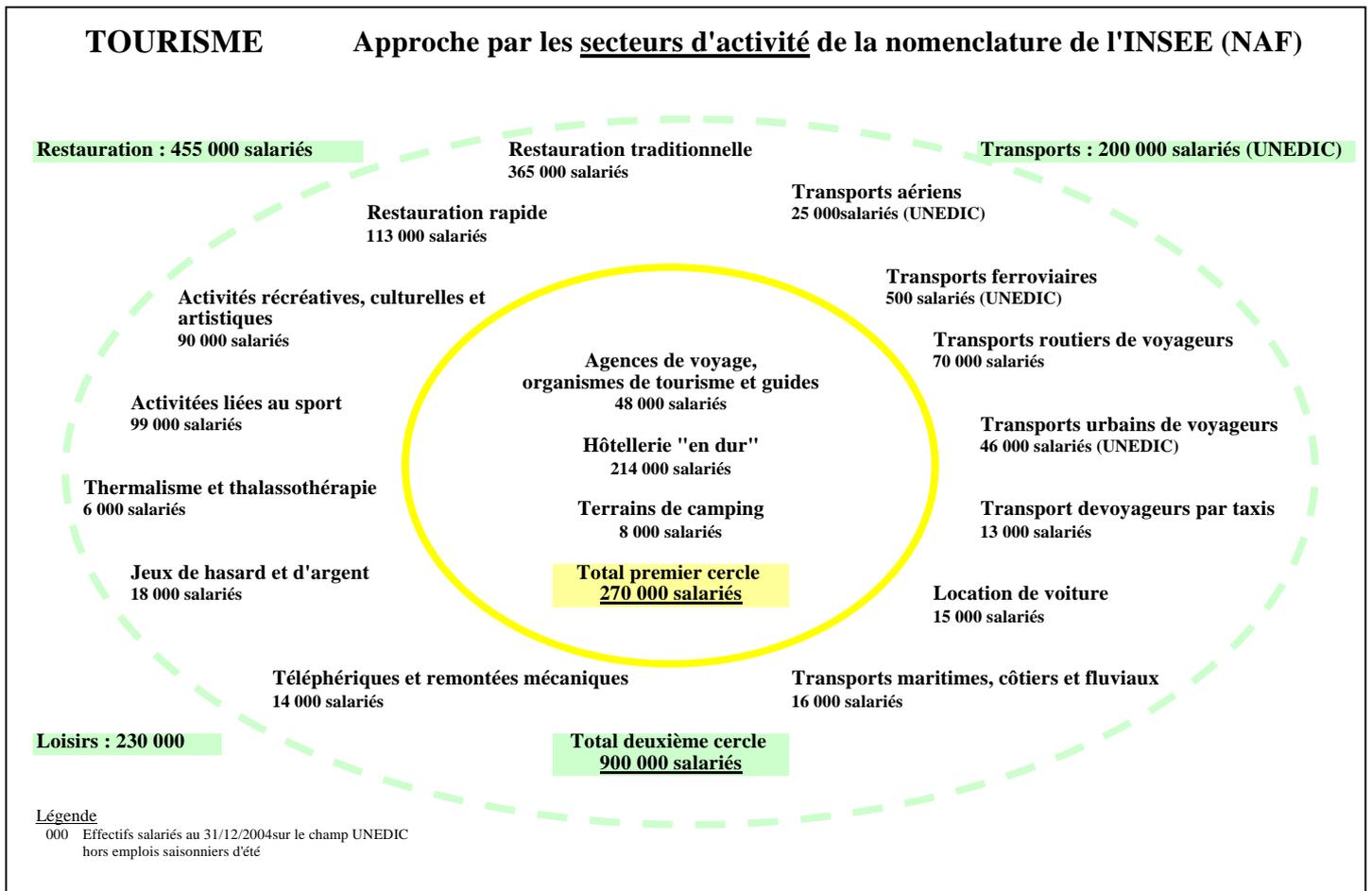
3.1.2. Premiers résultats : une estimation de l'emploi touristique

Cette approche croisée branches professionnelles-secteurs d'activités permet de présenter une estimation des effectifs salariés du secteur du tourisme selon deux cercles (cf. Schéma 6) :

- les effectifs des secteurs dont l'activité principale relève du tourisme sont de l'ordre de 270 000 salariés ;
- les effectifs des secteurs dont une partie de l'activité relève du tourisme sont de l'ordre de 900 000 salariés.

⁴ GREF Bretagne et Observatoire régional du tourisme en Bretagne (ORTB), « Les activités caractéristiques du secteur du tourisme et des loisirs en Bretagne », Cahier sectoriel, octobre 2005.

Schéma 6



Il est impossible, à ce stade, d'affiner ces chiffres, compte tenu d'une part de la limite des rapprochements entre CCN de branches et nomenclatures d'activités (codes NAF), et d'autre part de l'absence d'information permettant d'évaluer, pour les secteurs du second cercle, la part des emplois relevant de l'activité touristique.

Table de correspondance CCN-Codes NAF

(mention des codes NAF dans la définition du champ d'application professionnel de la CCN)

• **Branches dont l'activité principale relève du tourisme**

Tourisme : organismes 63-3 Z
(hors agences de voyages)

Tourisme : agences de voyages 63-3 Z
(hors guides interprètes et guides accompagnateurs)

Tourisme : guides accompagnateurs -

Tourisme : guides interprètes -

Tourisme social et familial

55-2 C

55-2 E

63-3 Z

74-1 J (en partie)

91-3 E (en partie)

Hôtels, cafés, restaurants

Hôtels avec restaurants 55-1 A

Hôtels de tourisme sans restaurant 55-1 A, C, D

Hôtels de préfecture 55-1 D

Hôtellerie de plein air

Terrains de camping, caravanning et parcs résidentiels de loisirs 55-2 C

Immobilier

Résidences de tourisme (pour partie) 70-2 C

• **Branches dont une partie de l'activité relève du tourisme**

Hôtels, cafés, restaurants

Restaurants de type traditionnel 55-3 A

Traiteurs et organisateurs de réception 55-5 D

Débites de boisson 55-3 B / 55-4 B / 92-3 A

Débites de boisson avec spectacle 92-3 H

Cafés tabacs 55-4 A

Discothèques 92-3 H

Bowling 92-6 A

Restaurants : chaînes

Restauration rapide 55-3 B

Cafétérias 55-3 A (pour partie)

Transport aérien : personnel au sol

Transports aériens réguliers de personnes et de marchandises 62-1 Z

Transports aériens non réguliers 62-2 Z

Services aéroportuaires et services d'assistance 63-2 E

Transport aérien : personnel naviguant (en cours de négociation)

Table de correspondance CCN-Codes NAF

(mention des codes NAF dans la définition du champ d'application professionnel de la CCN)

• **Branches dont une partie de l'activité relève du tourisme (suite)**

Transport routier

Transports routiers réguliers de voyageurs 60-2 B

Autres transports routiers de voyageurs 60-2 G

Transports publics urbains : réseaux de voyageurs

Réseaux de transports publics urbains de voyageurs 60-2 A

Taxis parisiens : salariés 60-2 E

Services de l'automobile

Seulement la location sans chauffeur de voitures particulières et de véhicules utilitaires 1-1 Z

Seulement la location d'autos-caravanes et de motocycles 1-2 A

Espaces de loisirs, d'attraction et culturels

Manège forains et parcs d'attractions (pour partie) 92-3 F

Discothèques 92-3 H

Discothèques, night-clubs ou assimilés et dancings 55-4 C

Gestionnaires du patrimoine culturel (pour partie) 92-5 C

Gestionnaires du patrimoine naturel (pour partie) 92-5 E

Autres gestionnaires d'activités récréatives (pour partie) 92-7 C

Entreprises exerçant des activités sportives à caractère récréatif et de loisir (pour partie) 92-6

Zoos

Casinos autorisés : personnel 92-7 A

Animation

Gestion d'équipements culturels et socio-éducatifs codes APE 9615 et 9622

Associations culturelles et socio-éducatives (en partie) codes APE 9616 et 9623

Associations de loisirs en plein air (en partie) codes APE 9617 et 9625

Centres de vacances et loisirs sans hébergement code APE 6712

Auberges de jeunesse code APE 6713

Sport (pour partie) 92-6 A / 92-6 C

Centres équestres

Navigation de plaisance

Fabrication de bateaux de plaisance, gardiennage, entretien et réparation 54-03

Entreprises dont l'activité principale a pour objet les bateaux de plaisance :

Commerce de gros (pour partie) 58-12

Commerce de détail (pour partie) 64-47

Location de biens (pour partie) 80-06

Ecoles de pilotage (pour partie) 82-06

Organismes professionnels dont l'activité principale est consacrée à la navigation de plaisance (pour partie)
77-15

Ports de plaisance

Thermalisme

Entreprises artistiques et culturelles

Activités artistiques (pour partie) 92-3 A

Gestion de salles de spectacles (pour partie) 92-3 D

Entreprises de spectacle

Tableau 1

Listes des codes de la nomenclature d'activités (NAF) de l'INSEE qui approchent les champs de compétences des branches dont l'activité relève du tourisme au moins partiellement - effectifs salariés sur le champ UNEDIC correspondants

		effectifs salariés au NAF 31/12/2005
A - BRANCHES DONT L'ACTIVITE PRINCIPALE RELEVE DU TOURISME		
Branches des "Agences de voyage", des "Organisme de tourisme", des "Guides accompagnateurs" et (?) des "Guides interprètes"		
<i>Le code Naf 633Z : "Agences de Voyage", comprend également les services des offices de tourisme et l'activité des accompagnateurs et des groupes. Les activités qu'il recouvre approche donc le champ de compétence de l'ensemble des 4 branches pré-citées. La nomenclature Naf ne permet pas de distinguer les emplois correspondant à chacune de ces 4 branches</i>	633Z	48 272
Branches du "Tourisme social et familial"		
Naf 552A "Auberges de jeunesse et refuges"	552A	1 111
Naf 552E "autre hébergement touristique" comprend : les maisons familiales et les centres et villages de vacances, les chambres d'hôtes, les gîtes ruraux et les appartements de vacances. <i>Le code Naf 552E recouvre bien des activités directement liées au tourisme, sans distinguer cependant celles de la branche "du tourisme social et familial."</i>	552E	32 207
Branches des "Hôtels, cafés et restaurants" pour la part hôtellerie de ses activités		
Naf 551A "Hôtels avec restaurant"	551A	147 488
Naf 551C "Hôtels de tourisme sans restaurant"	551C	30 487
Naf 551D jusqu'en 2002 : "Hôtels de préfecture"	551D	
Naf 551E depuis 2003 : "Autres hôtels"	551E	3 105
<i>Les activités "hôtellerie" de la branche des HCR sont bien repérées dans la nomenclature Naf</i>		
Branches de l'"Hôtellerie de plein air"		
Naf 552C "Exploitation de terrains de camping"	552C	7 687
<i>la Nomenclature Naf permet d'approcher le champ d'activité de la branche de l'hôtellerie de plein air.</i>		
Branches de l'"Immobilier" pour les activités de location de résidence de tourisme		
codées en Naf 702C jusqu'en 2002 : "Location d'autres biens immobiliers" activités codées en Naf 551E depuis 2003, déjà prise en compte dans la champ "HCR" <i>Les activités de location de résidence de tourisme ne sont pas isolées dans la nomenclature Naf</i>		
TOTAL A		270 357

Tableau 1 (suite)

BRANCHES DONT UNE PART DE L'ACTIVITE RELEVE DU TOURIME			
Branche des "Hôtels, cafés et restaurants" pour la part restauration et discothèque de ses activités et branche des restaurants de chaînes	Naf 553A : "Restauration de type traditionnel" Naf 554A : "Cafés tabacs" Naf 554B : "Débits de boissons" Naf 554 C depuis 2003 : "Discothèques"	553A 554A 554B 554C	310 262 11 990 28 354 14 540
<i>Les activités "restauration" de la branche des HCR sont bien repérées dans la nomenclature Naf</i>			
Branche de la "Restauration rapide"	Naf 553B : "Restauration de type rapide"	553B	112 760
<i>Les activités de la branche de la restauration rapide peuvent être approchées à partir de la nomenclature Naf</i>			
Branche des voies ferrées d'intérêt local	Naf 601Z : Transports ferroviaires	601Z	468
<i>La nomenclature Naf regroupe l'ensemble des activités de transport ferroviaire, y compris les transports de marchandises et la SNCF</i>			
Branche des transports publics urbains (réseau de voyageurs)	Naf 602A : Transports urbains de voyageurs	602A	46 202
<i>La nomenclature Naf regroupe l'ensemble des activités de transport public urbain, y compris celles de la RATP</i>			
Branche des téléphériques et engins de remontées mécaniques	Naf 602C : Téléphériques, remontées mécaniques	602C	14 330
<i>Le code Naf correspond bien au champ de la branche</i>			
Branche du "Transport aérien"	Effectifs salariés hors salariés à statut particulier d'Air France Naf 621Z : Transp, aériens réguliers Naf 622Z : Transp, aériens non réguliers Naf 632E : Serv, aéroportuaires*	621Z 622Z 632E	9 859 5 473 9 159
<i>Les activités de la branche du transport aérien peuvent être approchées à partir de la nomenclature Naf</i>			
Branche des "Transports routiers"	Naf 602B : Transports routiers réguliers de voyageurs Naf 602G : Transports routiers occasionnels de voyageurs	602B 602G	55 258 15 055
<i>Les activités "transports de voyageurs" de la branche des transports routiers peuvent être approchées à partir de la nomenclature Naf</i>			
Branches de la Navigation de plaisance, des Entreprises libres de navigation (personnel sédentaire), et de la Navigation	Naf 611A : Transports maritimes Naf 611B : Transports côtiers Naf 612Z : Transports fluviaux	611A 611B 612Z	12 819 528 2 261
<i>Les activités de location de bateaux de plaisance, de transports maritimes et fluviaux de voyageurs et de marchandises sont couvertes par les mêmes codes Naf.</i>			
Branche des services de l'automobile (pour les activités de location de voitures particulières)	Naf 711Z : Location de véhicules automobiles Location de courte durée de véhicules automobiles (depuis 2003) Location de longue durée de véhicules automobiles (depuis 2003)	711Z 711A 711B	14 819 741
Branche des taxis parisiens	Naf 602E : Transport de voyageurs par taxis	602E	12 819

Tableau 1(suite)

Branche des entreprises artistiques et culturelles +	Activités artistiques	923A	27 514
	Gestion de salles de spectacles	923D	17 167
	<i>Naf 923B : Services annexes aux spectacles</i>	<i>923B</i>	<i>9 909</i>
Branche des espaces de loisirs, d'attractions et culturels	Naf 923F : Manèges forains parcs d'attractions	923F	15 666
	Naf 923 H : Bals et discothèques	923H	
	Naf 923J : Autres spectacles	923J	
	Naf 923K : Activités diverses du spectacle (depuis 2003)	923K	1 036
	Naf 925C : Gestion du patrimoine culturel	925C	6 301
	Naf 925E : Gestion du patrimoine naturel	925E	1 422
	927C : Autres activités récréatives	927C	9 500
Branche du sport	926A : Gestion d'installation sportives	926A	16 398
	926C : Autres activités sportives	926C	82 104
	<i>La nomenclature Naf ne permet pas de distinguer les activités sportives à caractère ludique des activités sportives de compétition</i>		
Branche du personnel des casinos autorisés	Naf 927 A : Jeux de hasard et d'argents	927A	18 372
	<i>Le code Naf 927A comprend également l'organisation de loteries, lotos et de PMU</i>		
Branche du thermalisme	930K : Activités thermales et thalassothérapie	930K	5 908
	<i>Le code Naf 930K couvre les activités de thermalisme et de thalissothérapie</i>		
TOTAL B			888 994

3.2. L'emploi dans les métiers du tourisme

3.2.1. Une appréhension partielle des métiers du tourisme par les nomenclatures publiques emplois-métiers

Trois nomenclatures coexistent au sein de l'appareil statistique français :

- la nomenclature des Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) de l'Insee,
- le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) de l'ANPE,
- la nomenclature des Familles professionnelles (FAP) de la Dares.

Chacune de ces nomenclatures obéit à une logique de construction différente et répond à des objectifs et à des usages différenciés. Dans tous les cas, le constat est celui d'une prise en compte limitée, ou partielle, des emplois et des métiers liés au tourisme.

Cette limite s'explique par la nature même des métiers liés au tourisme, qui ne sont pas des métiers touristiques par « essence » mais par construction ou par destination. Sauf exceptions limitées, la multitude d'emplois et de métiers recensés dans les classifications professionnelles ne deviennent touristiques qu'à partir du moment où ils sont exercés dans un environnement touristique ou à destination d'un public touristique.

Le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

Élaboré par l'ANPE au milieu des années 1970, le ROME est une nomenclature utilisée pour faciliter le rapprochement des offres et des demandes d'emploi, dans une logique d'intermédiation sur le marché du travail. Au plan statistique, la nomenclature ROME permet l'accès aux données de l'ANPE sur le marché du travail.

Actuellement en cours de refonte, le ROME est construit en arborescence :

- 22 catégories professionnelles,
- 61 domaines professionnels,
- 466 emplois-métiers (comprenant plus de 1 000 appellations d'emplois).

La version en cours d'actualisation comporte deux évolutions par rapport à la précédente :

- les définitions de poste ne se font plus à partir d'une entrée catégorielle (artisans, ouvriers, employés, techniciens, agents de maîtrise, cadres...), mais à partir de descriptions empiriques des contenus d'activité en termes de compétences ;
- de nouveaux domaines professionnels ont été identifiés pour tenir compte de l'évolution de l'économie, par exemple l'informatique, l'aménagement du territoire ou encore le tourisme.

Les emplois-métiers du tourisme seront donc isolés au sein d'un domaine professionnel spécifique du nouveau ROME, dont la structure n'est pas encore stabilisée⁵.

L'interrogation de la base ROME permet d'ores et déjà de sélectionner les fiches emplois-métiers suivantes (dont le contenu est détaillé en annexe 2) :

- Agent d'accueil
- Agent commercial du tourisme et du transport. Dans le nouveau ROME, cette fiche pourrait être éclatée en deux fiches nouvelles : Conseiller voyage, Personnel d'exploitation en location de moyen de transport.
- Chef de produit (tourisme). Dans le nouveau ROME, cette fiche pourrait être éclatée en deux fiches nouvelles : Concepteur de produits touristiques, Gestionnaire de produits touristiques.
- Directeur de résidence d'hébergement
- Opérateur d'attractions
- Employé(e) des jeux
- Exploitant(e) d'équipement de loisirs et de sport. Dans le nouveau ROME, cette fiche pourrait être éclatée en deux fiches nouvelles : Gestionnaire d'équipement de loisirs et de sport, Gestionnaire d'équipement culturel.
- animateur généraliste de loisirs
- animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques
- accompagnateur de tourisme sportif
- Directeur d'office de tourisme
- Conducteur de transport en commun (réseau routier)
- accompagnateur tourisme

Les Familles professionnelles (FAP)

Le concept de familles professionnelles (FAP) a été conçu par la Dares pour permettre le rapprochement des sources statistiques sur l'emploi (utilisant la nomenclature PCS) et sur le chômage (exprimées dans le ROME).

La nomenclature des FAP est construite en arborescence :

- 22 domaines professionnels,
- 84 familles professionnelles,

⁵ Une démarche de validation des fiches ROME actualisées étant systématiquement engagée, notamment auprès des partenaires sociaux, les branches professionnelles concernées devraient être consultées.

- 224 postes.

Trois domaines professionnels entrent dans le champ du tourisme, mais sur la base de regroupements d'activités peu cohérents avec la structuration du secteur :

- tourisme et transport (J),
- hôtellerie, restauration, alimentation (S),
- santé, action sociale, culturelle et sportive (V).

De plus, au sein de ces trois domaines, le niveau d'agrégation des FAP est sauf exception trop important pour permettre d'appréhender correctement les métiers du tourisme.

Par exemple, la FAP J5 « Agents administratifs et commerciaux du tourisme et des transports » regroupe les différents métiers du transports liés à l'accompagnement de passagers (hôtesse d'accueil, hôtesse de l'air, steward), mais également les métiers relevant de fonctions commerciales ou administratives, sans distinguer, pour ces derniers, le transport de voyageurs et le transport de marchandises. Autre exemple, le domaine professionnel « hôtellerie, restauration, alimentation » regroupe les FAP suivantes qui, en dehors des cuisiniers, sont hors champ ou trop agrégées :

- bouchers, charcutiers, boulangers (S0),
- cuisiniers (S1),
- employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie restauration (S2)
- patrons d'hôtels, cafés, restaurants (S3).

Enfin, le domaine professionnel « santé, action sociale, culturelle et sportive » intègre une FAP « Professionnels de l'action sociale, culturelle et sportive » (U1), soit un niveau d'agrégation qui interdit de prendre en compte la spécificité des métiers liés au tourisme.

Les Professions et Catégories Socioprofessionnelles (PCS)

Refondue en 2003, cette nomenclature est conçue comme un guide décrivant les professions selon une nomenclature à trois niveaux :

- le groupe le plus agrégé comprend 8 groupes socioprofessionnels (ouvriers, employés, etc.) ;
- le deuxième niveau comporte 42 catégories socioprofessionnels,
- le niveau le plus détaillé de la PCS décrit le contenu de 486 rubriques de professions.

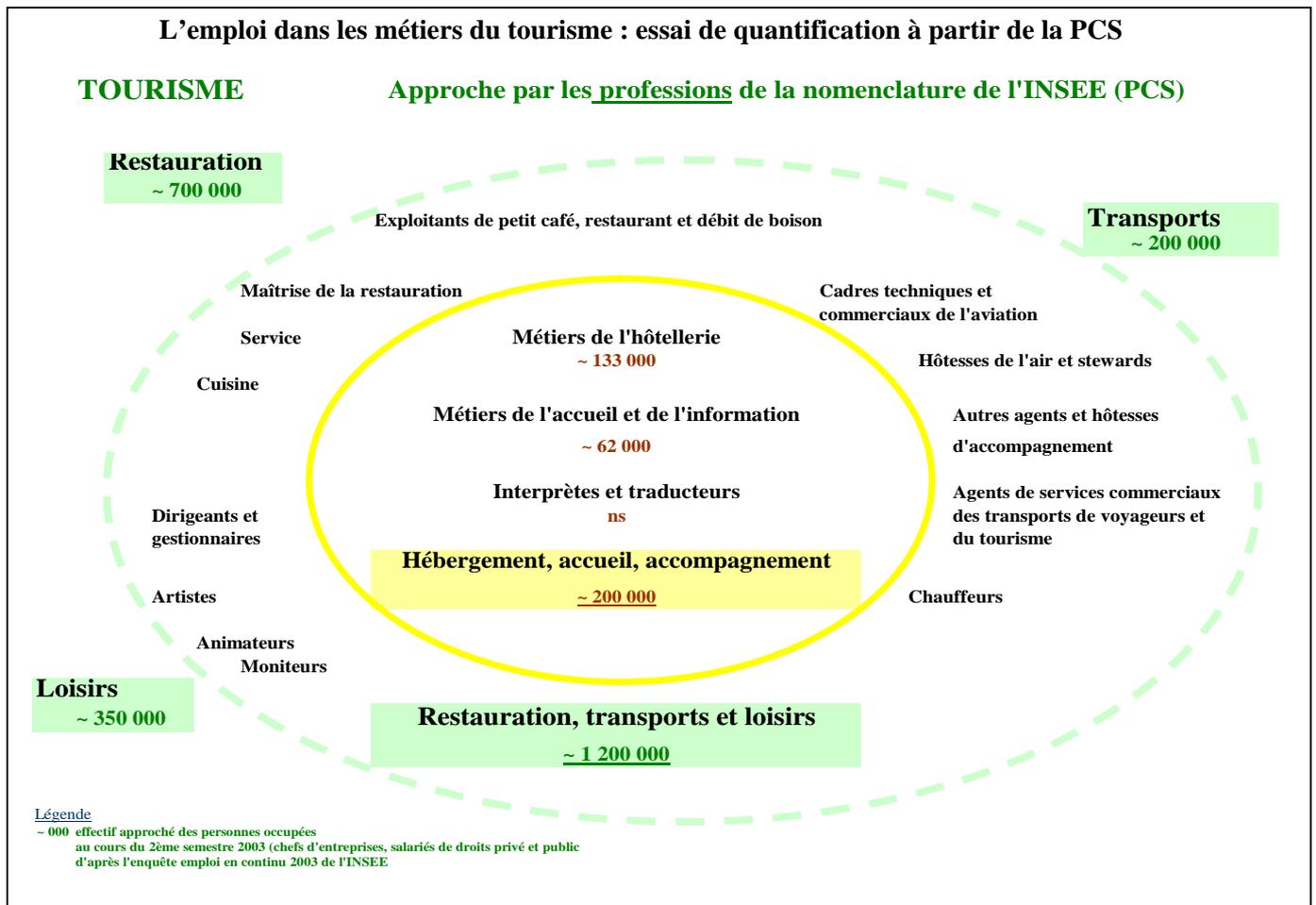
Au plan statistique, la codification des professions selon la PCS permet l'accès aux données de l'Insee, en particulier le Recensement de la population et l'enquête Emploi.

La confrontation des informations sur les emplois et les métiers du tourisme tirées des classifications de branche avec la PCS fait apparaître un constat nuancé (*cf.* Annexe 3).

- Les professions des branches dont l'activité principale relève du tourisme ne sont que partiellement représentées :
 - hôtellerie : 6 rubriques,
 - restauration : 9 rubriques,
 - agents d'accueil et d'information (hors hôtellerie) : 1 rubrique,
 - interprètes : 1 rubrique.
- Les professions relevant de l'activité des agences de voyage et des organismes de tourisme ne sont pas isolées.
- Les professions des branches dont une part de l'activité relève du tourisme sont très inégalement représentées :
 - transports : 7 rubriques,
 - activités récréatives, culturelles et artistiques : 10 rubriques,
 - sports : 1 rubrique.

Malgré ces limites, c'est à partir de la PCS qu'il est possible d'explorer la faisabilité d'une quantification de l'emploi dans les métiers du tourisme (cf. Schéma 7).

Schéma 7



Cet essai de quantification de l'emploi par métiers du tourisme n'a qu'une valeur expérimentale et demanderait à être approfondi.

La prochaine étape de l'exercice consisterait ensuite à caractériser les emplois du tourisme à partir d'une exploitation de l'enquête emploi de l'Insee, ce qui n'entrait pas dans le cahier des charges initiale de ce rapport exploratoire.

**L'OFFRE DE FORMATION ET
DE CERTIFICATION DANS
LE CHAMP DU TOURISME**

Le travail de repérage et d'inventaire des formations du tourisme s'est déroulé en parallèle au travail réalisé par les autres équipes pour tenter de construire une description stabilisée du champ et de ses limites. Faute donc de pouvoir partir initialement d'une définition stabilisée des activités regroupées sous le vocable de tourisme, nous avons eu une démarche pragmatique qui a consisté à centrer nos investigations sur ce qui est apparu assez vite comme le double cœur de ce champ, à savoir les activités d'organisation de voyage et celles liées à l'hôtellerie (ou plus largement à l'hébergement) puisque par définition, la notion de tourisme implique une nuitée passée hors de chez soi. Puis à mesure que les activités connexes, des loisirs et de la restauration et des transports, étaient explorées en termes de branches professionnelles et de métiers, nous avons procédé à des investigations ciblées sur un certain nombre d'activités ou de métiers plus particulièrement impactées par le développement du tourisme.

Nous présenterons donc les résultats de l'exploitation systématique d'un certain nombre de sources relatives à l'offre de « formation qualifiante » selon un schéma à peu près conforme à celui des chapitres 1 et 2. Mais d'abord nous allons expliquer pourquoi nous parlons ici « d'offre de formation qualifiante », ou plutôt, pour adopter le langage en vigueur désormais, « d'offre de certifications », vocable que nous utiliserons largement dans la suite du document.

Nous avons ainsi défini le champ d'investigation parce que qu'il nous a semblé important de repérer l'ensemble des titres et diplômes qui permettaient aux salariés de se signaler comme « professionnels » sur le marché du travail, quel que soit le mode d'obtention de ces certifications : à l'issue d'un processus de formation formelle (initiale et continue) ou d'un apprentissage du métier « sur le tas », évalué à travers un dispositif de validation des acquis de l'expérience. Les décideurs nationaux, comme régionaux, engagés dans l'élaboration des politiques touristiques, doivent en effet pouvoir s'assurer que les acteurs concernés par la mise en œuvre de ces politiques, et en premier lieu les entreprises, pourront trouver, sur le marché du travail, la main d'œuvre qualifiée nécessaire au développement des activités touristiques. Or la manière la plus simple pour les salariés de se signaler comme « qualifiés » ou « professionnels », sur le marché du travail, c'est de faire valoir une certification professionnelle ad hoc.

Nous avons donc limité nos investigations au champ des « certifications professionnelles », au sens où l'entend désormais la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP), à savoir l'ensemble des diplômes et des titres à finalité professionnelle reconnus par l'Etat et inscrits au RNCP, ainsi que les certificats de qualification (CQP) figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) des branches professionnelles.

Ces certifications peuvent être regroupées en trois grandes catégories :

- Les diplômes ou titres élaborés par l'Etat, dans le cadre d'une concertation organisée, au plan national, entre les ministères concernés, les partenaires sociaux représentants employeurs et salariés et des représentants du monde de la formation, au travers d'instances appelées « commissions consultatives professionnelles (CPC) pour l'enseignement professionnel ou commissions pédagogiques nationales (CPN) pour une partie du Supérieur (IUT). Ces diplômes ou titres sont inscrits de droit au RNCP. Les ministères (ou directions ministérielles) qui bénéficient aujourd'hui de cette inscription de droit sont : l'Education nationale (enseignement professionnel et supérieur), l'Agriculture, Jeunesse et Sports, l'Emploi, les Affaires sociales et la Santé. Précisons ici que nous n'avons pas inclus les diplômes du ministère de l'Agriculture dans notre exploration, dans la mesure où un travail sur le tourisme vert (ou rural) est en cours par ailleurs.
- Les titres élaborés au plan local, par des organismes de formation privés ou publics (Greta, services de formation continue des universités...), et inscrits au RNCP au terme d'une procédure d'instruction, par la CNCP, d'un dossier de demande d'inscription. Les ministères non dotés d'instances de consultation pluripartites nationales (type CPC), comme la Défense, la Culture, l'Equipement doivent également passer par la procédure d'instruction pour obtenir l'inscription au RNCP des titres qu'ils délivrent. Cette inscription a pour effet de positionner ces titres dans la grille des niveaux de qualification (V à I), ce qui leur permet d'être admis en équivalence à des diplômes Education nationale, dans un certain nombre de situations (concours notamment). Cette inscription permet aux candidats à la formation d'être éligibles à certains dispositifs de financement (contrats d'apprentissage ou de professionnalisation), et permet l'accès à ces certifications par la VAE.
- Les CQP (certificats de qualification professionnelle) élaborés et reconnus par les acteurs de branches dans le cadre du fonctionnement des commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE). Les différents accords interprofessionnels relatifs à la formation professionnels autorisent la mobilisation des financements

de la formation continue des entreprises pour leur préparation dans le cadre des contrats de professionnalisation ou de la VAE, qu'ils soient ou non inscrits au RNCP.

Compte tenu de la période d'alimentation progressive du répertoire, formellement opérationnel depuis fin 2003 seulement, nous avons choisi d'assimiler aux titres inscrits au répertoire certains titres dont la CTH, ancêtre de la CNCP, avait prononcé « l'homologation ». La notion de « titre homologué » pourra donc ça et là apparaître dans les listes que nous avons établies, même si ces titres ont été, depuis la fin de nos investigations, inscrits au répertoire ou vont l'être dans les mois qui viennent. En effet, chaque jour de nouveaux titres sont inscrits, et la CNCP a un programme régulier de réexamen de tous les titres anciennement homologués.

Cet ensemble de « formations qualifiantes » est loin de recouvrir l'ensemble des formations destinées à améliorer les compétences des salariés relevant du champ du tourisme. Cependant la grande masse des « stages de formation » proposés aux salariés étant de courte durée (une semaine en moyenne) et ne donnant lieu à aucune évaluation finale, l'utilité d'un recensement de cette offre là ne présentait que peu d'intérêt au regard du fonctionnement du marché du travail dans le champ touristique. Un tel recensement supposerait de toute façon des investigations lourdes, pour une durée de vie des informations recueillies extrêmement limitée, car les catalogues des opérateurs évoluent tous les jours.

Démarche d'investigation

La première étape de notre démarche a consisté en un repérage des différentes sources d'informations existantes (à la fois qualitatives et quantitatives). Nous avons, tout d'abord, eu recours à la base de donnée Reflet (Référentiels et flux de l'enseignement technique – Céreq) qui répertorie les diplômes et les flux des élèves dans l'enseignement technologique et professionnel (du niveau V au niveau III, et niveau II avec les Licences professionnelles), consultable sur le site Web du Céreq, www.cereq.fr (cf. Encadré 3).

Un des atouts de cette base est de contenir tout l'historique des diplômes par secteur et de proposer des « généalogies » permettant de visualiser rapidement les créations, les transformations et abrogations, des différents diplômes. On peut ainsi, en repérant les différents « ancêtres » d'un diplôme, reconstituer des séries statistiques, apparemment interrompues du fait de mouvements d'abrogation-création de diplômes, avec changements d'intitulé des diplômes.

Encadré 3

Regards sur les flux de l'enseignement technique et professionnel (REFLET)

La base de données REFLET répertorie les diplômes et les flux des élèves dans l'enseignement technologique et professionnel. Plus de 3 350 diplômes sont actuellement répertoriés dans Reflet. Un dossier documentaire réunit les textes concernant chacun d'eux.

Les principales étapes de leur vie sont enregistrées sur support informatique. L'originalité de la base réside dans son caractère historique : les formations abrogées sont maintenues dans Reflet.

Cela permet d'établir les liens entre diplômes lorsqu'ils changent d'identité au moment de leur rénovation. Cette "généalogie" est nécessaire pour rétablir la continuité des séries statistiques.

La recherche des diplômes existant sur un champ professionnel se fait d'abord, dans Reflet, comme sur d'autres bases, à partir du repérage des domaines de formation correspondant à l'activité, tels qu'ils sont répertoriés par la nomenclature en vigueur (nomenclature des spécialités de formations ou NSF). Pour ce qui concerne la spécialité « tourisme », elle est regroupée, au sein du code 334 de la NSF, avec les spécialités : « Accueil, hôtellerie, tourisme ». Puis l'interrogation est élargie en utilisant le champ « intitulé du diplôme » en entrant des mots-clés, ce qui permet de retrouver tous les intitulés contenant une même chaîne de caractère, quelque soit son code NSF. Ainsi en sélectionnant les diplômes contenant « tourisme » dans leur intitulé, quelques nouveaux diplômes peuvent apparaître, comme le DUT « Carrières sociales option développement touristique », relevant du code 330 dans la NSF.

C'est également la même démarche qui a été employée lorsque nous avons entrepris des recherches d'information avec les bases de données de la Commission nationale de certification professionnelle, qu'il s'agisse de la base des titres homologués ou de celle des certifications enregistrées au RNCP. Dans la plupart des autres bases d'information sur les formations-certifications (*cf.* Encadré 4), la même procédure d'interrogation, à la fois par la NSF et par les mots clés pour les intitulés de diplôme a pu être utilisée.

Enfin, d'autres listes de diplômes ont pu être consultées sur les sites généralistes des ministères concernés par des métiers exercés dans un contexte touristique ou au bénéfice des touristes.

Encadré 4

Sources exploitées

• Base Reflet (Référentiels et flux de l'enseignement technique)	www.cereq.fr/reflet.htm
• Office national d'information sur les enseignements et les professions	www.onisep.fr
• Association nationale pour la formation professionnelle des adultes	www.afpa.fr
• Titres professionnels du Ministère chargé de l'Emploi	www.titres.cnefad.com
• CNCP (Commission nationale de la certification professionnelle)	www.travail.gouv.fr www.cncp.gouv.fr
• Éducation nationale : les diplômes par CPC	www.eduscol.education.fr
• Les certificats de qualification professionnelle	Centre Inffo, guide Edit. 2005
• Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer	www.tourisme.fr
• Ministère de Jeunesse et des Sports	www.jeunesse-sports.gouv.fr

1. ÉTAT DES LIEUX DE L'OFFRE DE CERTIFICATIONS

Nous allons donc présenter successivement les certifications qui renvoient aux deux segments d'activités constituant le cœur du champ du tourisme (tourisme-voyage et Hôtellerie) puis celles qui concernent des métiers orientés vers la prise en charge des personnes se déplaçant dans le cadre de voyages, d'agrément essentiellement, même si dans certains cas il s'agit de séjour à caractère d'abord professionnel (congrès par ex.) ou de santé (cure thermale par ex.) au cours desquels sont organisées des activités de loisirs (découverte du patrimoine, culturel ou naturel, activités sportives de loisirs etc.) destinées à agréments le séjour.

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).

Dans la présentation qui suit, nous serons donc amenés à évoquer plusieurs fois les mêmes formations, lorsque les options proposées sont plurivalentes, mais nous spécifierons chaque fois celles qui sont monovalentes sur le champ considéré. En revanche dans les tableaux en Annexe 4, pour les formations supérieures (à partir de la licence), les listes détaillées correspondantes couvriront l'ensemble du champ « hôtellerie restauration tourisme loisirs » et éventuellement transport, quand cette spécialité traite du transport de voyageurs.

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.

1.1. L'organisation de voyages et la réception de touristes

Lorsque on évoque les activités spécifiques du tourisme, on a l'habitude de les distinguer selon qu'elles visent à produire de manière centralisée une offre de circuits ou de séjours et à organiser le déplacement des touristes (on parle alors de tourisme émetteur) ou bien au contraire à organiser leur accueil et leur séjour dans une région donnée (on parle alors de tourisme récepteur). En termes de branches professionnelles nous avons vu dans la première partie que pour l'essentiel les activités des opérateurs appartenant à la branche « agences de voyages » relèvent du tourisme émetteur, alors que celles des opérateurs appartenant à celle des « organismes de tourisme » (syndicat d'initiative, offices du tourisme ...) relèvent du tourisme récepteur. En ce qui concerne les emplois relevant des conventions collectives des « guides » (accompagnateurs ou interprètes), on peut penser qu'ils renvoient majoritairement au tourisme récepteur, leur mobilisation étant plutôt organisée via les organismes de tourisme.

Dans la présentation de l'offre de certification correspondant à cet ensemble d'activités, nous chercherons à « qualifier » la vocation des diplômés selon cette distinction émetteur-récepteur (TE-TR), sans y parvenir toujours.

Pour caractériser rapidement cette offre on dira qu'elle est organisée autour de deux diplômes de niveau III emblématiques, l'un pour le tourisme émetteur (le BTS ventes et productions touristiques) et l'autre pour le tourisme récepteur (le BTS Animation et gestion touristique), mais qu'elle tend depuis quelques années à se diversifier, avec notamment la multiplication de diplômes de niveau II et I, plutôt polarisés sur le tourisme récepteur semble-t-il. On notera aussi qu'elle comporte très peu de titres à niveau V et IV, ces niveaux n'étant d'ailleurs plus pris en charge par l'Education nationale depuis plus de dix ans (exception faite de la MC télébilletterie). On remarquera enfin qu'aucune certification de branche n'a encore vu le jour, ni du côté des agences de voyage ni des organismes de tourisme. Mais reprenons la description plus systématique de cette offre :

Au niveau V, on trouve un titre du ministère de l'emploi (agent d'accueil touristique) ainsi que trois titres homologués (agent des services techniques du tourisme, assistant animateur du tourisme et agent polyvalent des organismes du tourisme), tous plutôt tournés sur le versant « TR »

Au niveau IV, on trouve un seul diplôme de l'Education nationale (MC « télé billetterie et service voyage » (versant TE), ciblé strictement tourisme, pour trois titres du ministère du Travail : un sur le versant TE (Technicien commercial du tourisme, options vente ou commercialisation) et deux sur le versant TR (technicien d'accueil touristique, option accompagnement ou animation, et animateur de tourisme local). On trouve aussi un titre homologué (technicien d'accueil, vente de services touristiques), plutôt orienté aussi TR, 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. Mais on ne saurait ignorer l'existence du bac pro « services », dont le sous titre « accueil, assistance, conseil »⁶ légitime nous semble-t-il

⁶ Dans le référentiel d'activité de ce diplôme créé en 1994 il est précisé que « l'activité s'exerce dans le domaine des services au public, c'est à dire dans des situations qui mettent en présence, dans une relation interpersonnelle, à l'occasion de la prestation d'un service, un client ou un usager, et un employé chargé de la fourniture de cette prestation. »

que ses détenteurs puissent trouver à s'employer dans les organismes d'information liés au tourisme et notamment les syndicats d'initiative et offices du tourisme, ce que semblent confirmer les acteurs de cette branche.

Au niveau III, les deux diplômes phares (BTS VPT -vente et production touristiques et BTS AGTL - animation et gestion touristique locale) sont cette fois ci du côté de l'Education nationale, qui prétend couvrir avec ces deux diplômes une très large palette d'emplois ; comme le montre la rubrique « champ d'activité »⁷ de leur référentiel d'activité. L'Éducation nationale propose également à ce niveau deux diplômes universitaires : une option du DUT carrières sociales (développement touristique) et une option du DEUST métiers de la culture (tourisme culturel). Le ministère du Travail s'est positionné lui aussi sur le développement du tourisme local (assistant de...) et sur la gestion d'établissement touristique (responsable de...). Ces certifications publiques sont complétées par une offre privée significative, puisque on recense au RNCP 4 titres spécifiquement tourisme (agent de production et commercialisation de produits touristiques-TE et vendeurs conseil en voyage d'affaires et de tourisme-TE, responsable de structure d'accueil touristique -TR et technicien supérieur polyvalent du tourisme) auquel on peut ajouter deux titres bivalents tourisme-hôtellerie (agent de comptoir polyvalent et assistant commercial tourisme hôtellerie).

Au niveau II et I, l'offre de l'enseignement supérieur s'est beaucoup développé ces dernières années. Sur les 16 licences de la filière « hôtellerie et tourisme », cinq sont spécifiquement orientées tourisme (production touristique, conception et gestion de projets touristiques, concepteur animateur en écotourisme, management européen de produits touristiques et tourisme et nouvelles technologies) et une autre est bivalente (hébergement et environnement touristique). Par ailleurs d'autres filières proposent des licences professionnelles à option tourisme, notamment la filière STAPS (2), la filière économie-gestion (3) ou encore les filières de SHS, avec notamment des options « tourisme et valorisation du patrimoine » (6). Il faut y ajouter trois licences classiques, l'une en économie gestion (mention tourisme), l'autre en STAPS, (spécialité management du tourisme sportif), la dernière en SHS (mention tourisme – hôtellerie - alimentation). On ajoutera un « diplôme européen d'études supérieures, option tourisme hôtellerie » préparé dans au moins six académies, mais dont le statut n'est pas défini et qui n'est pas répertorié pour l'instant au RNCP. A noter aussi l'existence d'un diplôme bac+3 très spécifique, le « diplôme national de guide interprète national », dont les caractéristiques sont précisées plus loin.

L'offre privée, de son côté est réduite, sans doute du fait de l'abondance des formations universitaires, mais les deux titres inscrits au RNCP, à niveau II, sont monovalents tourisme (responsable d'activité ou d'entreprise touristique-TR ; responsable de production et de commercialisation de produits touristiques-TE).

Quant aux masters professionnels (ou ex DESS), la mention « tourisme » figure dans 35 masters répertoriés par l'ONISEP (cf. Annexe 4). 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 : quatre seulement sont dans ce cas. On trouve également quatre masters recherche comportant la mention tourisme, ce qui peut laisser supposer que quelques écoles doctorales vont se développer autour de cette thématique.

Des diplômes spécifiques pour l'accès aux métiers de guide

En ce qui concerne l'exercice du métier de guide, l'obtention d'une carte professionnelle est obligatoire. Sa délivrance est automatique pour les titulaires de certains diplômes, alors qu'elle est conditionnée pour les autres à la réussite à un concours spécifique.

⁷ Pour le BTS « ventes et production touristiques » (TE) les emplois visés sont : agent commercial (réservation/vente) conseiller en voyage ; agent commercial d'une compagnie de transport de voyageurs ; rédacteurs de carnets de voyage auprès d'un voyageur ; attaché commercial secteur tourisme ; télévendeurs de produits touristiques ; chargé de voyage au sein d'une entreprise ; agent d'assistance aux touristes ; gestionnaires de points de vente touristiques virtuel ; négociateur-acheteur de prestations et services touristiques ; assistant e chef de produit touristique ; forfaitiste en petite structure touristique.

Pour le BTS « animation et gestion touristique locale » (TR) les emplois visés sont : agent de développement d'un pôle touristique local ; concepteur-organisateur de visites de villes, de circuits excursions ; guide accompagnateur de groupes ou guide interprète régional ; organisateur d'événements locaux ; responsables d'une équipe ; responsable d'une petite unité touristique ; gestionnaire de structure d'accueil touristique rurale (VVF...) assistant gestionnaire d'un parc de loisirs ; assistant d'un autocariste, personnel de structures du tourisme réceptif et de l'animation locale ; personnel d'information d'accueil et de commercialisation dans les congrès, salons ; agent de documentation de l'information touristique régionale-locale...)

Pour le métier de « guide interprète national » un seul diplôme de niveau bac+3 « confère à ses titulaires la qualification requise en vue de l'obtention de la carte professionnelle prévue à l'article 85 du décret du 15 juin 1994 »⁸. Créé en 1995, ce diplôme (DNGIN) de second cycle de l'Enseignement supérieur est co-signé par le ministère de l'Éducation nationale, et celui de l'Équipement, des Transport et du Tourisme. Une commission professionnelle des guides interprètes et conférenciers est consultée sur les modalités de formation et d'évaluation, ce qui est exceptionnel dans le supérieur en dehors des spécialités de DUT. Une dizaine d'universités délivrent ce DNGIN⁹. 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 ou 4 de la spécialité « Hôtellerie, restauration, tourisme ».

Pour l'exercice de « conférencier national », la carte est délivrée à l'issue d'un examen organisé par les ministères du Tourisme et de la Culture. Cet examen est ouvert à des titulaires de « diplômes supérieurs sanctionnant quatre années d'études ».

Pour l'exercice de guide interprète régional, la carte est délivrée sur simple demande aux titulaires du BTS « animation et gestion touristique locale » ayant obtenu 12 sur 20 aux épreuves de tourisme et de langues étrangères. Des concours peuvent être organisés selon les besoins pour d'autres candidats, titulaires de DEUG d'histoire des arts et archéologie, de médiation culturelle et communication et éventuellement de LEA.

Pour l'exercice du métier de « guide-conférencier des villes et pays d'art et d'histoire » la carte est délivrée aux titulaires « d'un diplôme national sanctionnant un cycle de deux années d'études supérieures ayant réussi aux épreuves d'un examen organisé par le Préfet de région »¹⁰.

Par ailleurs la fonction d'accompagnateur, parfois nommée guide-accompagnateur, elle, n'est pas réglementée semble-t-il. Aucune formation exclusivement dédiée n'a été repérée, mais le BTS tourisme AGTL cible clairement ce type d'emploi. Par ailleurs une spécialité de « guide nature multilingue » est proposée par l'université de Lille dans le cadre d'un DEUST. Au niveau bac+3, la licence professionnelle filière H&R, option concepteur animateur en écotourisme (à Poitiers) vise aussi ce type d'emploi, selon la fiche du RNCP.

Toutes les formations citées se situent dans l'Enseignement supérieur, les acteurs de branche considérant que pour exercer ce type de métier un bon niveau de culture générale ainsi qu'une bonne maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est indispensable. C'est d'ailleurs pour ces raisons que l'enseignement professionnel a supprimé depuis 1982 le BP (niveau IV) de Guide interprète international. Les mêmes raisons ont été invoquées en 1995 pour supprimer définitivement le brevet de technicien Tourisme (niveau IV également) dans ses trois options.

En revanche les métiers d'accompagnateurs en matière de loisirs sportifs peuvent être exercés avec des diplômes de Jeunesse et Sports de niveau IV (brevet d'État d'éducateur sportif) dans certaines spécialités (ex. accompagnateur moyenne montagne). Mais nous avons choisi de traiter de ces formations dans le chapitre consacré aux diplômes du champ « loisirs sportifs ».

1.2. L'hébergement

Les activités liées aux différents modes d'hébergement utilisables par les touristes relèvent de plusieurs conventions collectives de branche (voir Partie 1), dont bien sûr celle des « hôtels, cafés, restaurant-HCR » pour la partie « hôtellerie », mais aussi celles du « tourisme social », de « l'hôtellerie de plein air » et de « l'immobilier » pour les résidences de tourisme. En terme de formation, la plupart des formations aux métiers de cet ensemble de branche (hors immobilier) relèvent du même code NSF que celles du « tourisme », puisque le code 334 regroupe les formations à « l'accueil, hôtellerie, tourisme ». Une interrogation des bases à partir de ce code NSF exclut cependant les formations aux métiers du nettoyage des locaux (code 343 nettoyage, assainissement, protection de l'environnement) : on notera que seule une partie des personnels affectés à ces activités sont formés spécifiquement au contexte de l'hôtellerie (CAP services

⁸ Décret n° 95-673 du 9 mai 1995

⁹ Il s'agit des universités de Angers, Bordeaux 4, Clermont-Ferrand 2, Corse, Lyon 2, Marne-la-Vallée, Paris 10, Perpignan, Rennes 2 et Toulouse 2.

¹⁰ Selon les termes même de l'arrêté réglementant la profession.

hôtelières ou CQP employé d'étage de la branche HCR), du fait notamment de la sous-traitance de ces activités à des prestataires de services qui recrutent plutôt des personnes formées aux métiers du nettoyage.

Si on se limite, dans un premier temps aux formations qualifiantes relevant de la spécialité « accueil, hôtellerie » à l'intérieur du code 334 (qui inclut aussi « tourisme », on le répète), le paysage des certifications disponibles est assez ouvert, à la fois en termes de niveaux et de certificateurs. On peut noter cependant une forte présence, à tous les niveaux de qualification, de l'offre Education nationale, à la différence de ce qu'on a vu pour la spécialité « tourisme » ainsi que la mobilisation précoce des employeurs de la branche HCR pour créer des CQP, le premier ayant vu le jour en 1992. Pour balayer plus large, on rajoutera, *en italique*, quelques certifications classées ailleurs dans la NSF, mais dont les titulaires peuvent s'adapter facilement, moyennant de courtes formations, à l'exercice en milieu hôtelier.

Précisons ici qu'un nombre important de diplômes de ce cœur hôtellerie contiennent aussi dans leur intitulé la référence à la spécialité « tourisme », qu'on a vu, mais aussi aux activités de « restauration » ou de « loisirs », qu'on verra plus loin.

Au niveau V, on trouve deux diplômes Education nationale (CAP Service hôtelier ; BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie), ainsi qu'un titre du ministère de l'Emploi (Agent d'hôtellerie) et un titre homologué (employé polyvalent d'étage). On doit y ajouter les deux CQP de la branche « HCR », (employé d'étage et RECAPE), dans la mesure où le niveau des prérequis est situé entre V bis et V, même si celle-ci précise qu'elle ne se réfère pas aux niveaux de l'Education nationale pour classer ses CQP¹¹.

Sur le volet « entretien », on doit noter l'existence d'un CQP de maintenance générale, proposé par la branche « Hôtellerie de plein air » (Ouvrier qualifié de maintenance en hôtellerie de plein air).

Deux CAP (Assistant technique en milieu familial et collectif¹² ; Maintenance et hygiène des locaux), un BEP (Métiers de l'hygiène, de la propreté et de l'environnement), ainsi qu'un titre du ministère du Travail (Agent de propreté et d'hygiène) certifient également des compétences mobilisables dans les structures d'hébergement.

Au niveau IV, on trouve un bac techno (hôtellerie), deux BP (gouvernante et barman) et une mention complémentaire (accueil-réception), préparés par l'Education nationale, ainsi que deux titres du ministère du Travail, préparant aux mêmes métiers, mais ciblés sur les demandeurs d'emploi en reconversion (gouvernante et réceptionniste). La branche (HCR) elle aussi propose depuis 1995 un CQP de réceptionniste. On trouve également trois titres professionnels inscrits au RNCP (Réceptionniste polyvalent en hôtellerie ; Technicien en gestion du secteur restauration-hôtellerie-loisir ; Agent d'exploitation en hôtellerie-restauration économique).

Sur la filière propreté on peut signaler le bac pro Hygiène et environnement.

Au niveau III, le diplôme de référence, l'option A « Mercatique et gestion hôtelière » du BTS Hôtellerie-Restauration est installé dans le paysage depuis 1971, même si son intitulé actuel un peu complexe ne date que de la dernière rénovation de ce BTS en 1994 (voir généalogie). Il est depuis peu soumis à la concurrence d'un nouveau diplôme à référentiel européen (le BTS Responsable d'hébergement). Si le ministère du Travail n'est pas présent sur ce niveau, en revanche on note une présence significative de l'offre privée (en particuliers les CCI) et du ministère de la Défense, avec trois titres spécifiques (assistant de direction en hôtellerie ; technicien supérieur en exploitation hôtelière ; maître d'hôtel), trois titres bivalents H&R (assistant commercial H&R ; assistant de direction en H&R ; promotion commerciale H&R), ainsi que deux titres bivalents sur hôtellerie-tourisme (déjà cités) et un titre plurivalent (technicien supérieur en gestion secteur restauration- hôtellerie- loisirs). Un CQP de l'hôtellerie (Assistant d'exploitation) semble positionné également à ce niveau.

*Sur les activités de **maintenance immobilière**, l'université propose un DEUST (maintenance immobilière hôtelière et hospitalière), et les CCI un titre inscrit au RNCP (TS de maintenance en hôtellerie). Sur la filière propreté on peut signaler le BTS hygiène propreté*

Au niveau II et I, sur les seize Licences professionnelles de la filière « hôtellerie et tourisme », deux seulement sont exclusivement tournées vers l'hôtellerie (gestion d'une PME hôtelière ; management des

¹¹ « La branche distingue dans la description des emplois, le niveau général et le niveau professionnel. C'est pourquoi elle ne se réfère pas aux niveaux de l'Education nationale pour ses CQP. » Les CQP, édition 2005 Guide pratique ; Centre Inffo, p. 75

¹² C'est ainsi qu'a été renommé l'ancien CAP employé technique de collectivité -ETC, à l'issue de sa rénovation en 2004.

activités hôtelières). Trois autres couvrent le champ plus large de l'hôtellerie-restauration (gestion en H&R, accueil réception H&R, management des entreprises H&R), et une le champ mixte de l'hébergement-tourisme (hébergement et environnement touristique-TR). Ces quatre dernières LP sont également répertoriées dans les chapitres correspondants, tout comme la licence de sciences humaines et sociale, option tourisme- hôtellerie. Parmi les quatre diplômes d'ingénieur maître (niveau II) délivrés par des IUP « métiers du transport, hôtellerie, tourisme et loisirs », un seul a une option « gestion hôtelière et touristique », les quatre autres étant plutôt orientés « tourisme et loisirs », on l'a vu. Aucun titre privé n'est enregistré au niveau II, contrairement à la spécialité Tourisme.

Au niveau masters professionnels, seuls quatre diplômes comportent une mention « hôtellerie » dans l'intitulé de la spécialité (audit-contrôle-finance, option hôtellerie et tourisme ; Administration des affaires, spécialité gestion des aménagements touristiques et hôteliers ; géographie, spécialité aménagements touristiques et hôteliers ; gestion, spécialité gestion des activités touristiques et hôtelières). Aucun des masters répertoriés par l'ONISEP n'affiche donc une spécialisation exclusive en hôtellerie, au contraire ils sont systématiquement bivalents sur hôtellerie-tourisme.

Sur la filière propreté on peut signaler un titre inscrit au RNCP (responsable de service hygiène-propreté)

Bien que limitée à ce niveau, sans doute du fait de l'offre abondante dans l'Enseignement supérieur, deux titres privés de niveau I sont inscrits au Répertoire : l'un à double vocation (H&R), (Manager des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration) et l'autre orienté exclusivement hôtellerie, « d'expert-gestionnaire en hôtellerie internationale », délivré par l'Institut de management hôtelier ESSEC international. Certains instituts de formation spécialisés, comme l'Institut Vatel, présent dans 4 villes au moins, proposent également des formations supérieures, mais ne semblent pas avoir demandé leur inscription au RNCP.

1.3. Les activités connexes

Le plus souvent associée à l'hôtellerie, la restauration est un champ sur lequel les métiers et les formations sont bien connus et souvent répertoriés.¹³ Tous les métiers de ce secteur peuvent être considérés comme impactés, au moins au plan quantitatif, par le développement du tourisme dans une région, la diversité et la qualité de l'offre de restauration pouvant être un des critères de qualité entrant dans l'évaluation du tourisme « récepteur ». L'état des lieux des formations sera donc exhaustif sur ce champ.

Par contre, sur les deux autres champs périphériques que nous avons retenus (loisirs et transport), l'identification des formations et certifications mobilisables pour améliorer la qualité de l'offre de service « touristique » est plus délicate, car certains segments de ces activités sont tournés prioritairement vers la population résidente (pour les loisirs notamment, mais aussi les transports à vocation locale), ou concernent d'autres cibles que les personnes en déplacement (transport de marchandise notamment).

Dans ces deux cas, nous ne décrivons qu'un premier cercle de formations préparant à des métiers en lien avec l'activité touristique, sans être certains de ne pas être trop extensif ou au contraire trop restrictif dans la conception qu'on peut se faire de la dimension « tourisme » des activités correspondantes.

La délimitation est particulièrement délicate pour les activités sportives, qui font partie intégrante des loisirs (pour une très large majorité d'entre elles au moins), sans pour autant être toutes ouvertes aux pratiquants occasionnels de passage. Si on prend l'activité des salles de fitness par exemple, la majorité d'entre elles est tournée vers la population résidente. Quelques salles, situées dans des villes thermales ou des stations balnéaires, peuvent cependant proposer des forfaits hebdomadaires pour les curistes ou les vacanciers. Il appartiendra aux acteurs régionaux, qui connaissent la vocation touristique de certaines infrastructures de loisirs de leur territoire, de décider si les spécialités correspondantes ont leur place dans un état des lieux de l'offre de formation de leur région.

¹³ De nombreux travaux conduits au Céreq par Sylviane Mériot, traitent de l'évolution des métiers sur ce champ. On peut citer notamment son ouvrage de référence, « le cuisinier nostalgique », publié en 2002 aux éditions du CNRS.

La restauration

Au niveau V, une offre importante est disponible, notamment au sein de l'Education nationale, avec un BEP (métiers de la restauration et de l'hôtellerie), quatre CAP (cuisine ; café-brasserie ; restaurant, agent polyvalent de restauration) et quatre mentions complémentaires (sommellerie ; barman, employé traiteur ; cuisinier en dessert). Le ministère du travail propose lui deux titres professionnels (agent de restauration et garçon ou serveuse de restaurant), auxquels s'ajoutent deux titres de « crépiers » inscrits au RNCP, ainsi qu'un certificat de traiteur homologué. La branche quant à elle propose à ses salariés trois CQP (Agent de restauration et RECAPE et serveur)

Au niveau IV, coexistent dans l'Enseignement professionnel un bac pro (restauration) et quatre BP (cuisinier ; restaurant ; sommelier, barman). Le ministère du travail propose un seul titre (responsable de restaurant), que complètent quatre titres inscrits au RNCP (sommelier conseil ; cuisinier- petites collectivités ; cuisinier de terroir et agent d'exploitation hôtellerie-restauration) et deux titres homologués (chef de rang et technicien en gestion H&R) du ministère e la Défense.

Au niveau III, si le BTS de référence comporte une option monovalente (BTS H&R, option B : art culinaire, art de la table et du service), les autres certifications inscrites au répertoire se répartissent également entre celles qui sont monovalentes (chef de cuisine, gestionnaire en restauration collective ; maître d'hôtel) et celles qui sont plurivalentes (assistant de direction en H&R ; technicien supérieur en gestion H&R et loisirs ; gestionnaire de collectivité).

Au niveau II et I, la mention « restauration » disparaît quasiment des diplômes de l'enseignement supérieur, à l'exception de trois licences pro de la filière hôtellerie-tourisme (accueil-H&R-tourisme ; restauration collective ; management des entreprises d'H&R). Pour le reste les nombreuses spécialités de cette filière sont plutôt orientées vers « hôtellerie et tourisme » ou « tourisme et loisirs » on l'a vu. Au niveau I, aucun master ne comporte la mention « restauration », seul existe un titre inscrit au RNCP et déjà cité (manager des entreprises d'hôtellerie-restauration).

Les loisirs

Sous cet intitulé de très nombreuses activités peuvent être réunies, faisant appel pour leur réalisation à un très grand nombre de professionnels très divers et généralement spécialisés dans un domaine (sportifs, culturels, ludiques ...). Rares sont cependant parmi ces professionnels ceux dont la vocation première est de concourir à la prise en charge des « touristes », à l'exception sans doute des professionnels des parcs de loisirs, dont le rayonnement est au moins régional et le plus souvent national, voir européen et probablement et ceux des stations de sport d'hiver. Dans le domaine culturel nombre d'établissements (musées, monuments historiques...) ou d'évènements (festivals notamment) ont indéniablement une dimension nationale qui peut justifier qu'une partie des professionnels qu'ils mobilisent, et en particulier ceux chargés de l'accueil, orientation et prise en charge des visiteurs, soient rattachées au secteur du tourisme. 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 (TR), et en leur sein, celles qui sont plutôt caractérisées par une activité de type relationnelle.

Dans la branche des « espaces de loisirs, d'attraction et culturels »¹⁴, les emplois ont fait l'objet d'une classification en trois filières (administration-gestion ; technique ; exploitation, cf. Partie 1). En ce qui concerne l'offre de formation nous ne retiendrons que la troisième filière (exploitation) qui compte trois types d'emplois pour la catégorie « ouvrier-employé » : des opérateurs d'attraction, des employés de restauration et des vendeurs de produits simples.

Au niveau V, même si sur deux au moins des trois catégories d'emploi de nombreux diplômes existent par ailleurs (restauration et vente), la branche a cru bon de créer des CQP ad hoc sur ces 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 » qui est ciblé sur l'ensemble des activités d'accueil, information, animation, vente et restauration dans des

¹⁴ A consulter pour faire le point sur l'état du marché en ce domaine, le rapport de l'AFIT (M.L. Desmet, E. Galiana,et G. Guyomard : Parcs de loisirs : état du marché et facteurs d'évolution ; juin 2004)

« entreprises » de loisirs. Ce qui dans ce secteur le distingue des diplômés 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'attraction (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. A ce niveau, un bac pro très large comme le bac pro « 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'établissement, depuis le BTS AGTL jusqu'à un nombre important de master tournés vers la gestion d'équipement touristique ou de loisirs, en passant par de nombreuses licences professionnelles (*cf.* Annexe 4).

Il est à noter que cette convention collective comprend une annexe spécifique pour la filière « spectacle », qui énumère la quasi-totalité des métiers du « spectacle vivant », qu'il s'agisse des artistes ou des techniciens. Bien que l'on retrouve ces mêmes métiers dans les activités des « entreprises artistiques et culturelles »¹⁵, nous n'avons pas étendu nos investigations à cette branche particulière d'activité, pour lesquelles plusieurs ministères seraient concernés : ministère de la Culture essentiellement pour la catégorie des artistes interprètes, mais aussi Education nationale ou ministère du Travail pour les métiers techniques. Là encore, les acteurs régionaux pourront approfondir dans cette direction leur état des lieux lorsque certains de leurs équipements (musées) ou événements culturels (festivals notamment), bénéficient d'une notoriété de dimension nationale, voire internationale.

*Les loisirs sportifs*¹⁶

La réglementation des activités d'encadrement de pratiquants d'une discipline sportive constitue un cadre de 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 à 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 jeunesse et sport 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 J&S. 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 sportif, 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

¹⁵ Voir convention collective « entreprises artistiques et culturelles » dans la Partie 1.

¹⁶ Un rapport de l'AFIT (Philippe Brunet, Mathilde Steen, Christophe Revéret, Charlotte Michel ; Tourisme et loisirs sportif ; nov 2004) analyse de nombreuses démarches territoriales et en tire un certain nombre de bonnes pratiques, à destination des acteurs institutionnels et des professionnels concernés.

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 J&S, nous avons retenu les spécialités qui nous paraissaient déboucher assez régulièrement sur un exercice professionnel tourné vers des pratiquants séjournant hors de leur résidence habituelle (touristes, curistes etc.), que se 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.

Spécialités du BEES retenues : activités équestres, activités physiques pour tous, alpinisme, canoë kayak, char à voile, escalade, golf, natation (BEESAN) parachutisme, parapente, plongée subaquatique, ski alpin, ski de fond, ski nautique, spéléologie, surf, tennis, tir à l'arc, vol libre-parapente, voile.

De nouveaux diplômes de niveau IV à champ plus large sont en cours d'élaboration au ministère de J&S depuis 2001 : il s'agit des brevets professionnels jeunesse éducation populaire et sport (BPJEPS), dont le nombre de spécialité devrait être moindre et qui se substitueront progressivement aux BEES. Parmi les 10 spécialités actuelles, nous avons retenu les spécialités suivantes : activités nautiques, golf, activités physiques pour tous, loisirs tous publics, pêche de loisir, et activités équestres.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, la prise en compte de ces spécialités par les décideurs locaux dépendra de la dimension touristique des équipements correspondant.

Certains emplois de techniciens de maintenance des équipements (notamment en station de ski) peuvent être alimentés également par des diplômés de certains bac pro de l'Education nationale (spécialités techniques comme de le bac pro MSMA)

Au niveau III, on trouve dans toutes les disciplines un brevet d'État 2^{ème} degré, accessible par les diplômés 1^{er} 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 quelles que 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 licences professionnelles 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 pro management des métiers du golf. Les formations correspondantes recoupent largement celles déjà évoquées dans le chapitre Tourisme (*cf.* Annexe 4).

Le tourisme de santé et de bien-être

Sont regroupées 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 (Education 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 »¹⁷ 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'Education nationale (BTS de diététique, d'analyse médicale).

Le transport de voyageurs

Au niveau V, on a retenu peu de certifications : l'Education nationale propose un CAP d'agent d'accueil et de conduite à vocation très large car il prépare au transport urbain et interurbain de voyageurs. Mais il comprend cependant une possibilité de spécialisation « tourisme-grand tourisme ». Elle propose également une mention complémentaire de transporteur fluvial, qui vise aussi le transport de personnes.

¹⁷ Voir partie 1 la convention collective du thermalisme

Un seul titre du ministère de l'emploi, inscrit au RNCP, prépare au métier de chauffeur d'autocar (conducteur de transport interurbain de voyageur), mais son référentiel ne mentionne que comme « occasionnels », les déplacements à but touristiques, culturels, sportifs etc. Un titre beaucoup plus ciblé (conducteur d'autocar de tourisme et grand tourisme grand tourisme), a fait l'objet d'une étude d'opportunité en 2004, mais il ne devrait voir le jour qu'en 2006, sous la forme d'un certificat complémentaire de spécialisation du titre de conducteur interurbain.

Au niveau IV, on ne trouve quasiment aucune spécialisation en transport de voyageurs : ni dans l'enseignement professionnel, à l'exception d'une mention complémentaire « accueil dans les transports » (pour des postes sédentaires en gare, aéroport, gare maritime etc.), ni au ministère du travail, ni dans l'offre privée des spécialistes du transport que sont par exemple l'AFT IFTIM ou PROMOTRANS.

Au niveau III, le même diagnostic est valable : on constate même une inexistence quasi complète de certifications centrées sur l'organisation de transports de voyageurs, les BTS et DUT du secteur étant orientés « marchandises ». Seul le ministère du Travail propose un CFP de technicien supérieur d'exploitation de transport de personnes (urbain, interurbain et tourisme par autocar)

Au niveau II, une seule des sept licences pro de la filière « logistique » cible clairement la gestion du transport de voyageur, et parmi les nombreux titres inscrits au RNCP par les organismes spécialisés en transport, seuls quatre préparent explicitement à gérer des unités de transport de voyageurs (responsable d'une unité d'exploitation, option transport de personnes ; responsable d'une unité d'exploitation, option transport et logistique ; responsable de production transport de personnes ; responsable en logistique et transport).

2. CARACTÉRISATION DE L'OFFRE DE FORMATION

Le repérage de l'offre de certification ne saurait suffire à donner une idée exacte de la situation réelle de l'offre de formation sur le terrain : certains ministères ou organismes peuvent proposer une grande diversité de titres et avoir peu de « sections » ouvertes et donc produire peu de diplômés, et à l'inverse, le ministère de l'Éducation nationale, parfois minoritaire en nombre de certifications proposées, au moins dans l'Enseignement professionnel, peut contribuer à mettre de très nombreux diplômés sur le marché. Il nous a donc semblé utile de compléter ce panorama des certifications par quelques commentaires sur l'offre réelle de formation, lorsque existent des sources d'information mobilisables (notamment la base de données REFLET du Céreq).

2.1. La disparité des flux selon les certificateurs dans les différentes spécialités¹⁸

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'Éducation nationale n'était présente qu'à partir du niveau III, qui constituerait selon les membres de la 17^{ème} 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'Éducation 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'accueille 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'Éducation 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'Éducation nationale propose une offre très équilibrée entre les deux spécialités, on notera

¹⁸ Ces données ont été recueillies et commentées par Sylviane Mériot, représentante du Céreq à la 17^{ème} CPC tourisme-hôtellerie-loisirs

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)

Tableau 2

Répartition des candidats aux BTS tourisme pour l'année 2004

	Scolaires						Apprentis						Autres (formation continue enseignement à distance, candidats libres)			Total
	Public			Privé			Public			Privé			Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite	
	Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite	Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite	Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite	Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite				
BTS VPT	893	666	75,3	1 416	910	64,3	12	8	66,7	129	73	56,6	817	362	44,3	3 270
BTS AGTL	855	664	77,6	815	556	68,2	-	-	-	141	95	67,3	491	247	50,3	2 302
Total	1 748	1 330	76,0	2 231	1 466	65,7	12	8	66,7	270	168	62,2	1308	609	46,5	5 572

Source : DEP. Traitements : Céreq (Reflét).

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.

Tableau 3

Effectifs de candidats au titre « tourisme » du ministère du travail pour l'année 2004

	Stagiaires en formation	Titres délivrés
Niveau V (1 titre)	49	47
Niveau IV (3 titres)	454	386
Niveau III (2 titres)	40	34

Source : DGEFP.

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, Reflét) indiquent pour les 16 LP de la filière Hôtellerie et tourisme, un effectif de 335

étudiants et pour les 17 autres LP (éco-gestion, SHS, Staps etc.) à dimension tourisme, 284 étudiants, soit un total de 619 inscrits¹⁹ 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 ».

Sur le champ de l'hôtellerie-restauration, en formation initiale à bac+2, les diplômés de l'Education nationale sont préparés par un nombre moins important de candidats que dans le tourisme (2500 inscrits en 2004 pour le BTS H&R), les « autres candidats » représentant également près de 20 % du total des inscrits. Globalement l'apprentissage pèse à peu près un peu plus lourd que dans le tourisme (10 %), mais avec un écart plus important entre les deux spécialités, les restaurateurs semblant plus ouverts à l'apprentissage (12 %) que les hôteliers (5 %). Avec 28 % des jeunes formés chez eux, les organismes de formation privés occupent également une place importante dans l'offre de formation. Comme dans le tourisme, plus de huit apprentis sur dix sont accueillis dans des CFA privés.

Tableau 4

Effectifs de candidats au BTS hôtellerie-restauration en 2004

	Scolaires						Apprentis						Autres (formation continue enseignement à distance, candidats libres)			Total
	Public			Privé			Public			Privé			Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite	
	Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite													
BTS HOT.	792	695	87,8	260	208	80,0	7	4	57,1	72	48	66,7	331	117	35,3	1 462
BTS Rest.	934	773	82,8	232	181	78,0	45	24	53,3	111	78	70,3	261	114	43,6	1 583
Total	1 726	1 468	85,0	492	389	79,0	52	28	53,8	183	126	68,8	592	231	39,0	3 045

Source : DEP. Traitement : Céreq (Reflet).

Si au niveau III les effectifs des deux options sont assez équilibrées, au niveau IV en revanche, le bac pro restauration enregistre presque deux fois plus de candidats (4831 candidats, dont 16 % d'apprentis et attire un peu moins les adultes, qui ne représentent que 16 % des inscrits aux examens (611 candidats). Quant au bac technologique hôtellerie, la totalité des 2 000 inscrits aux examens sont préparés en formation initiale, par voie scolaire, dans le public. A noter également que le bac pro restauration est très demandé en VAE désormais (162 candidats en 2004).

¹⁹ On remarquera que cet effectif représente exactement 10 % des 6199 inscrits en BTS Tourisme, mais ce ratio n'a guère de sens car ces licences pro accueillent des étudiants venant de filières très variées (H&R, tourisme mais aussi sciences économiques ou SHS...)

Tableau 5

Effectifs de candidats aux diplômes de niveau IV de l'Education nationale en 2004

	Scolaires						Apprentis						Autres (formation continue enseignement à distance, candidats libres)			Total
	Public			Privé			Public			Privé			Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite	
	Présents aux examens	Nombre admis	Taux de réussite													
Bac prof rest.	2 755	2 316	84,1	695	614	88,3	236	156	66,1	534	392	73,4	611	324	53,3	4 831
Bac tech. hot	2 057	1 825	88,7	516	445	86,2										
Total	4 812	4 141	86,0	1 211	1 059	87,4										

Source : Céreq (Reflét).

Au niveau IV, le ministère du Travail à l'inverse a plus formé les demandeurs d'emploi aux métiers de l'hôtellerie (184 adultes formés pour 158 diplômés) qu'aux métiers de la restauration (84 formés pour 64 diplômés).

Tableau 6

Effectifs de candidats aux titres du ministère du travail de niveau IV en 2004

	Stagiaires en formation	Titres délivrés
Métiers de la restauration	84	64
Métiers de l'Hôtellerie	184	158
Ensemble	268	222

Source : DGEFP.

Au premier niveau de qualification (niveau V), ce sont les métiers de la restauration qui attirent le plus les demandeurs d'emploi (cuisiniers, serveurs, agents de restauration) : sur le millier de stagiaires AFPA, 95 % préparent des titres relatifs à la restauration.

Tableau 7

Effectifs des candidats pour les titres de niveau V (2004)

	Stagiaires en formation	Titres délivrés
Métiers de la restauration	927	785
Métiers de l'Hôtellerie	60	50
Ensemble	987	835

Source : DGEFP.

Si l'on compare l'attractivité des deux filières de formation (tourisme-H&R) au niveau BTS, on constate que le traitement équilibré des flux du côté de l'Education nationale (environ 2000 inscrits en 2004 dans chaque filière) est mis en cause par l'offre privée qui s'est plus développée sur le tourisme, ce qui conduit à une production plus importante de diplômés sur le tourisme que sur l'hôtellerie restauration (3 208 contre 2 131). L'importance du flux des diplômés dans cette spécialité aurait pour corollaire selon certains des difficultés importantes d'insertion, qui contribueraient à dégrader l'image de ce diplôme auprès des professionnels de l'orientation et de l'insertion. Très peu de données fiables peuvent être mobilisées pour vérifier ces représentations des BTS tourisme. Mais il est vrai qu'un certain nombre de représentants d'employeurs, notamment dans le tourisme récepteur, évoquent la surqualification de ces diplômés par rapport aux emplois

qu'ils ont à offrir et affirment opérer leurs recrutements plutôt à niveau IV. Pour tenter d'y voir clair nous avons essayé d'exploiter les données de l'enquête d'insertion du Céreq, « Génération 98 ».

Encadré 5

Présentation des enquêtes « Génération »

Les enquêtes « Génération » s'inscrivent dans le nouveau dispositif de l'Observatoire national des entrées dans la vie active (ONEVA) initié en 1997 avec une première enquête auprès de sortants du système éducatif en 1992 issus de tous les niveaux de formation et suivie par les génération 98 et 2001 interrogées respectivement en 2001 et 2004. La future enquête concernera la génération 2004 et sera réalisée en 2007.

L'objectif de ces enquêtes est d'assurer une production régulière d'indicateurs standards d'insertion, sur des sortants de formation initiale, par niveaux et grands domaines de formation.

L'enquête Génération 98 est une enquête longitudinale, transversale à tous les niveaux de formation. Elle concerne des primo-sortants du système éducatif en France. On appelle primo-sortant, tout jeune ayant quitté le système éducatif (apprentissage inclus) pour la première fois et pour une durée minimale d'un an. L'enquête a eu lieu au printemps 2001 auprès de plus de 55 000.

L'importance de cet échantillon nous a permis de constituer a posteriori un échantillon d'environ une centaine de sortants du BTS tourisme, qui nous permet de procéder à quelques comparaisons.

2.2. Quelle insertion pour les BTS Tourisme ?

Quels types d'emploi occupent les diplômés de la filière « tourisme », à leur sortie du système scolaire et trois ans plus tard ? Telle sont les principales questions que permettent d'éclairer l'enquête Génération 98, pour l'ensemble des grands domaines de spécialité et à tous les niveaux de qualification. Encore faut-il que dans la spécialité étudiée, l'échantillon d'enquêté soit suffisant pour permettre des résultats significatifs au plan statistique.

A partir d'une sélection sur la base d'enquête de tous les intitulés de diplômes comportant la mention « tourisme » (ou touristique), nous avons pu isoler environ 250 sortants enquêtés, tous niveaux confondus. Mais la dispersion entre les différents niveaux (*cf.* Tableau 8), ne permet pas de procéder à des comparaisons statistiques avec les sortants de même niveau dans d'autres spécialités, sauf pour le niveau III (BTS-DUT) pour lequel nous disposons de 110 questionnaires correspondant à des sortants de BTS « diplômés » sur l'une ou l'autre des deux spécialités du tourisme (VPT et AGPL), sur les 180 sortants « formés » dans ce domaine à niveau III.

Tableau 8

Effectifs de jeunes dont l'intitulé de formation contenait le mot « tourisme », enquêtés dans Génération 98

	Niv I (DESS)	Niv II (licences, IUP)	Niv III (BTS, Deust...)	Niv IV (Bac T, pro...)
Effectifs enquêtés	20	43	180 110 diplômés	7

Source : Céreq (enquête « Génération 98 »).

La comparaison des résultats d'insertion de ces 110 BTS « Tourisme » avec ceux de l'ensemble des sortants diplômés des BTS-DUT « tertiaire » va montrer que cette spécialité se distingue de l'ensemble par une moindre performance sur les indicateurs qualitatifs de l'insertion (niveau de qualification des emplois, rémunération, statut d'emploi), mais qu'en revanche sur le taux de chômage et l'adéquation spécialité-secteur d'insertion, les résultats d'insertion sont très proches de la moyenne.

Tableau 9

**PCS des emplois tenus
(regroupements manuels à partir d'un classement en 21 catégories)**

• Catégorie socioprofessionnelle (en %)	Premier emploi		Emploi à 3 ans	
	BTS tourisme	BTS et DUT tertiaire	BTS tourisme	BTS et DUT tertiaire
Ouvrier	8	7	3	3
Personnel de service aux particuliers	11	3	5	1
Employé administratif d'entreprise	46	39	47	35
Employé du commerce	14	9	5	4
Agent de maîtrise, technicien, profession intermédiaire administrative ou commerciale	20	37	38	48
Cadres	0	3	1	8
Autres	1	1	2	1
Total	100	100	100	100
• Salaire médian (en €)			1 040	1 156

Source : Céreq (enquête « Génération 98 »).

Pour leur premier emploi, les titulaires d'un BTS Tourisme subissent beaucoup plus massivement que leurs homologues un déclassement à l'embauche : 20 % d'entre eux seulement occupent un poste de technicien ou d'agent de maîtrise, (contre 37 % en moyenne pour les BTS tertiaires), et à l'inverse, 19 % sont ouvriers ou personnel de service (contre 10 % en moyenne) et 60 % employés (contre 48 %). Même si leur situation tend à s'améliorer trois ans après, un différentiel important persiste dans leur accès aux fonctions de technicien, agent de maîtrise ou cadres : ils ne sont encore que 38 % à accéder à une profession intermédiaire (contre 48 %) et 1 % au statut de cadre (contre 8 %) et 8 % occupent encore des emplois subalternes d'ouvriers ou personnel de service (contre 4 %).

Ce différentiel de niveau de qualification se répercute sur le salaire médian perçu dans l'emploi trois ans après la sortie, qui est inférieur de 10 % à la moyenne du salaire médian des sortants de BTS ou DUT tertiaire.

Sur le plan de la sécurité de l'emploi, en début de carrière ils sont massivement précaires (un quart seulement de CDI, contre 30 % en moyenne), mais pour une majorité d'entre eux, la situation se stabilise trois ans après (59 % de CDI). Cette stabilisation est cependant moins massive que pour l'ensemble des BTS Tertiaires (75 % de CDI) : on note en effet une persistance du volume des emplois aidés, probablement due au développement des emplois jeunes dans la période, notamment dans le tourisme récepteur, avec la création de postes d'agent de développement ou de valorisation du patrimoine au niveau des collectivités territoriales. Quant à l'emploi saisonnier, caractéristique du tourisme, il semble surtout significatif en début de carrière, mais se résorbe au bout de trois ans.

Tableau 10

**Nature des contrats de travail pour les emplois occupés
(en %)**

• Statut d'emploi	Premier emploi		Emploi à 3 ans	
	BTS tourisme	BTS et DUT tertiaire	BTS tourisme	BTS et DUT tertiaire
CDI fonctionnaire	25	30	59	75
CDD	29	39	20	12
Contrat aidé (CES, Emploi-jeune)	11	8	13	8
Intérim	25	17	4	4
Saisonnier	7	4	3	0

Source : Céreq (enquête « Génération 98 »).

En ce qui concerne les secteurs d'activité²⁰ dans lesquels les jeunes trouvent à s'employer, au sortir de leur formation puis trois ans plus tard, les résultats montrent une nette prédominance des transports (qui comprend les agences de voyage et les opérateurs de transport dans cette nomenclature), suivi des services aux particuliers et de l'administration, qui comprennent une bonne partie des activités de tourisme récepteur (hôtellerie et offices du tourisme notamment...). Avec le temps la prédominance des transports s'accroît, ce qui tend à montrer qu'avec de la persévérance, les jeunes finissent par s'insérer dans l'un des principaux secteurs cible de leur diplôme, près de 10 % parvenant à s'insérer dans la fonction publique (territoriale en majorité), même si c'est dans le cadre d'un emploi aidé pour une partie d'entre eux.

Tableau 11

**Principaux secteurs d'insertion
(en %, classés par ordre décroissant pour les emplois à trois ans)**

• Secteur d'activité	Premier emploi		Emploi à 3 ans	
	BTS tourisme	BTS et DUT tertiaire	BTS tourisme	BTS et DUT tertiaire
Transport	28	5	40	5
Services aux particuliers	17	7	11	5
Administration	5	7	9	7
Commerce	14	23	6	18
Education, santé, action sociale	6	10	5	13
Services aux entreprises	9	20	5	23

Source : Céreq (enquête « Génération 98 »).

Cette relative adéquation des métiers exercés au champ du diplôme détenu est confirmée quand on analyse de manière très qualitative les noms des entreprises qui emploient les jeunes (à trois ans) : 65 % des employeurs déclarés par les jeunes²¹ relèvent clairement des secteurs d'activité constitutifs du « cœur » du tourisme (agences de voyage, organismes de Tourisme, hôtellerie) et 11 % interviennent sur des activités proches (animation, loisirs).

Tableau 12

Types d'entreprise occupant les sortants BTS tourisme, au moment de l'enquête (à 3 ans)

Agences de voyage (ou société de voyages intégrés)	30 %
Opérateurs de transport (aérien, maritime, SNCF, location voitures...)	18 %
Organismes de tourisme (offices de tourisme, syndicats d'initiatives...)	9 %
Hôtellerie (y compris de plein air)	8 %
Mairie ou association sur fonction « animation ou développement »	6 %
Commerce	6 %
Parc ou équipement de loisirs	5 %

Source : Céreq (enquête « Génération 98 »).

En matière de chômage, la situation des BTS tourisme est tout à fait conforme à la moyenne des BTS sur la période, avec même une amélioration plus sensible début 2000, sans doute liée là encore à l'effet du programme emploi jeune. Si les taux de chômage sont très moyens, en revanche un nombre plus important de jeunes ont connu quelques mois de chômage au cours des trois premières années.

²⁰ La nomenclature utilisée par les traitements informatique de l'enquête est à grosse maille : elle comprend 16 codes qui chacun regroupe plusieurs activités identifiées par un code NAF

²¹ Nous avons édité une liste des noms des entreprises employeurs des jeunes (à trois ans), avec en regard les intitulés d'emploi, telles que les déclaraient les jeunes. L'exploitation manuelle qui en a été faite reste tout à fait artisanale et simplement illustrative.

Tableau 13

Taux de chômage des diplômés BTS tourisme
(en %)

Taux de chômage	BTS tourisme	BTS et DUT tertiaire
Taux de chômage à 6 mois	12	13
Taux de chômage à 18 mois	2	7
Taux de chômage à 30 mois	5	5
Durée cumulée de chômage		
Pas de chômage	42	50
De 1 mois à 6mois	42	34
Plus de 6 mois	16	16

Source : Céreq (enquête « Génération 98 »).

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 17^e CPC « tourisme , hôtellerie restauration » pour réclamer dès 1986²³ la suppression du brevet de technicien (niveau IV) qui comportait trois options (voyage, information touristique et hôtesse). 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* »²⁴.

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 œuvre 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.

²² Cette hypothèse devrait faire l'objet d'une investigation particulière, les sortants de Bac pro services n'étant pas assez nombreux dans Génération 98 pour faire l'objet d'une exploitation spécifique.

²³ Courrier du syndicat national des agents de voyage à la 17^e CPC, en date du 13 février 1986 : « nous vous confirmons donc que nous approuvons la proposition de suppression du BT tourisme qui ne paraît plus correspondre aux besoins des professionnels »

²⁴ Note de présentation du projet d'arrêté portant cessation de la préparation et de la délivrance du BT tourisme, Mai 1996.

**LES BRANCHES PROFESSIONNELLES
ET LES MÉTIERS DU TOURISME**

En complément des investigations conduites à titre exploratoire sur les métiers, les emplois et les formations du tourisme, des entretiens ont été conduits avec les représentants d'un certain nombre de branches professionnelles situées au cœur de l'industrie touristique :

- l'hôtellerie et la restauration,
- les agences de voyages,
- les organismes de tourisme (offices de tourisme et syndicats d'initiative),
- les guides,
- les espaces de loisirs.

L'objectif de ces entretiens était triple :

- - faire réagir les acteurs de branches (fédérations professionnelles et instances paritaires, de type OPCA) sur les premiers résultats relatifs aux points I et II : délimitation du champ, répertoire des métiers, panorama de l'offre de certification, faisabilité d'un portrait statistique du tourisme ;
- - avancer sur la définition de la notion même de métier touristique, et sur la question des compétences spécifiques à l'exercice des métiers touristiques par destination ;
- - recenser les problématiques emploi-formation et les priorités de branche en matière de développement des emplois et des métiers liés au tourisme.

Une grille de questionnement commune a été établie, comme support d'entretien.

Les instances

Existe-t-il une CPNE ? depuis quand ? quelles priorités ?

Existe-t-il un observatoire de branche ? quel mode d'organisation, quels types de travaux ?

Quel est l'OPCA de la branche ?

Quelle approche des emplois et des métiers dans la classification de branche ?

Les métiers

Quels sont les principaux métiers cœur de branche ?

Quid métiers stratégiques (cœur de branche) et/ou sensibles (difficultés de recrutement) ?

Quelle conception des métiers « touristiques » ? Quelle réflexion de branche ?

Pour les métiers qui ne sont « touristiques » qu'exercés dans un environnement ou à destination d'un public touristiques, quelles compétences spécifiques ?

Les formations

Quelles sont les principales formations préparant aux métiers cœur de branche ?

Quels arbitrages entre formations labellisées « tourisme » (ex BTS tourisme) et formations spécialisées (titres et diplômes commerce, marketing, comptabilité-gestion, etc.) ?

Quelle appréciation de l'offre de formation initiale et continue « tourisme » ?

Quelles modalités d'acquisition des compétences spécifiques « tourisme » ?

Les emplois

Quels sont les effectifs des différents métiers cœur de branche ?

Quelle est la structure des effectifs-âge-sexe-niveau de qualification, etc. ?

Quelles problématiques d'alimentation des métiers et de renouvellement de la main d'œuvre : turnover, recrutements externes et/ou promotion interne, difficultés de recrutement ?

Quelle prospective-évolution qualitative des métiers-évolution quantitative des emplois ?

1. L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION

Interlocuteurs :

M. Geiser, directeur général de l'OPCA-FAFIH

M. Boissonnat, responsable de l'Observatoire de l'hôtellerie et de la restauration

M. Delterne, Directeur Emploi-Formation de l'UMIH

Mme Mariani, responsable du service juridique et social de l'UMIH

1.1. Les instances

La CPNE-IH (Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière)

Depuis 1982, il existe une CPNE de l'industrie hôtelière regroupant les branches professionnelles correspondant aux CCN suivantes :

- Hôtels, cafés, restaurants (HCR),
- Cafétérias,
- Restauration collective.

Un document de présentation interne précise les activités qui relèvent du champ de la CPNE de l'industrie hôtelière et celles qui n'en relèvent pas.

En termes d'activités, le champ couvert par l'industrie hôtelière est très large :

- Restaurants,
- Cafés,
- Entreprises de restauration collective,
- Cafétérias,
- Hôtels restaurants,
- Hôtels,
- Traiteurs,
- Bowling,
- Thalassothérapie.

A contrario, ne relèvent pas du champ de la CPNE-IH les activités suivantes :

- Livraisons de repas à domicile,
- Restauration rapide,
- Restauration rapide non concédée,
- Casinos,
- Discothèque,
- Campings,
- Chambre d'hôtes,
- Gîtes,
- Villages de vacances,
- Résidences de tourisme.

Depuis sa création en 1982, les partenaires sociaux ont confié à la CPNE/IH le soin de définir et orienter une politique générale d'emploi et de formation dans l'industrie hôtelière, élargie aux qualifications professionnelles (CQP) en 1999.

En 2003 a été élaboré un document intitulé « Pour une politique générale de la formation professionnelle dans l'industrie hôtelière », qui précise les grandes lignes de la politique de la CPNE-IH :

- conserver plus longtemps les salariés dans la branche,
- faciliter l'engagement et l'intégration durable de nouveaux salariés,
- cibler mieux « enseignements initiaux et publics concernés »,
- développer la formation des chefs d'entreprise TPE,
- favoriser une bonne articulation entre formation première et formation continue,
- affiner l'analyse des relations publics-emplois.

Cette politique générale est en cours d'actualisation par la CPNE-IH, notamment pour prendre en compte les modifications introduites par la réforme de la formation professionnelle continue (ANI du 20 septembre 2003, loi du 4 mai 2004). Le document correspondant devrait être disponible début 2006. Les priorités affichées par les documents internes disponibles sont les suivantes :

- - Favoriser le maintien des salariés dans leur emploi, en mutualisant l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle continue : plan de formation ; périodes de professionnalisation ; validation des acquis de l'expérience ; formations à l'initiative des partenaires sociaux, notamment les stages de promotion professionnelle et sociale (PPS) ; droit individuel à la formation (DIF).
- - Privilégier la formation en alternance sous statut de salarié : par l'apprentissage, le contrat de professionnalisation, la valorisation de la fonction de tuteur.
- - Généraliser les contrats d'objectifs qui déclinent la politique générale de la branche en l'adaptant à la spécificité de chaque région.
- - Organiser des stages de découverte ou de pré-qualification en amont du contrat de professionnalisation et du contrat d'apprentissage.
- - Stabiliser les effectifs de l'enseignement technique, en particulier ceux du BTS.

Le FAFIH

Le FAFIH est l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) de l'industrie hôtelière, chargé de collecter, de mutualiser et de gérer les fonds de la formation professionnelle conformément aux objectifs et aux priorités définis par la CPNE-IH. Créé en 1974 sous la forme d'un Fonds d'Assurance Formation, le FAFIH est transformé en OPCA par un accord de branche du 20 décembre 1994 signé par 14 organisations professionnelles d'employeurs et de syndicats de salariés de l'industrie hôtelière.

Organisations de salariés :

- CFDT
- CGT
- FGTA-FO
- HCRB-CFTC
- INOVA-CFE-CGC

Organisations d'employeurs :

- Fédération nationale de l'industrie hôtelière (FNIH-UMIH)
- Groupement national des chaînes hôtelières (GNCH-UMIH)
- Confédération des professionnels indépendants de l'hôtellerie (CPIH)
- Syndicat français de l'hôtellerie (SFH-SYNHORCAT)
- Syndicat national des restaurateurs, limonadiers et hôteliers (SNRLHS-SYNHORCAT)
- Fédération autonome générale de l'industrie hôtelière touristique (FAGIHT)
- Syndicat national de la restauration collective (SNRC)
- Syndicat national de la restauration publique organisée (SNRPO)
- Syndicat national des entreprises régionales de restauration sociale (SNERRS)

Le champ couvert par le FAFIH correspond à celui de la CPNE de l'industrie hôtelière (auquel il convient d'ajouter la CPNE des casinos, également adhérente au FAFIH).

Il est à noter qu'en 2004 a été mis en place un bureau mixte CPNE-IH, FAFIH pour améliorer la convergence entre ces deux instances chargées l'une de définir, l'autre de mettre en œuvre la politique emploi-formation de la branche de l'industrie hôtelière.

L'ADEFIH

L'Association pour le développement de l'emploi et de la formation dans l'industrie hôtelière (ADEFIH) est une association créée en 2002 par la CPNE-IH pour animer la politique de certification et de validation des acquis des salariés de l'hôtellerie-restauration et administrer les CQP (une douzaine à ce jour) :

- mise au point des référentiels,
- évolution des CQP,
- accréditation et suivi des établissements de formation,
- délivrance des certificats.

L'Observatoire de l'hôtellerie et de la restauration

Structure professionnelle paritaire créée dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle, l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie, de la restauration et des activités connexes a repris les missions du service Etudes du FAFIH, auxquelles ont été ajoutées de nouvelles missions pour 2005-2006 :

- - réalisation d'un portrait sectoriel de l'hôtellerie-restauration,
- - création d'un répertoire des métiers,
- - renforcement des partenariats avec les institutions et observatoires régionaux ou nationaux.

La structuration territoriale des instances paritaires de l'industrie hôtelière

Les instances paritaires dont s'est dotée la branche de l'industrie hôtelière au niveau national (CPNE-IH et OPCA-FAFIH) existent également au niveau régional :

- 18 Commissions Régionales Paritaires de l'Industrie Hôtelière représentent la branche auprès des institutions régionales, notamment les conseils régionaux ;
- le FAFIH dispose de 17 délégations régionales.

Cette structuration régionale permet à la branche d'adapter la politique nationale de branche aux spécificités des régions.

Ainsi, par exemples, les stages de Promotion professionnelle et sociale (PPS), ouverts à tous salarié, saisonnier, extra ou demandeur d'emploi, sont mis en place au niveau régional, à l'initiative des CRPF-IH, en fonction des besoins particuliers recensés localement. Ils expriment, région par région, les priorités de l'année arrêtées par les représentants des professionnels de la région, employeurs et salariés.

Autre illustration de l'importance de la structuration territoriale de la branche de l'industrie hôtelière : la priorité accordée au développement des contrats d'objectifs associant au niveau régional la branche, le conseil régional, les services déconcentrés du ministère du travail et l'académie dans l'élaboration d'une politique de formation adaptée aux spécificités locales.

1.2. Les métiers

L'observatoire de l'hôtellerie et de la restauration, dépendant du FAFIH et couvrant donc l'ensemble du champ de l'industrie hôtelière, a pour projet en 2006 d'élaborer un répertoire des métiers. Une étude préalable a été confiée à un consultant externe. L'objectif est de préciser les attentes des différents acteurs de la branche par rapport à ce projet de répertoire (quel outil pour quel usage ?). Les responsables de

l'observatoire et du FAFIH partent en effet du principe qu'un répertoire unique ne peut pas répondre à tous les types d'usages : recrutement, élaboration de parcours de formation et de professionnalisation, GPEC, etc. et qu'il convient donc de faire des choix. L'étude préalable sera disponible à la fin de l'année et le travail d'élaboration du répertoire devrait être engagé début 2006.

En tout état de cause, la liste d'emplois-repères qui figure dans la classification de branche est considérée par le responsable de l'Observatoire comme suffisamment générale pour être consensuelle, mais de ce fait trop incomplète et imprécise pour préfigurer un répertoire des métiers ou même servir de base aux travaux à venir.

En termes d'intitulés de métiers, le ROME paraît plus satisfaisant que toute autre nomenclature (PCS, FAP).

Dans le même ordre d'idées, les intitulés des CQP existants correspondent à des métiers dans lesquels la branche se reconnaît, mais ils ne couvrent pas l'ensemble des métiers du secteur.

Qu'il s'agisse de l'UMIH, du FAFIH ou de l'Observatoire, il n'existe pas de réflexion spécifique sur les métiers « touristiques » au sein de la branche de l'industrie hôtelière. Certains métiers, comme les réceptionnistes d'hôtels, ou encore l'accueil de séminaires (tourisme d'affaires) sont identifiés comme porteurs d'une dimension spécifiquement touristique, mais la réflexion porte plus largement sur des dimensions transversales à l'ensemble des métiers, comme l'accueil, les langues, ou encore la connaissance des usages et des coutumes de la clientèle, touristique ou non.

S'agissant des métiers de l'hôtellerie, l'accueil est présenté comme « une fonction partagée par l'ensemble des métiers de l'hôtellerie-restauration et non pas réservée à la clientèle touristique ». Certes, l'approche de l'accueil doit être différencié selon les types de clientèles : « Accueillir un groupe de japonais ne nécessite pas le même type d'accueil qu'un groupe de retraités de l'Ile-Adam, ou encore un séminaire d'hommes d'affaires », mais l'accueil reste une fonction de base.

S'agissant des métiers de la restauration, nos interlocuteurs estiment qu'il n'est pas nécessaire de spécialiser les professionnels sur la cuisine de terroir, même si des formations existent depuis peu (voir plus bas), dans la mesure où la cuisine a toujours eu ses spécificités locales et où elle évolue régulièrement. La difficulté repérée est celle du service en salle. Faire une cuisine locale, ou une cuisine de terroir suppose en effet que les serveurs soient capables d'en expliciter les spécificités aux clients : « La cuisine n'est pas un problème en France, le problème c'est l'accueil et le service en salle, autrement dit les emplois qui demandent le moins de charge technique et le plus de charge mentale (relations avec la clientèle, nécessité d'adaptation permanente en fonction des changements d'équipes, etc.). Les métiers de la cuisine ont une identité forte, ce qui n'est pas le cas du service en salle, qui un service immatériel (répondre aux attentes exprimées ou inexprimées des clients) et d'autant plus immatériel qu'il est bien fait ». Dans le même ordre d'idée, être serveur dans un petit établissement ou dans une grande maison modifie totalement les conditions d'exercice du métier : « Plus il y a de technique, plus l'emploi est simple à exercer. C'est plus simple d'être serveur chez Bocuse, au sein d'une équipe spécialisée, qu'au bistrot du coin, seul pour servir 60 au moment du coup de feu et livré à soi-même ».

L'accent mis sur la relation de service, plus que sur la dimension proprement touristique de l'activité, est confirmée par le contenu des référentiels des différents métiers qui font l'objet d'un CQP et intègrent, à des degrés divers, l'accueil, le service et la connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères. Les représentants de l'UMIH reconnaissent toutefois que si les valeurs de l'accueil et du service sont communes aux différents métiers de l'hôtellerie-restauration, « un gros effort reste à faire pour adapter ces valeurs à la spécificité de la clientèle, que ce soit en fonction du pays d'origine ou en fonction de l'implantation géographique de l'établissement ».

Il est à noter que nos interlocuteurs de l'UMIH, évoquant l'intention des partenaires sociaux de reprendre la grille de classification, ont envisagé la possibilité de prendre en compte à cette occasion la dimension touristique des emplois et des métiers de l'hôtellerie-restauration.

1.3. Formations et certifications

La place de la problématique « tourisme » dans la politique de formation de la branche

La branche de l'industrie hôtelière a une spécificité au regard de sa politique de formation, qui confine à une sorte de paradoxe. Au plan national, c'est perceptible dans les propos de nos interlocuteurs, comme dans les documents présentant la politique générale de formation de la branche de l'industrie hôtelière, « le tourisme n'est pas une préoccupation en tant que telle ». Ni la politique générale de formation élaborée en 2003 ni son actualisation en cours ne font de place à la problématique du tourisme.

Pour nos interlocuteurs, cela s'explique de deux manières. En premier lieu parce que l'industrie hôtelière est positionnée au cœur de l'activité touristique et parce que la quasi-totalité des emplois du secteur (90%) se situe dans les métiers cœurs de branche. Autrement dit, l'industrie hôtelière est touristique, les emplois et les métiers de l'hôtellerie-restauration sont touristiques, en quelque sorte cela va sans dire... La seconde explication, plus politique, tient à la volonté de la branche de l'industrie hôtelière de conserver son identité propre et de ne pas la voir « diluée » au sein d'un ensemble plus large – le tourisme – structuré par les pouvoirs publics.

Au plan local, par contre, la branche s'est dotée d'un dispositif de formation continue « régionalisé », les stages de Promotion professionnelle et sociale (PPS), mis en œuvre à l'initiative des Commissions régionales paritaires formation (CRFP-IH).

La territorialisation de la politique de formation continue de la branche vise à répondre aux besoins identifiés localement, ce qui constitue une forme de réponse indirecte aux spécificités locales liés à l'exercice des métiers de la branche dans des environnements « touristiques » différents, notamment en matière de restauration (« cuisine de terroir », « cuisine régionale », « cuisine régionale et produits du terroir », « cuisine du terroir normand », « connaissance des produits du terroir », « cuisine des poissons », etc.) et de sommellerie (« accords mets et vins », « mieux connaître les vins de Bourgogne », « connaissance et dégustation des vins de la Vallée du Rhône », « les vins du Languedoc-Roussillon »).

Autres exemples, les formations en langues sont proposées dans plusieurs régions pour faciliter « la communication dans les situations professionnelles courantes » : anglais en Bourgogne, Bretagne, Haute-Normandie, Ile de France, Languedoc-Roussillon, Nord-Pas-de-Calais, Picardie, Poitou-Charentes, Rhône-Alpes ; anglais et espagnol en Aquitaine et en Midi-Pyrénées ; anglais et italien en région PACA.

Enfin, certaines formations sont même explicitement labellisées « tourisme ». Par exemple, en Alsace, un stage est intitulé : « Mieux connaître le patrimoine touristique en Alsace » et son objectif est « de promouvoir la région auprès de sa clientèle dans la perspective de mieux l'accueillir et mieux commercialiser son établissement ». L'Auvergne et la Lorraine proposent également ce type de formation, la première « pour accueillir autrement la clientèle, promouvoir la région, développer son activité et les séjours », la seconde pour « promouvoir la région auprès de sa clientèle afin de mieux l'accueillir ; mettre en place un produit touristique spécifique à son entreprise et à sa démarche de promotion ».

Une politique active de création de CQP

L'ADEFIH est une association créée en 2002 par la CPNE-IH pour animer la politique de certification et de validation des acquis des salariés de l'hôtellerie-restauration et administrer les CQP.

Le premier CQP de l'industrie hôtelière date de 1992 et il en existe douze aujourd'hui, en cours d'enregistrement au RNCP :

- Agent de restauration
- Assistant d'exploitation - spécialisations Restauration et Hébergement
- Chef Gérant
- Employé(e) qualifié(e) de restauration
- Employé(e) technique de restauration
- Employé(e) d'étages
- Exploitant en restauration (accessible par la VAE)
- Réceptionniste

- Serveur en restauration

Selon les documents internes, « conçus à l'origine pour valider la formation de jeunes intégrant la profession dans le cadre d'un contrat de qualification, puis ouverts progressivement à des salariés en CIF ou en capital temps de formation (CTF), les CQP-IH s'ouvrent à la validation des acquis de l'expérience et à la professionnalisation de façon générale. Ils permettent de répondre à l'évolution des besoins des entreprises et de structurer les parcours professionnels ».

La problématique tourisme n'est pas prise en compte en tant que telle dans le cadre des CQP de l'industrie hôtelière. Les référentiels d'activité des différents métiers concernés mettent plutôt l'accent sur la dimension du service : accueil, compétences relationnelles... mais aussi langues étrangères, ce qui constitue un élément de prise en compte du tourisme, tout au moins dans sa dimension internationale.

Les acteurs de la branche se refusent à opposer CQP et diplômes de formation initiale. Ils se bornent à évoquer la complémentarité entre ces deux types de certifications : « Il existe une belle gamme de diplômes, on ne les critique pas ». Mais ils ajoutent aussitôt que le propre des CQP est « leur capacité à répondre plus rapidement » aux besoins du secteur. En filigrane est posée la question de la place des partenaires sociaux dans les CPC de l'Education nationale : « On est plus consultés qu'acteurs. Lorsque un CAP est révisé, on émet un avis qui est suivi ou non. La nécessité d'un consensus pour réviser un diplôme fait qu'on est rarement suivi complètement ». Le problème est en réalité d'autant plus crucial pour le secteur que les métiers en tension sont des métiers qualifiés (niveau CAP) : cuisiniers, service en salle, principalement, les tensions étant moindre sur les métiers de l'hôtellerie.

1.4. L'emploi

En termes d'emploi, l'industrie hôtelière est de loin le plus important des secteurs d'activité qui contribuent au développement du tourisme. Selon les données du FAFIH (bilan 2004), ce secteur occupe environ 800 000 actifs dont 625 000 salariés, soit une augmentation de plus de 30% au cours de la dernière décennie. Les emplois les plus nombreux sont ceux des métiers de service de la restauration (36%), suivis des métiers de la cuisine (31%), les emplois spécifiquement liés aux activités d'hébergement étant moins nombreux (12%).

Le secteur de l'industrie hôtelière connaît un déficit global d'attractivité. La profession évoque entre 50 000 et 60 000 emplois non pourvus chaque année, précisant que ces tensions affectent principalement les emplois qualifiés de la cuisine et du service en salle. Elles se manifestent en particulier par des difficultés pour attirer des jeunes titulaires d'un CAP et pour les fidéliser. Globalement, la difficulté de conserver les salariés au sein des établissements au-delà de trois à quatre années provoque un turnover élevé qui oblige à renouveler près d'un quart des effectifs chaque année.

La profession a engagé au cours des dernières années une politique sociale volontariste pour améliorer les conditions de travail et la protection sociale de ses salariés. En matière salariale, la suppression du Smic hôtelier s'est traduite par des augmentations salariales individuelles sous forme de primes pour les salariés au Smic, mais la revalorisation de la grille salariale de la profession reste suspendue à une hypothétique baisse de la TVA sur la restauration.

Des difficultés spécifiques concernent les saisonniers, pour lesquels le turn over est directement lié à la saisonnalité, mais aussi à des difficultés de logement, récurrentes dans les grandes métropoles (Paris, Lyon), croissantes ailleurs, notamment dans les stations de ski et les stations balnéaires.

La mesure statistique de la saisonnalité est un problème non résolu. A cet égard, la profession distingue trois catégories de saisonniers :

- ceux qui exercent le même métier toute l'année dans des régions différentes et qui sont comptabilisés par l'UNEDIC .
- ceux qui exercent des activités ou des métiers différents au cours des saisons d'hiver et d'été dans une même région, et qui ne sont pas nécessairement comptabilisés ;
- enfin, les saisonniers ponctuels, comme les étudiants en jobs d'été, qui échappent à toute comptabilité.

Sur cette question délicate, dans le cadre d'un contrat d'objectifs entre la profession et la région Bretagne, une étude a été confiée à la délégation régionale de l'Insee à partir de l'exploitation des DADS.

2. LES AGENCES DE VOYAGES

Interlocuteurs :

Monsieur Besnard, Président de la commission sociale (SNAV)

Madame Boned, Responsable du service juridique (SNAV)

Monsieur Beauvais, Cabinet ITHAQUE

Madame Pussier, Cabinet ITHAQUE

2.1. Instances

Organisation patronale : syndicat national des agences de voyages (SNAV)

1 355 adhérents

1 401 licences d'agents de voyages

3 705 points de vente

CCN signée en 1993

OPCA : Transport (AFTIFTIM)

CPNEFP : en cours de mise en place

Les priorités affichées par la CPNEFP sont les suivantes :

- l'apprentissage, peu utilisé, et l'alternance,
- la formation dans les petites entreprises,
- la communication vis-à-vis des jeunes et des demandeurs d'emploi.

Observatoire de branche : principe acté dans l'accord de branche transposant la réforme de la formation professionnelle ; en projet

2.2. Métiers

Classification en cours de révision sur la base du CEP de 1993 : passage d'une grille de type Parodi à une grille à critères classant : technicité (dont formation), responsabilité, autonomie. Une étude préalable, confiée à un consultant, propose de passer d'une grille comprenant 115 niveaux d'emplois à une grille resserrée sur 44 métiers, dont 21 spécifiques au tourisme. Sur ces 21 métiers cœur de branche, onze sont considérés comme stratégiques et font l'objet de fiches métiers en cours de rédaction. Des interrogations spécifiques subsistent sur l'avenir de tel ou tel métier, comme celui de forfaitiste, à ce jour plus ou moins intégré. Une interrogation plus générale porte sur l'impact des hot line sur les emplois et les métiers des agences de voyages.

Un projet de révision de la classification de branche est en cours. Une étude préalable, confiée à un consultant externe, débouche sur un projet de grille à critères classant (responsabilité, autonomie, technicité) conservant le principe d'une grille des emplois spécifiques au tourisme resserrée autour de 21 niveaux d'emploi, avec une définition synthétique de chaque emploi :

Conseiller voyages • Assure les opérations de ventes, de conseils, de réservations, d'émissions, des services et produits afférant au voyage. Saisit et concrétise les demandes sur un logiciel spécifique. Peut assurer les opérations administratives et comptables courantes.

Conseiller billetterie • Assure les opérations de ventes, de conseils, de réservations, d'émissions de billets, des services et produits afférant au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires. Réalise les opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

Chargé des documents de voyages • Confectionne le carnet de voyages remis au client, contenant tous les documents nécessaires au bon déroulement de son voyage : billets de transport, itinéraire, bons d'échanges, à partir du dossier réalisé par la vente et finalisé par le booking et le service transport. Peut gérer les visas et les formalités diverses des clients.

Forfaitiste • Confectionne des voyages à forfaits. Etablit le devis du voyage et rédige le programme. Les met en œuvre, à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

Conseiller voyages expérimenté • Assure les opérations de ventes, de conseils, de réservation, d'émissions, des services et produits afférant au voyage. Saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique. Peut en outre assurer, seul, la responsabilité du bon fonctionnement d'un implant, d'une antenne ou d'un point de vente d'un réseau.

Forfaitiste expérimenté • Confectionne des voyages à forfaits. Etablit le devis du voyage et rédige le programme. Peut les mettre en œuvre, à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques. Peut conseiller sur les produits, préparer et suivre leur exploitation commerciale, les développer.

Responsable de secteur agence ou d'unité technique • Dirige, anime et contrôle l'activité d'un groupe d'employés dont il doit pouvoir assurer la mise au courant en fonction des besoins du service. Possède en outre les connaissances affirmées de sa branche. Peut avoir la charge d'un implant, d'une antenne ou d'un point de vente d'un réseau.

Responsable d'agence(s) • A la charge d'un(e) ou plusieurs agence(s), implant(s), antenne(s) ou point(s) de vente d'un réseau. Assure, en outre, dans le cadre de la politique et des objectifs déterminés par la direction de son entreprise, des règles et des directives en vigueur définies par celle-ci, la direction et la gestion courante de la ou des entités(s) qui lui est (sont) confiée(s). Ses connaissances professionnelles techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer ou de participer à l'ensemble des tâches réalisées.

Animateur-coordonateur de réseau • Anime et coordonne la politique, les activités de plusieurs agences, antennes, points de ventes ou implants d'un réseau.

Directeur régional • Assure la direction et la gestion des agences, antennes, points de vente ou implants d'une région.

Responsable de module, d'équipe • Coordonne et/ou encadre un module, une équipe de conseillers voyages. Organise et contrôle le travail.

Responsable de groupe • Coordonne et/ou encadre un groupe constitué de plusieurs modules ou équipes de conseillers voyages. Organise et contrôle le travail.

Responsable de plateau • A la charge d'un plateau constitué de plusieurs groupes. Assure, en outre, la direction et la gestion courante de l'entité qui lui est confiée, dans le cadre de la politique et des objectifs déterminée par la direction de son entreprise, des règles et des directives en vigueur définies par celles-ci. Ses connaissances professionnelles techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer et de participer à l'ensemble des tâches réalisées.

Agent réceptif • Assiste ou confectionne des programmes, établit les devis, met en œuvre les programmes à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

Agent d'accueil • Est chargé de l'accueil en gare, à l'aéroport, à l'hôtel, en agence ou en tout autre lieu, des touristes ou voyageurs, et/ou de leur accompagnement ou transfert. Représente l'entreprise auprès d'eux. Est au courant techniquement et commercialement des dossiers des touristes qu'il reçoit. Possède les

connaissances techniques suffisantes pour arrêter les dispositions nécessaires au bon déroulement de sa mission.

Agent d'exploitation, agent de planning • Organise et prépare le planning des agents d'accueil, accompagnateurs, guides, chauffeurs... Participe à la coordination de la mise en oeuvre des moyens de transport en fonction des besoins.

Délégué réceptif, correspondant local • Suit de très près le bon déroulement des circuits à destination. Prend en charge les clients à destination. S'assure du suivi des prestations.

Gestionnaire des allotements terrestres • Gère les allotements terrestres (bus, trains, bateaux, voitures, hôtels...) : réservations, modifications ou annulations, harmonisation avec les stocks aériens...

Gestionnaire aérien • Gère les allotements aériens : réservations aériennes, modifications ou annulations, harmonisation avec les stocks terrestres... Régule les stocks aériens. Peut calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente de billets d'avion.

Chef de produit • Élabore et fabrique les produits qui sont présentés en brochure selon un cahier des charges, en calcule les prix, et négocie des accords avec tous les prestataires.

Acheteur • Identifie les fournisseurs, sélectionne les produits. Participe à la négociation des contrats, l'optimisation des prix, la gestion des stocks.

Au-delà de ce travail lié à la révision de la classification de branche, un travail de type répertoire de métiers est en projet avec l'élaboration, dans le cadre de groupes de travail paritaires, de fiches métiers correspondant aux onze métiers stratégiques pour la branche :

- Conseiller voyages
- Conseiller billetterie
- Forfaitiste
- Responsable d'agence(s)
- Directeur régional
- Responsable de module, d'équipe
- Agent d'exploitation-Agent de planning
- Délégué réceptif-Correspondant local
- Gestionnaire aérien
- Chef de produit
- Acheteur

Des interrogations spécifiques subsistent par ailleurs sur l'avenir de tel ou tel métier, comme celui de forfaitiste, à ce jour plus ou moins intégré. Enfin, une interrogation plus générale est en cours sur l'impact des hot line sur les emplois et les métiers des agences de voyages.

2.3. Formations et certifications

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.

2.4. 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 branches puisqu'il est présenté comme le point de départ de la refonte de la grille de classification.

3. LES ORGANISMES DE TOURISME (OFFICES DU TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE)

Interlocutrice :

Madame Stoyanov, secrétaire générale de la FNOTSI, Fédération nationale des organismes de tourisme et syndicats d'initiative.

En charge de l'information, de la promotion et de l'accueil des touristes, les organismes locaux de tourisme (offices du tourisme et syndicats d'initiative) sont au cœur du tourisme récepteur et de son développement.

La loi du 23 décembre 1992 a redéfini les champs de compétence entre acteurs du tourisme :

- l'Etat définit et met en œuvre une politique nationale du tourisme,
- la Région définit les objectifs à moyen terme du développement touristique régional, le Comité régional du tourisme étant l'organe exécutif,
- Le département définit le schéma touristique départemental dont le contenu s'inscrit dans les orientations régionales ; il peut créer un Comité départemental du tourisme pour appliquer ce schéma.
- La commune a compétence pour assurer l'accueil, l'information des touristes et la promotion du tourisme local ; elle peut mettre en place un office du tourisme ou un syndicat d'initiative pour appliquer ces missions.

En 1997 (données CEP), le secteur était ainsi structuré :

- 22 Comités régionaux du tourisme (CRT),
- près d'une centaine de Comités départementaux du tourisme (CDT),
- 3 590 offices du tourisme et syndicats d'initiatives (OTSI) dont 89% avec un statut associatif, les autres se répartissant entre sociétés d'économie mixte, EPIC et GIE).

La convention collective des offices de tourisme et syndicats d'initiative a été signée par cinq fédérations :

- la Fédération nationale des offices du tourisme et syndicats d'initiative (FNOTSI),
- la Fédération nationale des comités départementaux du tourisme (FNCDT),
- la Fédération nationale des comités régionaux du tourisme (FNCRT),
- la Fédération nationale des services loisirs accueils (FNSLA),
- les Gîtes de France.

Ces différentes fédérations ont des préoccupations communes : elles appartiennent au secteur associatif, sont constituées pour l'essentiel de petites structures et sont confrontées à la montée de la logique commerciale dans leur activité de promotion du tourisme. Quant aux Gîtes de France, beaucoup travaillent en relation étroite avec les Comités départementaux du tourisme.

Les structures qui relèvent des différentes fédérations signataires de la CCN sont adhérentes à l'AGEFOS-PME.

Il est à noter que la FNOTSI fait partie du groupe informel qui s'est constitué autour des branches qui relèvent du tourisme « hors HCR ». Le projet de ces huit branches professionnelles n'est pas de fusionner leurs CCN mais – au-delà de la réflexion et des échanges – de créer un Observatoire commun, pour contribuer à façonner l'image d'un secteur des tourisme et des loisirs et à construire un espace d'évolution professionnelle.

Selon le CEP de 1997, les OTSI se répartissent en trois grands types :

- les petites structures (ressources inférieures à l'époque à un million de francs) : effectifs faibles, personnel polyvalent, mais ils représentent la moitié des effectifs du secteur ;
- les structures de taille moyenne (ressources comprises entre 1 et 5 millions de francs) : effectifs de trois à huit permanents, polycompétents ; les missions sont plus diversifiées et prolongées par quelques actions commerciales ; l'encadrement intermédiaire est quasi inexistant, le directeur assurant l'ensemble des fonctions ;
- les structures de grande taille (ressources supérieures à 5 millions de francs, voire 10 millions pour certains OTSI) : effectifs de 20 personnes environ et une organisation du travail structurée entraînant une spécialisation des fonctions.

Il est à noter que les lois de 1992 ont accru les missions de conception et de commercialisation des OTSI. La réforme n'a pas eu d'incidence sur le fonctionnement des grosses structures, déjà actives dans ce domaine, mais elle a eu un impact fort sur les petites et moyennes structures, les besoins de compétences nouvelles s'accompagnant soit d'un accroissement de la polyvalence soit de recrutements spécifiques.

Cette logique commerciale est encore renforcée par les difficultés des collectivités territoriales pour augmenter les subventions, contraignant les OTSI à rechercher des financements externes.

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.

4. LES GUIDES TOURISTIQUES

Interlocutrices :

Mme Stoyanov (FNOTSI)

Mme Boned (SNAV)

- La profession des guides touristiques distingue deux grandes catégories :
- les guides interprètes nationaux et régionaux, titulaires d'une carte professionnelle délivrée après obtention d'un diplôme (le guide interprète local n'existe plus) ;
- les guides conférenciers nationaux et régionaux agréés des villes d'Art et d'Histoire du ministère de la Culture.

Leurs missions sont multiples (CEP 1997) :

- préparer et réaliser la visite guidée proprement dite,
- « vendre » l'économie locale (notamment en répondant aux questions des touristes),
- accueillir le public (dans les petits offices),
- contribuer à la création d'une bibliothèque au sein de l'office du tourisme,
- participer à la promotion en salon (notamment à l'étranger),
- mettre en place des visites guidées dont certaines diffusées par multimédia

Tendances d'évolution des missions existantes :

- une plus grande polyvalence et un élargissement des missions (fonction d'accueil pour une visite plus participante, 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.

La profession des guides touristiques est structurée autour de plusieurs fédérations nationales (avec des structures régionales dans les principales régions touristiques) :

- la Fédération nationale des guides interprètes (FNGI),
- la Fédération nationale des guides accompagnateurs (FNGA) ?

La profession dispose de trois conventions collectives nationales (CCN) :

- la CCN des guides interprètes, qui date de 1962,
- la CCN des guides accompagnateurs, qui date de 1966,
- la CCN des guides de la région parisienne, qui date de

Les deux premières conventions collectives n'ont jamais été étendues et sont considérées comme obsolètes et caduques. En effet, les guides ne sont pas demandeurs de conventions collectives spécifiques dès lors que, travaillant pour une structure (OTSI ou agence de voyage) ils dépendent de cet employeur et relèvent de la CCN correspondante. En pratique, la CCN des organismes de tourisme, comme celle des agences de voyage, comportent un avenant « guides ». La seule exception concerne les guides parisiens, dont la convention collective est beaucoup utilisée, notamment par les agences de voyage.

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.

Mais pour qu'une profession puisse recourir au contrat d'usage, il faut soit qu'elle conclue un accord de branche étendu, soit qu'elle obtienne du ministère du travail son inscription par décret sur la liste des professions autorisées. La piste de la négociation n'a pas pour l'heure la faveur des organisations patronales des professions concernées (la FNOTSI et le SNAV), dans la mesure où les organisations syndicales revendiquent une augmentation salariale de l'ordre de 10 % en contrepartie du recours au contrat d'usage. Quant à la piste de l'inscription sur la liste du ministère du travail autorisant certaines professions à recourir au contrat d'usage, les discussions avec les professions concernées n'ont pas encore abouti. 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.

Aux dires des représentants de la FNOTSI et du SNAV, le ministère du Tourisme n'intervient pas, ni pour soutenir les fédérations professionnelles dans leur projet de création d'un CDD d'usage, ni pour réguler les questions de formation. Car de son côté, en effet, le ministère de la Culture, sans consulter les fédérations professionnelles du secteur, est en train de mettre en place de nouvelles formations pour pallier le supposé manque de guides.

5. LES ESPACES DE LOISIRS, D'ATTRACTIONS ET CULTURELS

Interlocutrice :

Sophie Huberson, secrétaire générale du Syndicat national des espaces de loisirs, animaliers et culturels (SNELAC)

5.1. Instances

La CCN a été conclue en 1994.

CPNE mise en place en 1994, avec deux configurations :

- CPN-questions de prévoyance, etc.
- CPNEF-questions de classification, formation, etc.

Les fonds du paritarisme sont gérés par une structure associative (APELAC), qui finance les différentes instances paritaires, dont le futur observatoire prospectif des métiers et des qualifications, créé par un avenant à l'accord de branche du 13 avril 2005 relatif à la mise en œuvre de la réforme de la formation.

L'OPCA de la branche est l'AFDAS.

5.2. Métiers

Le métier de la branche c'est le tourisme de loisirs, défini comme « la gestion à but lucratif d'espaces clos recevant un public familial dans un but de divertissement » :

- la notion d'espace clos exclut les manèges forains (de type Lunaparc ou Fête des loges) et les cirques (dont les entreprises relèvent du champ professionnel de la CCN des Espaces de loisirs mais ne sont pas adhérents au SNELAC) ;
- la gestion à but lucratif exclut les espaces publics de loisirs (les musées publics par exemple) mais pas les sociétés d'économie mixte, qui gère notamment certains parcs ludico-éducatifs régionaux ;
- la définition familiale du public visé exclut un certain nombre d'activités sportives (les parcs accrobranches acrobatiques, les centres de karting de compétition, par exemple).

Quel que soit le type de parc (attractions, aquatique, animalier, ludico-éducatif), les métiers de l'exploitation sont considérés comme les métiers cœur de branche. Ils se répartissent en trois filières : accueil-animation (attractions) ; restauration (rapide, classique) ; vente (produits dérivés, boutiques).

La classification de branche offre un aperçu des emplois-métiers de la **filière exploitation** :

Attractions

- Opérateur d'attraction
- Conducteur d'attraction
- Responsable d'un secteur d'attractions
- Responsable d'exploitation
- Directeur d'exploitation

Restauration

- Employé de restauration
- Agent de cuisine
- Responsable d'un ou plusieurs point(s) de restauration

- Responsable de la restauration

Vente

- Vendeur de produits simples
- Vendeur
- Responsable d'un ou plusieurs point(s) de vente

Certains emplois d'encadrement supérieur ou de direction ne sont pas liés à une filière : chef de projet, directeur du marketing, directeur de parc.

Au-delà de la filière exploitation, l'originalité de la branche des Espaces de loisirs est de faire intervenir un très grand nombre de métiers transversaux, que la classification de branche répartit en plusieurs filières : technique, administration, spectacle. Une autre spécificité de la branche est en effet d'intégrer la quasi-totalité des métiers du spectacle, identifiés dans la classification de branche au sein d'une grille spécifique.

En raison des deux extensions successives du champ professionnel de la CCN depuis sa conclusion en 1994, notamment aux parcs ludico-éducatifs, la classification de branche est d'ores et déjà considérée comme incomplète. Le principe de la réouverture d'une négociation collective est acquis, d'une part pour prendre en compte de nouveaux métiers, d'autre part pour réaménager les grilles correspondant aux catégories intermédiaires et aux cadres.

5.3. Formations et certifications

En matière de certifications, le constat de départ est celui d'une absence totale de diplômes de l'Education 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'Etat 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'Etat 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 œuvre à Disneyland, mais pour l'adapter ensuite à la spécificité de la branche dans laquelle les PME sont majoritaires.

5.4. L'emploi

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'œuvre 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.

ANNEXES

ANNEXE 1 • REPÉRAGE DES EMPLOIS-MÉTIERS DU CHAMP DU TOURISME À PARTIR DES CLASSIFICATIONS DE BRANCHES PROFESSIONNELLES

Tourisme : organismes

Classification, de type Parodi, structurée par CS, au sein de laquelle il est possible de repérer les intitulés d'emplois suivants :

- Agent d'accueil
- Guide interprète local
- Agent de réservation
- Agent de promotion
- Documentaliste
- Responsable d'accueil
- Agent de commercialisation
- Chargé de mission études et/ou promotion
- Responsable, ou directeur de structure

Tourisme : agences de voyages

Classification de type Parodi, avec grille spécifique du tourisme

- Agent de billetterie et/ou de réservation
- Forfaitiste
- Agent d'accueil
- Agent de vente
- Forfaitiste vendeur
- Accompagnateur(trice)
- Employé de service après-vente
- Technicien confirmé vente et/ou billetterie et/ou réservation
- Technicien confirmé forfait et/ou vente
- Rédacteur de publicité
- Technicien supérieur ou chargé d'unité économique
- Chef de comptoir ou chef de section
- Prospecteur(trice), démarcheur(cheuse)
- Chargé d'études
- Chef de service
- Chargé de point de vente
- Attaché technique de direction ou adjoint de direction
- Chef d'agence
- Chef d'agences multiples
- Sous-directeur
- Directeur

Tourisme : guides accompagnateurs

La classification ne propose que deux dénominations d'emplois.

- Guides-accompagnateurs et accompagnateurs

Tourisme : guides interprètes

Classification de type Parodi, dénominations d'emploi, assorties de brèves descriptions.

- Guide stagiaire-Guide assistant
- Guide régional
- Guide national
- Guide conférencier

Les métiers de l'hébergement

Tourisme social et familial

Classification est à critères classant, assortie de dénominations d'emplois.

- Animateur
- Réceptionniste
- Serveur
- Aide de cuisine
- Ouvrier d'entretien, employé de collectivité
- Econome
- Cuisinier
- Agent de vente
- Responsable d'animation
- Responsable accueil hébergement
- Responsable de restauration
- Responsable de cuisine
- Responsable de réservation
- Responsable de promotion-vente
- Responsable d'établissement
- Directeur de village

Hôtellerie de plein air

Classification Parodi avec intitulés d'emplois.

- Personnel d'accueil (et personnel d'accueil minimum trilingue)
- Hommes et femmes toutes mains
- Surveillant de jour et/ou de nuit
- Employé affecté à l'activité bar-restauration et commerces annexes
- Surveillant de baignade
- Maîtres nageurs, plagistes
- Animation
- Cuisinier
- Directeur d'établissement

Immobilier : résidences de tourisme

Révisée en 1988, la classification de l'Immobilier ne permet pas d'isoler les emplois spécifiques aux résidences de tourisme.

Hôtels, cafés, restaurants (HCR), pour la partie hébergement

Il s'agit d'une simple liste d'emplois-repères.

- Employé de hall
- Femme et valet de chambre
- Veilleur de nuit
- Réceptionnaire
- Gouvernante
- Concierge
- Chef de réception
- Chef de service
- Directeur d'hébergement

Les métiers de la restauration

Hôtels, cafés, restaurants (HCR), pour la partie restauration

Restaurant-salle

- Commis de salle
- Vestiaire
- Serveur
- Ecailler
- Sommelier
- Chef de rang
- Maître d'hôtel
- 1^{er} Maître d'hôtel

Restaurant-cuisine

- Plongeur
- Commis de cuisine
- Cuisinier
- Chef de partie
- Chef de cuisine

Café-Brasserie

- Garçon de comptoir, limonadier
- Garçon brasserie
- Commis de table
- Caissière
- Gérant limonadier
- Directeur de salle

Cafétérias-Restaurant à thèmes

- Employé de restaurant libre service
- Commis de table
- Hôtesse de table
- Employé de production-fabrication
- Assistant de direction
- Directeur

Bar

- Commis de bar
- Barman
- Chef Barman

Restauration rapide

Grille à critères classant, sans emplois-repères.

Restauration collective

Cafétérias

Grille à critères classant, sans emplois-repères

Restaurants : chaînes

CCN ancienne (1970) ; ne contient pas de grille de classification des emplois.

Les métiers des transports

Transport aérien : personnel au sol

Grille Parodi constituée de listes d'emplois-repères structurée par CS et par filières.

Filière exploitation

- Ouvrier de manutention et de nettoyage
- Chauffeur
- Agent de chargement
- Assistant de piste, magasinier fret
- Agent de commissariat
- Assistant de piste titulaire du CQP Assistant de piste
- Tractiste avion
- Agent de passage
- Agent de fret
- Assistant avion
- Agent de trafic
- Assistant avion titulaire du CQP Assistant avion
- Agent de planning et de programmation PN
- Régulateur PN
- Technicien de trafic, d'opérations, de fret, de commissariat
- Agent de coordination d'exploitation
- Technicien supérieur d'opérations, d'exploitation, agent d'encadrement d'exploitation
- Agent d'encadrement supérieur d'exploitation

Filière commerciale

- Agent d'accueil, coursier
- Assistant commercial
- Agent de réservation
- Agent de comptoir
- Agent de contrôle réservation

- Agent d'accueil, employé administratif
- Agent administratif
- Agent comptable
- Technicien commercial, attaché commercial, agent de coordination commercial
- Agent d'encadrement commercial
- Agent d'encadrement commercial supérieur

Filière maintenance

- Ouvrier de manutention et de nettoyage
- Ouvrier spécialisé
- Ouvrier professionnel
- Maintenance,
- Mécanicien
- Maintenance, avionique, mécanique : technicien,
- Maintenance, avionique, mécanique : agent de coordination
- Maintenance, avionique, mécanique : technicien supérieur
- Maintenance, avionique, mécanique : agent d'encadrement et/ou supérieur

Filière informatique et télécommunication

- Standardiste
- Monteur télécom
- Pupitreux
- Programmeur
- Technicien informatique,
- technicien télécom,
- Agent de coordination informatique,
- Agent de coordination télécom
- Programmeur analyste
- Agent d'encadrement supérieur informatique,
- Agent d'encadrement supérieur télécom

Filière logistique et divers

- Ouvrier ou employé
- Ouvrier spécialisé ou employé spécialisé
- Ouvrier professionnel
- Agent, agent qualifié
- Technicien
- Agent de coordination
- Technicien supérieur
- Agent d'encadrement
- Agent d'encadrement supérieur

Transport aérien : personnel navigant

CCN en cours de négociation ; pas de grille de classification à ce jour.

Transports routiers

Grille Parodi distinguant quatre filières, dont une réunissant les personnels des entreprises de transport routier de marchandises et des entreprises de transport routier de voyageurs. Nous ne retenons ici que les emplois de la filière des personnels roulants de voyageurs.

- Conducteur de voitures particulières

- Conducteur de grande remise 1^{er} degré
- Conducteur de car
- Conducteur de car, conducteur de grande remise 2^{ème} degré
- Conducteur receveur de car
- Conducteur de tourisme
- Conducteur grand tourisme
- Guichetier (voyageurs)
- Encaisseur (voyageurs)
- Employé aux messageries (voyageurs)
- Surveillant gare routière (voyageurs)
- Surveillant de gare routière
- Contrôleur de route (voyageurs)
- Contrôleur de trafic (voyageurs)
- Chef de secteur mouvement (voyageurs)
- Chef de quai gare routière (voyageurs)
- Chef d'équipe bagages et messageries
- Chef contrôleur de trafic (voyageurs)
- Interprète 3 langues
- Chef de secteur mouvement (voyageurs)
- Chef d'équipages et messageries
- Chef de garage (voyageurs)
- Chef de bureaux (services internationaux)
- Chef de bureau
- Chef de garage (voyageurs)
- Chef de gare routière (voyageurs)
- Chef de secteur trafic et entretien (voyageurs)
- Chef de trafic ou de mouvement (voyageurs)
- Chef de garage (voyageurs)
- Chef de secteur (trafic et entretien) (voyageurs)
- Chef de garage (voyageurs)
- Chef de trafic ou de mouvement (voyageurs)
- Chef de trafic ou de mouvement (voyageurs)
- Chef de trafic ou de mouvement (voyageurs)
- Sous-directeur d'un réseau de transports voyageurs
- Chef de service commercial des transports publics
- Directeur d'un réseau de transport de voyageurs
- Agent d'encadrement ayant la responsabilité d'un service très important
- Cadres supérieurs

Transports publics urbains : réseaux de voyageurs

Classification Parodi avec liste d'intitulés d'emplois regroupés en niveaux.

- Receveur
- Personnel de conduite des téléphériques et des funiculaires
- Wattman avec receveur
- Chauffeur poids-lourd ou chauffeur voiture de service
- Encaisseur itinérant
- Conducteur d'autobus, trolleybus avec receveur
- Wattman (titulaire du permis D) avec receveur
- Perforateur-vérificateur
- Wattman agent unique
- Vérificateur de perception
- Agent de station de métro à poste fixe

- Agent de station de métro itinérant
- Conducteur receveur
- Conducteur agent seul
- Wattman agent unique (titulaire du permis D)
- Conducteur de métro
- Contrôleur de recette
- Contrôleur de route
- Contrôleur de station
- Chef conducteur
- Chef wattman
- Contrôleur d'exploitation
- Chef contrôleur
- Chef conducteur
- Instructeur d'école de conduite
- Sous-chef de garage
- Sous-chef de dépôt
- Chef de remise
- Inspecteur du mouvement
- Chef de garage
- Chef de dépôt
- Chef de garage principal
- Chef d'atelier
- Chef d'entretien
- Inspecteur principal du mouvement
- Ingénieur adjoint ou cadre du mouvement
- Ingénieur adjoint des services techniques
- Chef d'entretien principal
- Ingénieur des services techniques
- Ingénieur en chef du service du mouvement
- Ingénieur chef de service technique
- Chef d'exploitation ou ingénieur principal
- Ingénieur en chef ou assimilé

Les métiers des loisirs

Espaces de loisirs, d'attraction et culturels

Grille à critères classants, structurée par CS et par filières, dont la filière exploitation, retenue ici dans la mesure où elle constitue le cœur de branche, et elle-même répartie en 3 filières (attractions, restauration, vente), et complétée par une grille spécifique à la filière spectacle.

Filière exploitation

Attractions

- Opérateur d'attraction
- Conducteur d'attraction
- Responsable d'un secteur d'attractions
- Responsable d'exploitation
- Directeur d'exploitation

Restauration

- Employé de restauration
- Agent de cuisine
- Responsable d'un ou plusieurs point(s) de restauration

- Responsable de la restauration

Vente

- Vendeur de produits simples
- Vendeur
- Responsable d'un ou plusieurs point(s) de vente

Certains emplois d'encadrement supérieur ou de direction ne sont pas liés à une filière : chef de projet, directeur du marketing, directeur de parc.

Filière spectacle

- Artiste de complément
- Animateur radio
- Disc-jockey
- Opérateur son
- Projectionniste
- Opérateur audiovisuel
- Opérateur lumière confirmé
- Machiniste
- Maquilleur
- Perruquier
- Habilleur
- Constructeur de décors
- Artiste interprète
- Cascadeur
- Comédien tenant un petit rôle
- Danseur participant à un ballet
- Chanteur participant à un chœur
- Danseur soliste
- Chanteur soliste
- Musicien
- Régisseur de scène
- Régisseur son
- Régisseur lumière
- Régisseur audiovisuel
- Artificier
- Directeur artistique
- Metteur en scène
- Chorégraphe
- Chef d'orchestre
- Directeur musical
- Directeur technique
- Régisseur général
- Chef de service électricité
- Chef de service son
- Décorateur
- Scénographe
- Décorateur scénographe
- Concepteur (éclairage, son...)

Zoos

Classification Parodi avec intitulés d'emplois.

- Aide-animalier
- Aide-soigneur
- Animalier-soigneur

Casinos

Classification à critères classants avec liste d'emplois-repères, structurée par filières.

Personnels des jeux traditionnels

- Chasseur
- Portier
- Croupier
- Hôtesse-valet
- Bout de table
- Croupier-boule
- Changeur
- Cartier
- Secrétaire comptable
- Secrétaire aux entrées
- Caissier
- Chef physionomiste
- Chef de table
- Chef de partie boule
- Chef caissier
- Chef de partie jeux
- Chef secrétariat et physionomie
- Caissier principal
- Chef de partie principal
- Sous-directeur
- Directeur des jeux de table

Personnels des machines à sous

- Equipier
- Contrôleur des entrées
- Hôte-hôtesse
- Contrôleur chargé de la sécurité
- Changeur traiteur de monnaie
- Mécanicien assistant clientèle
- Caissier
- Technicien
- Responsable des contrôleurs chargés de la sécurité
- Responsable de caisse
- Responsable technique
- Contrôleur auditeur
- Membre du comité de direction
- Sous-directeur
- Directeur des machines à sous

Filière exploitation hors jeux

Personnel technique

- Agent d'entretien
- Equipier
- Agent technique

- Contrôleur vidéo
- Ouvrier
- Opérateur vidéo
- Chef d'équipe entretien
- Chef d'équipe vidéo
- Responsable maintenance
- Responsable vidéo
- Directeur technique

Personnel d'accueil

- Chasseur
- Hôtesse
- Vestiaire
- Standardiste
- Voiturier
- Agent de sécurité
- Responsable sécurité
- Responsable d'accueil

Activité spectacle

- Ouvreuse
- Accessoiriste
- Caissier
- Régie lumière et son
- Assistant lumière et son
- Assistant opérateur
- Opérateur
- Animateur
- Disk-jockey
- Musicien
- Artiste
- Régisseur
- Directeur artistique

Animation

Grille double, la première de type Parodi avec intitulés d'emplois, la seconde à critères classants, avec exemples d'emplois.

Personnels pédagogiques des centres de vacances et de loisirs

- Animateur
- Assistant sanitaire
- Directeur adjoint-économiste
- Directeur

Autres personnels

On ne reprend que les emplois « cœur de branche », en reconstituant par nous même un certain nombre de filières.

Accueil et surveillance

- Agent d'accueil
- Agent de surveillance et de sécurité
- Agent d'accueil et de vente pluricompétent

Education

- Surveillant post et périscolaire
- Aide documentaliste
- Aide bibliothécaire
- Aide éducateur
- Auxiliaire de puériculture
- Formateur

Sport et animation

- Animateur
- Animateur sportif
- Educateur sportif
- Entraîneur sportif

Spectacle

- Habilleuse couturière
- Machiniste
- Opérateur projectionniste
- Technicien lumière et son
- Machiniste constructeur
- Chef projectionniste, chef machiniste
- Régisseur lumière ou son

Encadrement-gestion des activités d'animation

- Econome
- Coordinateur de secteur
Directeur adjoint
- Directement d'équipement

Sport

Signée en juillet 2005, la CCN du sport n'est pas encore disponible.

Centres équestres

Grille à critères classant comprenant 13 emplois répartis en trois familles : maintenance-soins ; animation-enseignement ; administration-direction.

- Agent d'entretien
- Agent-hôtesse d'accueil
- Soigneur
- Cavalier-soigneur
- Animateur-soigneur
- Guide équestre
- Soigneur-responsable d'écurie
- Enseignant-animateur
- Enseignant
- Enseignant-responsable pédagogique
- Directeur

Téléphériques

Grille de type Parodi, structurée en CS et en catégories d'emplois par niveaux.

- Agent affecté à l'exploitation des remontées mécaniques et des domaines skiabiles
- Autres emplois ne nécessitant pas de qualification particulières
- Pisteur patrouilleur
- Conducteur de téléski confirmé²⁵
- Cabinier de téléphérique confirmé
- Contrôleur de titres de transport confirmé
- Ouvrier d'entretien et de montage
- Conducteur de véhicules routiers ou de chantier (permis VL)
- Ouvrier attaché à la production de neige
- Pisteur-secouriste exerçant des fonctions nécessitant un niveau de 1^{er} degré
- Conducteur d'engins de damage ou de travaux publics ne nécessitant pas le permis C effectuant la vérification et l'entretien courant du matériel
- Pisteur-secouriste confirmé exerçant des fonctions nécessitant un niveau de 1^{er} degré
- Conducteur responsable de plusieurs téléskis groupés
- Conducteur de téléporté à pinces fixes
- Cabinier de téléphérique participant à l'entretien courant
- Agent polyvalent confirmé dans plusieurs fonctions de la catégorie 3
- Contrôleur assermenté
- Ouvrier d'entretien et de montage confirmé (tous corps d'état)
- Magasinier
- Conducteur de véhicules de transport en commun (y compris à titre annexe)
- Ouvrier confirmé attaché à la production de neige et à l'entretien des installations
- Pisteur-secouriste exerçant des fonctions nécessitant un niveau de 2^{ème} degré
- Conducteur confirmé d'engins de damage ou de travaux publics assurant la vérification, l'entretien et la maintenance du matériel
- Conducteur confirmé de téléporté à pinces fixes
- Conducteur de télésiège et de télécabine débrayables
- Ouvrier d'entretien et de montage qualifié (tous corps d'état)
- Pisteur-secouriste confirmé exerçant des fonctions nécessitant un niveau de 2^{ème} degré
- Responsable d'une équipe de pisteurs-patrouilleurs
- Responsable d'équipe d'engins de damage
- Conducteur confirmé de télésiège ou de télécabine débrayables
- Conducteur confirmé de téléphérique, de funiculaire, de DMC
- Conducteur de véhicules de transport en commun assurant le transport du public et assurant l'entretien et la maintenance de l'appareil
- Responsable de l'exploitation et de la maintenance d'une installation de production de neige (- de 6 salariés sous ses ordres)
- Pisteur-secouriste exerçant des fonctions nécessitant un niveau de 3^{ème} degré
- Responsable d'une équipe d'exploitation, de remontées mécaniques, ou adjoint d'un chef de secteur de remontées mécaniques
- Ouvrier d'entretien et de montage hautement qualifié (tous corps d'état)
- Responsable d'équipe de pisteurs-secouristes ou chef de secteur pistes nécessitant un niveau de 3^{ème} degré confirmé
- Responsable de secteur ayant atteint la responsabilité de téléportés et de téléskis
- Ouvrier hautement qualifié spécialisé en technologies nouvelles (informatique, hydraulique, électronique...)

²⁵ La confirmation s'entend – selon les cas – après l'obtention de l'attestation professionnelle de conduite, ou après deux saisons dont l'activité principale est la conduite de l'appareil ou d'un appareil similaire, ou après 2 saisons permanentes aux postes concernés.

- Technicien diplômé non confirmé
- Responsable de l'exploitation et de la maintenance d'une installation de production de neige
- Chef d'équipe de pisteurs-secouristes ou chef de secteur pistes
- Hôte(sse) de vente ou d'accueil (caissière)
- Hôte(sse) de vente et d'accueil confirmée²⁶ (caissière)
- Hôte(sse) de vente ou d'accueil (caissière) pouvant coordonner le travail de plusieurs personnes sur un même point de vente ou d'information
- Hôte(sse) de vente ou d'accueil (caissière) exerçant une fonction à responsabilité
- Responsable de caisses
- Responsable de secteur
- Chef de groupe entretien
- Chef magasinier
- Chef de service damage
- Technicien confirmé
- Responsable de secteur remontées mécaniques
- Chef du service sécurité des pistes
- Chef du service damage
- Technicien qualifié
- Chef mécanicien
- Chef électricien-électronicien
- Chef de garage
- Chef mécanicien
- Chef électricien-électronicien
- Chef d'exploitation
- Chef du service sécurité des pistes et responsable du PIDA
- Chef d'exploitation
- Ingénieur en chef ou cadre coordonnant le travail de plusieurs cadres
- Directeur d'exploitation
- Directeur principal

Navigation de plaisance

Grille Parodi avec intitulés d'emploi relatifs en quasi-totalité à la construction de bateaux de plaisance. La seule exception concerne l'enseignement de la navigation de plaisance.

- Moniteur de bateau-école

Ports de plaisance

Grille à critères classant avec exemples d'emplois.

- Agent d'entretien
- Agent de nettoyage
- Agent d'accueil
- Agent portuaire
- Maître de port adjoint
- Secrétaire de port de plaisance
- Maître de port principal
- Chef des services techniques
- Sous-directeur de port de plaisance
- Secrétaire général

²⁶ La confirmation s'entend après 2 saisons permanentes aux postes concernés.

- Attaché de direction
- Directeur

A l'intérieur de chaque niveau de CS est prévu un emplacement « libre pour les emplois non codifiés », indication que la classification des emplois n'est pas exhaustive.

Thermalisme

Grille Parodi structurée par CS et par filières. On retient ici les emplois correspondant à la filière soins.

Filière soins

- Agent thermal ADST
- Agent thermal AST
- Surveillant de baignade
- Moniteur de gym
- Esthéticienne
- Agent thermal AST, responsable de service
- Diététicien
- Responsable de service
- Pédicure podologue DE
- Infirmier DE
- Masseur-kinésithérapeute DE
- Psychologue DE

Les emplois de directeur d'exploitation et de directeur et, plus largement, les emplois de direction sont rattachés à la filière administration.

Artistique : entreprises artistiques et culturelles

Classification est divisée filières, avec listes d'intitulés d'emplois. On reprend les filières Communication-relations publiques et Technique.

Filière Communication-relations publiques

- Contrôleur
- Hôtesse de salle
- Employé de routage
- Employé de bar
- Hôte(sse) d'accueil
- Caissier(ère)
- Documentaliste
- Maquettiste PAO
- Attaché(e) à l'accueil
- Attaché(e) à l'information
- Attaché(e) aux relations publiques
- Graphiste
- Chargé(e) de diffusion
- Attaché(e) de presse
- Formateur(trice)
- Animateur(trice)
- Responsable du secteur de l'information
- Responsable du secteur des relations publiques
- Directeur(trice) de la communication et des relations publiques
- Secrétaire général(e)

Filière technique

- Employé(e) de nettoyage
- Gardien(ne)
- Manutentionnaire ou employé(e) polyvalent(e)
- Accessoiriste
- Chauffeur-coursier
- Machiniste
- Cintrier
- Ouvrier professionnel
- Perruquier(ère)
- Chapelier(ère)
- Maquilleur(euse)
- Coiffeur(euse)
- Habilleur(euse)
- Artificier(ère)
- Opérateur-son
- Dessinateur DAO-CAO
- Constructeur machiniste
- Opérateur projectionniste
- Electricien
- Régisseur : de scène, lumière, son, audiovisuel, de production
- Peintre-décorateur
- Chef-machiniste
- Réalisateur : des costumes-des chapeaux, des maquillages-des masques, des coiffures-des perruques, son, lumière, pyrotechnique
- Régisseur principal
- Régisseur général
- Directeur(trice) technique

Artistes-interprètes : entreprises de spectacle

Cette convention collective ne comporte pas de grille(s) de classification des emplois, mais prévoit les salaires et indemnités dues pour chaque catégorie d'artistes.

Musiciens de plateaux

Cette catégorie ne distingue pas entre les différentes catégories de musiciens de plateaux, sinon en fonction du type d'orchestre :

- orchestre de plateau assurant la 1^{ère} ou la 2^{ème} partie d'un spectacle
- orchestre ou formation accompagnant un artiste

Artistes-musiciens

Artistes de variétés

Reuves

- Mannequins habillés
- Mannequins nus
- Danseurs habillés
- Danseurs nus
- Attraction par artiste
- Rôles secondaires
- Rôles principaux

Music-hall

- Choristes et danseurs
- Attraction par artiste
- Assistant d'attraction
- 1^{er} emploi chant
- Présentateur et animateur

Chanson, variétés, jazz, rock, musiques actuelles, musiques traditionnelles, comédies musicales

- Artistes solistes : chanteurs et musiciens de variétés
- Groupe constitué d'artistes solistes : de 2 à 5 artistes solistes (chanteurs, musiciens) ; de 6 à 9 artistes solistes (chanteurs, musiciens) ; choristes et danseurs

Autres spectacles

- Artistes de cirque
- Diseurs, conteurs
- Illusionnistes, numéro visuel
- Assistant des attractions

Artistes dramatiques

La grille distingue selon que l'artiste est stagiaire et selon l'importance du rôle (de 1 à 100 lignes, de plus de 100 lignes).

Artistes chorégraphiques

- Ballet
- Sujet
- 1^{er} danseur, danseur
- Danse contemporaine
- Etoile et soliste

Artistes lyriques

Artistes lyriques

- 1^{er} rôle
- Second rôle
- Artiste de chœur

Artistes chorégraphiques

- Solistes
- Ballet

Artistes marionnettistes

ANNEXE 2 • EMPLOI-MÉTIERES DU TOURISME REPÉRÉS ET DÉFINIS DANS LE ROME DE L'ANPE

Les modifications et compléments à l'étude dans le cadre de la refonte du ROME (Répertoire opérationnel des emplois et des métiers) en cours, communiquées par l'ANPE le 29 septembre 2005, figurent en italiques dans le tableau ci-dessous qui récapitulent les fiches emplois-métiers référées au tourisme.

ROME	Libellé
12112	Agent d'accueil
12241	Agent commercial du tourisme et du transport <i>Pourrait éclater en 2 fiches : « conseiller voyage » et « personnel d'exploitation en location de moyen de transport »</i>
12242	Chef de produit (tourisme) <i>Pourrait éclater en 2 fiches : « concepteur de produit touristique » et « gestionnaire... »</i>
13134	Directeur de résidence d'hébergement
21241	Opérateur d'attractions
21242	Employé des jeux
21243	Exploitant d'équipement de loisir et de sport <i>Pourrait éclater en 2 fiches : « gestionnaire d'équipement de loisir et de sport » et « gestionnaire d'équipement culturel »</i>
23131	<i>Animateur généraliste de loisirs</i>
23132	Animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques
23133	Accompagnateur de tourisme sportif
23211	Directeur d'office de tourisme-Conseiller en développement local
43112	Conducteur de transport en commun (réseau routier)
43411	Accompagnateur tourisme

Agent d'accueil

Définition de l'emploi-métier :

Reçoit, identifie et oriente les visiteurs, les clients ou les communications téléphoniques. Peut communiquer des informations sur les produits ou services de l'entreprise. Peut aussi classer ou vérifier des documents administratifs simples (factures, bordereaux, bons de commandes). Peut coordonner ou former une équipe de collaborateurs selon la taille de l'entreprise, le flux des communications ou des visites. Peut aussi, dans certains cas, contrôler l'accès (type de public, billets ou droits d'accès...) et guider les visiteurs ou clients (vers un service, une place...).

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce dans un local ou dans le hall de réception de l'entreprise, seul ou en équipe selon le volume d'informations à délivrer et d'activités à traiter. La fréquence des appels (signaux visuels ou acoustiques), le nombre de visiteurs et la diversité des demandes à satisfaire nécessitent une vigilance permanente. L'activité dans les domaines de l'hôtellerie, du tourisme, des spectacles ou liée à des périodes de l'année (salons, fêtes...) peut comporter des horaires variés et de nuit ou s'effectuer à ces occasions les samedis, dimanches et les jours fériés.

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est généralement accessible avec une expérience professionnelle de courte durée dans les services administratifs. L'accès direct est possible à partir d'une formation générale ou professionnelle de niveau V (BEPC...). Cependant, pour certaines entreprises où les échanges internationaux et la fréquentation de publics étrangers sont fréquents, une formation initiale de niveaux IV ou III (bac à bac+2) et la maîtrise d'une ou deux langues étrangères conditionnent l'accès à l'emploi. Dans le secteur public, l'emploi-métier est accessible par concours sous certaines conditions de recrutement et de niveau de formation. Les constructeurs assurent le plus souvent le perfectionnement aux nouveaux matériels.

Appellations principales :

- Agent d'accueil
- Agent d'information
- Attaché d'information

Appellations spécifiques :

- Hôte, hôtesse d'accueil
- Hôte, hôtesse de tourisme
- Huissier
- Réceptionniste
- Réceptionniste-standardiste
- Responsable de standard
- Standardiste
- Téléphoniste

Ne pas confondre :

Réceptionniste en établissement d'hébergement.

Agent commercial du tourisme et du transport

Définition de l'emploi-métier :

Conseille la clientèle et assure les opérations courantes de vente et de réservation de services en matière de tourisme et de transport (voyages, locations de moyens de transport...). Réalise tout ou partie des opérations

techniques entraînées par ces activités à l'aide de matériels à clavier ou à écran. Peut organiser et contrôler l'activité du personnel et gérer le budget de l'agence.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce en relation permanente téléphonique ou par terminal avec la clientèle, les producteurs de voyages, les agences de voyages ou les compagnies de transport. Selon le lieu d'exercice, l'activité peut se poursuivre le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés. Le port d'un uniforme est parfois requis (aéroports). L'activité de directeur d'agence de voyages, avec le statut d'indépendant, nécessite l'obtention de la licence d'agent de voyages.

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est accessible avec le niveau IV (Bac) complété par une expérience spécifique dans le tourisme ou par une formation technique courte. Cependant, le recrutement s'effectue le plus souvent à partir de formations de niveau III (Bac+2), en priorité dans le domaine du tourisme. L'emploi-métier est également accessible par la voie de la formation continue. Une langue étrangère (en particulier l'anglais) est généralement exigée.

Appellations principales :

- Agent de compagnie aérienne
- Agent de comptoir
- Agent de voyages
- Billettiste

Appellations spécifiques :

- Agent de réservation
- Chef d'agence de voyages
- Chef de comptoir
- Directeur d'agence de voyages
- Technicien confirmé vente

Chef de produit (tourisme)

Définition de l'emploi-métier :

Etudie, conçoit et construit des voyages à forfait pour des individuels ou des groupes à destination de la France ou de l'étranger. Chiffre le coût des programmes touristiques et assure la promotion auprès des prestataires de services. Peut animer une équipe et prendre en charge la commercialisation des produits touristiques.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce essentiellement en relation téléphonique ou par terminal avec les compagnies de transport, les différents prestataires de services et les correspondants locaux. Le travail est généralement sédentaire, mais peut dans certains cas nécessiter des déplacements.

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est accessible à partir de formations de niveaux IV, III et II (bac à bac+4) obtenues de préférence dans le tourisme après une expérience confirmée dans ce domaine et une connaissance approfondie de ses produits. L'emploi-métier est également accessible par la voie de la formation continue. L'anglais courant (lu, écrit, parlé) est exigé.

Appellations principales :

- Forfaitiste

Appellations spécifiques :

- Chef de produit (tourisme)
- Technicien confirmé forfait (tourisme)

Directeur d'hébergement

Définition de l'emploi-métier :

Encadre, coordonne et contrôle l'ensemble du personnel et les différents services liés à l'hébergement (étages, réception, hall, entretien...). Recrute, forme et anime l'équipe de travail, définit les règles de fonctionnement. Organise et développe l'activité d'hébergement sous le contrôle d'une direction générale ou d'un conseil d'administration.

Elabore le budget prévisionnel, fixe et met en oeuvre la politique commerciale de l'établissement. Peut, selon la taille et la catégorie de l'établissement, remplacer ponctuellement le directeur général.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'effectue en relation avec la clientèle. La fonction d'encadrement implique de nombreuses allées et venues dans tout l'établissement. Les horaires sont irréguliers. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Le travail peut être saisonnier ou plus soutenu à certaines périodes de l'année (fêtes, vacances...). Les relations fréquentes avec les fournisseurs peuvent occasionner des déplacements. Souvent, la rémunération est constituée d'un fixe et d'un intéressement au chiffre d'affaires et est associée parfois à des avantages en nature (repas, logement...). L'activité nécessite de faire respecter des normes d'hygiène et de sécurité.

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est généralement accessible aux professionnels ayant une expérience confirmée dans l'hôtellerie, complétée par une formation de niveau III (BTS hôtellerie...). Des stages de formation continue peuvent faciliter l'accès à cet emploi-métier pour des chefs de réception confirmés.

Appellations principales :

- Directeur d'hébergement (grand hôtel)
- Directeur de résidence hôtelière
- Directeur de résidence de tourisme

Appellations spécifiques :

- Assistant de direction (hôtellerie)
- Directeur de club de vacances
- Directeur de grand gîte
- Directeur de village de vacances

Opérateur d'attractions

Définition de l'emploi-métier :

Accueille le public et anime une attraction (foraine classique, grande attraction...) ou un jeu (d'adresse, électronique...) dans un parc de loisirs ou une exploitation foraine. Gère la file d'attente éventuelle. Veille à la sécurité du public. Surveille le fonctionnement de l'équipement qui lui est confié, en assure l'entretien (propreté) et la maintenance courante. Peut aussi encadrer une équipe d'opérateurs d'attractions.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce dans un parc de loisirs (installations fixes) ou dans une exploitation foraine (installation le plus souvent itinérante). Dans ce cas, l'opérateur d'attractions peut aussi participer au montage, démontage et transport de l'attraction. Certaines attractions nécessitent la présence simultanée de plusieurs opérateurs, particulièrement dans les parcs de loisirs. L'activité s'effectue en présence de la foule, dans un environnement bruyant, souvent à l'extérieur, et en station debout permanente. Dans les parcs de

loisirs, une tenue vestimentaire peut être imposée. L'exercice de l'activité est surtout saisonnier dans les parcs de loisirs. La rémunération est le plus souvent mensuelle, ou à la vacation. Les opérateurs d'attractions embauchés à durée indéterminée peuvent effectuer des tâches d'entretien ou de réparation hors saison.

Formation et expérience :

Il n'existe pas de conditions strictement définies pour accéder à l'emploi-métier. Les capacités relationnelles jouent un rôle primordial pour le recrutement. Une formation est généralement assurée par l'entreprise d'accueil. Certains emplois d'animation peuvent être ouverts à des étudiants. Les emplois de pilotage des attractions peuvent requérir des connaissances techniques (électricité, hydraulique, mécanique, électromécanique ou électronique) liées au type d'attraction. L'animation scientifique et technique nécessite une formation scientifique de niveau III (Bac+2). Certains parcs de loisirs peuvent exiger une maîtrise de l'anglais.

Appellations principales :

- Agent d'exploitation des attractions
- Animateur d'attractions
- Opérateur d'attractions

Appellations spécifiques :

- Animateur scientifique et technique
- Conducteur de manège
- Exploitant d'attractions
- Exploitant de jeux
- Exploitant de manège
- Exploitant de manège forain
- Opérateur de jeu
- Opérateur de manège
- Pilote de manège
- Premier opérateur d'attractions

Employé des jeux

Définition de l'emploi-métier :

Participe au déroulement technique d'un jeu, dans un casino ou un cercle de jeux. Peut diriger le travail des employés des tables de jeux ou contrôler la régularité de l'application des règles. Anime la relation avec la clientèle des joueurs.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce dans la salle de jeux d'un casino ou d'un cercle de jeux. Les horaires sont le plus souvent décalés et de nuit, et le travail en fin de semaine fréquent. L'exécution du travail s'effectue en application de la réglementation des je

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est généralement accessible directement, avec une formation qui s'effectue "sur le tas", en commençant par les jeux dont le fonctionnement est le plus simple (la boule). Plusieurs années d'expérience permettent d'accéder aux jeux dont le

Appellations principales :

- Croupier
- Employé des jeux

Appellations spécifiques :

- Bout de table
- Cartier
- Changeur
- Chef de boule
- Chef de partie (casino et cercle de jeux)
- Chef de partie principal(e) (casino et cercle de jeux)
- Chef de table
- Directeur des jeux
- Directeur responsable (casino et cercle de jeux)
- Exploitant de casino
- Exploitant de cercle de jeux
- Membre du comité de direction des jeux
- Sous-chef de boule
- Sous-chef de table
- Sous-directeur des jeux

Exploitant d'équipement de loisirs et de sport

Définition de l'emploi-métier :

Gère une structure dont la vocation est de mettre à la disposition de publics jeunes et adultes, le plus souvent à la recherche d'une détente, des activités prenant en compte les goûts personnels (équitation, danse...), la situation géographique (voile...), la saison (pédalos...) ou la mode (squash, practice de golf...). Est responsable du fonctionnement des équipements et de leur conformité aux normes existantes. Doit veiller au respect des règles de sécurité attachées à l'activité (matériaux ignifugés, nombre de participants maximum...). Selon la taille de l'entreprise, peut encadrer une équipe chargée d'entretenir le matériel ou de surveiller les activités.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier peut s'exercer, selon les cas, dans un milieu fermé, permanent, à horaires réguliers (complexe sportif, dancing...) ou dans une structure légère, itinérante et saisonnière (location de bicyclettes sur site...). Le contact avec la clientèle ne s'effectue pas de manière directe, sauf dans les petites structures et dans les lieux où une fonction de représentation existe (exploitant de cabaret...). Le caractère saisonnier de certaines activités pratiquées par la clientèle intervient sur le rythme de travail. Les fins de semaine et les périodes de vacances correspondent en particulier à des temps forts de travail.

Formation et expérience :

Il n'existe pas de conditions strictement définies pour accéder à l'emploi-métier. Cependant, celui-ci nécessite parfois de réaliser les premiers investissements et de financer l'ensemble ou une partie des équipements nécessaires au fonctionnement des activités. Par ailleurs, des connaissances en gestion sont de plus en plus indispensables.

Appellations principales :

- Exploitant d'équipement de loisirs
- Exploitant d'équipement sportif
- Gérant d'équipement de loisirs
- Gérant d'équipement sportif

Appellations spécifiques :

- Directeur d'équipement de loisirs
- Directeur d'équipement sportif (secteur privé, activité commerciale)
- Exploitant de cabaret

- Exploitant de tennis
- Gérant de bal
- Gérant de dancing
- Gérant de piscine
- Loueur de bateaux
- Loueur de bicyclettes
- Loueur de chevaux, poneys
- Loueur de pédalos

Voir aussi :

- Vendeur en articles de sport et de loisirs de plein air

Animateur généraliste de loisirs

Définition de l'emploi-métier :

Organise et anime des activités ludiques, artistiques ou manuelles ne comportant pas de technicité particulière, à des publics différents (jeunes, adultes, 3ème âge...) dans un but de distraction et de détente. Est chargé de l'organisation pratique matérielle des activités (espaces, moyens...). Peut être spécialisé dans certaines activités ou doit adapter les prestations à un public donné. Selon le niveau de responsabilité, peut élaborer et organiser un projet d'animation, coordonner des activités et encadrer une équipe d'animateurs.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'activité s'exerce généralement dans des structures ayant pour fonction les loisirs, la détente et les vacances. Les horaires sont réguliers mais, dans certains cas, ils peuvent être décalés le jour et en soirée. Les dimanches et les jours fériés peuvent être ouverts. Les contrats saisonniers sont fréquents. Les postes à temps partiel ou intermittents dominent. L'activité nécessite de respecter et faire respecter les consignes de sécurité en ce qui concerne les matériels, les locaux utilisés et les personnes. Dans certains cas, des avantages en nature (repas, logement...) peuvent être associés à la rémunération.

Formation et expérience :

Dans le secteur privé cet emploi-métier est accessible généralement sans conditions préalables de formation; peu de formations s'avèrent adaptées à l'emploi-métier, à l'exception de celles qui sont organisées par les principales entreprises du secteur. Une expérience professionnelle acquise dans le secteur des loisirs, du tourisme ou de l'animation facilite l'accès à l'emploi-métier. Il existe toutefois un diplôme d'Etat (de niveaux V, IV, III) correspondant à chaque niveau de qualification professionnelle. Selon le niveau de responsabilité et la fonction exercée, la détention d'un de ces diplômes peut être exigée.

Appellations principales :

- Animateur de centre de loisirs
- Animateur de club de vacances
- Animateur de loisirs
- Animateur polyvalent
- Animateur de village de vacances
- Animateur-meneur de jeux (clubs et villages de vacances)
- Assistant-animateur

Appellations spécifiques :

- Animateur d'atelier
- Animateur de plage
- Chef de centre de loisirs
- Chef de plage

- Chef de village de vacances
- Coordinateur d'activités (loisirs)
- Moniteur de colonies de vacances

Voir aussi :

- Animateur-présentateur
- Animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques
- Animateur spécialiste d'activités sportives
- Enseignant des écoles
- Formateur

Animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques

Définition de l'emploi-métier :

Enseigne, par des activités d'animation, une discipline qui comporte une technicité importante (artistique, culturelle, scientifique), à des publics différents (enfants, adultes, personnes du 3ème âge...) dans un objectif de développement personnel. Perme

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce généralement dans des établissements développant une activité socioculturelle ou socio-éducative (maison des jeunes et de la culture, maison de quartier, foyer rural, centre de vacances, centre de loisirs, établissement de soins et d'hospitalisation, maison de retraite, établissement pénitentiaire...) en liaison avec les partenaires éducatifs et locaux. L'activité est souvent saisonnière ou occasionnelle. Les contrats à durée déterminée sont fréquents. Les postes à temps partiel ou intermittents dominent.

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est généralement accessible à partir de formations à l'animation de niveaux V à III (BAFA, BAFA, BAPAAT, BEATEP, DEFA...). Cependant, l'expérience et la pratique de l'activité enseignée sont prédominants. Dans le secteur public, l'emploi-métier est accessible par concours sur titre ou sous certaines conditions de recrutement et de niveau de formation.

Appellations principales :

- Animateur culturel
- Animateur-éducateur
- Animateur spécialisé (loisirs)
- Assistant-animateur (activités culturelles et techniques)

Appellations spécifiques :

- Animateur (discipline culturelle)
- Animateur (discipline scientifique)
- Animateur d'arts plastiques
- Animateur d'atelier
- Animateur musical musicale
- Animateur global de secteur
- Animateur socioculturel
- Animateur socio-éducatif
- Animateur technicien audiovisuel
- Animateur technicien spectacle

Voir aussi :

- Animateur généraliste de loisirs
- Animateur spécialiste d'activités sportives
- Educateur-intervenant éducatif
- Formateur

Accompagnateur de tourisme sportif

Définition de l'emploi-métier :

Forme, perfectionne ou entraîne à une discipline sportive (individuelle ou d'équipe) des publics différents (enfants, adultes, personnes du 3ème âge...). Selon l'objectif de la structure (loisirs, maintien en forme, éducation sportive...) et du niveau des publics concernés, initie, suit, conseille, encadre ou entraîne des individus ou des équipes, en vue du développement et de l'amélioration de leurs compétences et de leurs performances. Peut être spécialisé selon des champs d'intervention (apprentissages adaptés, insertion par la pratique sportive, guide, entraînement) ou des pratiquants différents (débutants, haut niveau...). Anime ou encadre, dans certains cas, une équipe de travail. Peut participer à des actions de formation. Peut aussi assurer la gestion administrative et financière d'une petite structure.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce, selon les disciplines enseignées, en milieu naturel (montagne, mer, stade...) ou en milieu couvert (salle de sport, gymnase...). Les horaires de travail sont réguliers, parfois décalés ; les manifestations sportives (rencontres, compétitions...) peuvent entraîner des déplacements. Les contrats saisonniers et les contrats à temps partiel dominent. L'activité nécessite de respecter et de faire respecter strictement les règles et les consignes de sécurité en ce qui concerne le matériel, les équipements, et les personnes.

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est généralement accessible à partir de formations de niveau IV, obligatoirement sanctionnées par un diplôme d'Etat ou agréé par le secrétariat d'Etat à la Jeunesse et aux Sports qui autorise l'exercice d'activités définies, dans une discipline déterminée. L'expérience et la pratique de l'activité sportive est nécessaire. L'accès à l'emploi d'assistant-animateur nécessite un diplôme de niveau V, le brevet d'aptitude professionnelle d'assistant-animateur technicien de la Jeunesse et des Sports (BAPAAT).

Appellations principales :

- Accompagnateur de tourisme sportif
- Animateur d'activités physiques pour tous
- Assistant-animateur (activités sportives)
- Educateur sportif
- Entraîneur fédéral (sport)
- Entraîneur sportif
- Moniteur de sport
- Moniteur sportif en milieu scolaire

Appellations spécifiques :

- Formateur de cadres sportifs
- Guide sportif

Voir aussi :

- Animateur généraliste de loisirs
- Animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques
- Enseignant d'enseignement général

Définition de l'emploi-métier :

Participe à la conception et à la mise en oeuvre d'une stratégie globale de développement et de dynamisation d'un territoire (ville, région, bassin d'emploi...) en intégrant des préoccupations d'ordre économique (implantation de nouvelles entreprises, protection de l'environnement...), d'ordre social (habitat, équipements, services...), d'ordre culturel (programme de loisirs, de tourisme...). Facilite le travail partenarial, prend en compte les initiatives locales et les avis des populations. Procède, à partir d'analyses et d'études concrètes, à l'élaboration technique d'un projet concernant l'ensemble ou une partie des actions à mener. Assure la réalisation et le suivi du projet. Peut assurer la coordination ou être maître oeuvre de l'ensemble des actions. Peut aussi encadrer une équipe.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce dans des organismes divers, publics ou privés (syndicat ou structure de coopération intercommunale, associations interinstitutionnelles, comité de bassin d'emploi, parc naturel régional, collectivité territoriale...). L'activité s'effectue au sein d'une équipe pluridisciplinaire et nécessite d'impliquer étroitement les partenaires locaux, les élus, les administrations, les associations, les entreprises. Les réunions, nombreuses, se tiennent souvent en soirée et parfois le samedi. Les déplacements sont fréquents. Les contrats sont le plus souvent à durée déterminée lorsqu'ils concernent le développement d'un ou d'une suite de projets circonscrits dans le temps.

Formation et expérience :

Les conditions d'accès sont variables. Cet emploi-métier est accessible généralement avec une formation de niveaux II à I dans les domaines du travail social, du droit, des sciences économiques ou humaines, de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme, de la communication... L'expérience professionnelle et la connaissance de l'environnement sont des atouts prédominants.

Appellations principales :

- Agent de développement local
- Animateur de... (nom de la procédure de développement envisagée)
- Chargé de mission (développement local)

Appellations spécifiques :

- Acteur territorial
- Agent de développement économique
- Agent de développement en milieu rural
- Agent de développement social (habitat social)
- Agent de pays
- Assistant de développement local
- Chef de projet (nom du projet de développement, social, économique et culturel)
- Chef de projet de développement local
- Coordonnateur de dispositif de développement
- Directeur de syndicat d'initiative

Voir aussi :

- Chargé d'analyses et de développement

Conducteur de transport en commun (réseau routier)

Définition de l'emploi-métier :

Assure les opérations de conduite du transport routier de voyageurs en service urbain, interurbain, régional, national ou international. Renseigne et accueille les voyageurs. Veille au respect des règles de sécurité et du contrat de transport. Peut également, selon les cas, préparer les itinéraires touristiques, prendre en charge l'intendance des bagages et des passagers.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier s'exerce dans les autocars, autobus, trolleybus ou tramways, au contact du public. D'une manière générale, les horaires de travail ne sont pas réguliers (travail en roulement). Selon la nature du service, le conducteur peut être amené à s'éloigner de son domicile pour une durée plus ou moins longue et avoir des périodes d'activité discontinuée (tourisme, transport scolaire). L'amplitude des horaires de travail peut être importante. Le port d'un uniforme est parfois requis.

Formation et expérience :

Cet emploi-métier est accessible directement avec un permis de conduire D ou E (D), obtenu par la voie de la formation initiale ou continue. Dans les transports publics urbains, l'établissement recruteur dispense une formation théorique et pratique au métier. Dans les transports privés, l'entreprise peut prendre en charge la passation du permis de conduire D. Les candidats doivent obligatoirement se soumettre à une visite médicale de sécurité (audition, réflexes...). L'accès au métier de conducteur de tourisme n'est possible qu'après plusieurs années d'expérience sur "ligne".

Appellations principales :

- Conducteur de voyageurs

Appellations spécifiques :

- Conducteur-receveur
- Conducteur de tourisme
- Machiniste-receveur

Voir aussi :

- Conducteur de transport de particuliers

Accompagnateur tourisme

Définition de l'emploi-métier :

Accueille et prend en charge les touristes pour le compte d'une agence de voyages, d'un office de tourisme, d'un syndicat d'initiative... ou pour son propre compte. Veille au bon déroulement du programme touristique (circuits, visites...). Peut guider des visites dans les musées, monuments et les sites historiques.

Conditions générales d'exercice de l'emploi-métier :

L'emploi-métier nécessite une disponibilité adaptée aux déplacements éloignés qui varient d'un programme à l'autre (France, étranger). L'activité s'exerce en contact permanent avec la clientèle. Dans la majorité des cas, l'emploi-métier est rémunéré à la vacation.

Formation et expérience :

Bien qu'une formation touristique et artistique soit appréciée, l'emploi-métier est accessible sans aucun diplôme particulier, sauf dans le cas du guide-interprète et du conférencier où une formation spécifique de niveaux IV, III ou II (bac à bac+4) dans les domaines du tourisme, de l'art, de l'archéologie (Ecole du Louvre) est obligatoire. Selon les cas, l'accès à la profession de guide-interprète et de conférencier s'effectue

par examen national ou sur agrément du ministère du Tourisme après examen oral. La pratique courante (lue, écrite, parlée) d'une ou plusieurs langues est indispensable. Les guides-interprètes doivent être en possession d'une carte professionnelle.

Appellations principales :

- Accompagnateur tourisme

Appellations spécifiques :

- Agent réceptif local (tourisme)
- Conférencier (tourisme)
- Guide-accompagnateur
- Guide-interprète
- Permanent local (tourisme)

Voir aussi :

- Animateur généraliste de loisirs

ANNEXE 3 • LES PROFESSIONS LIÉES AU TOURISME SELON LA NOMENCLATURE DES PROFESSIONS ET CATÉGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES (PCS) DE L'INSEE

Hôtellerie (6)

- 224c – Exploitants de petits hôtel, hôtel restaurant, de 0 à 2 salariés
- 224d – Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés
- 377a – Cadres de l'hôtellerie et de la restauration
- 468b – Maîtrise de l'accueil et de l'hébergement : hall et étages
- 561e – Employés de hôtellerie : réception et hall
- 561f – Employés d'étages et employés polyvalents de l'hôtellerie

Agents d'accueil et d'information (1)

- 541a – Agents et hôtesses d'accueil et d'informations (hors hôtellerie)

Interprètes (1)

- 464b – Interprètes, traducteurs (indépendants ou salariés)

Restauration (9)

- 224a – Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés
- 224b – Exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, de 0 à 2 salariés
- 468a – Maîtrise de restauration : salle et service
- 488a – Maîtrise de la restauration : cuisine-production
- 488b – Maîtrise de la restauration : gestion d'établissement
- 561a – Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)
- 561d – Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration
- 561f – Employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie
- 636d – Cuisiniers et commis de cuisine

Activités récréatives, culturelles et artistiques (12)

- 227a – Indépendants gestionnaires de spectacle et de service récréatif, de 0 à 9 salariés
- 351a – Bibliothécaires, archivistes, conservateurs et autres cadres du patrimoine (fonction publique)
- 353b – Directeurs, responsables de programmation et de production de l'audiovisuel et des spectacles
- 353c – Cadres artistiques et technico-artistiques de la réalisation de l'audiovisuel et des spectacles
- 354a – Artistes plasticiens
- 354b – Artistes de la musique et du chant
- 354c – Artistes dramatiques
- 354d – Artistes de la danse, du cirque et des spectacles divers
- 425a – Sous-bibliothécaires, cadres intermédiaires du patrimoine
- 435a – Directeurs de centres socioculturels et de loisirs
- 435b – Animateurs socioculturels et de loisirs
- 465b – Assistants techniques de la réalisation de spectacles vivants et audiovisuels (indépendants et salariés)

Sports (1)

- 424a – Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels

Transports (7)

- 389b - Officiers et cadres navigants techniques et commerciaux de l'aviation civile
- 466a – Responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme (non cadres)
- 546b – Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme
- 546d – Hôtesse de l'air et stewards
- 546e – Autres agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme)
- 641b – Conducteurs de véhicules routiers de transport en commun (salarié)
- 642a – Conducteurs de taxi (salarié)

ANNEXE 4 • FORMATIONS

Vision synthétique des certifications du cœur « TOURISME »

Niveaux	Certificateurs	Nombres et types de certifications	Effectifs de diplômés en 2004
Niveau V	Min. du Travail	1	49
	Org. Privé (RNCP ou TH)	3	
Niveau IV	Education nationale	MC : 1	190
	Min. du travail	3	454
	Org. Privé (RNCP ou TH)	1	
Niv. III	Education nationale	BTS : 2	6199
		DUT-DEUST : 2	
	Min. du travail	2	40
Niv II	Education nationale	Lic : 3	
		Lic Pro : 5 monov+12 pluriv	(255) *
		MST : 1	
	Tourisme+Education nationale	1 (DNGIN)	(150)*
Org. Privé (RNCP ou TH)	2 monovalents		
Niv I	Education nationale	Masters : 39 (35MP + 4 MR)	(585)*

Vvision synthétique des certifications du cœur HEBERGEMENT

Niveaux	Certificateurs	Nombres et types de certifications	Effectifs de diplômés en 2004
Niveau V	Education nationale	2 (1 CAP - 1BEP)	
	Min. du Travail	1	50
	Org. Privé (RNCP ou TH)	1	
	Branche professionnelle (CQP)	2	
Niveau IV	Education nationale	4 (1 bac tech, 2 BP, 1 MC)	2590
	Min. du travail	2	158
	Org. Privé (RNCP ou TH)	1 mono + 1 H&R + 1 pluri	
	Branche professionnelle (CQP)	1	
Niv. III	Education nationale	1 BTS + 1 BTS européen	1575 + ?
	Org. Privé (RNCP ou TH)	3 monoval +5 bi + 1 pluri	
	Branche professionnelle (CQP)	1	
Niv II	Education nationale	Lic pro : 5 (2 H + 3 H&R)	(75)*
		Lic : 1	
		IUP : 1	
Niv I	Education nationale	Masters pro 4 (bivalents)	(60)*
	Org. Privé (RNCP ou TH)	1 mono + 1 H&R	

Il s'agit d'une hypothèse sur la base de promotions moyennes de 15 diplômés pour 20 inscrits en moyenne

Intitulés de diplômes du cœur tourisme par niveau (de V à II) et par certificateur

Niveaux	Certificateurs	Intitulés des certifications
Niveau V	Min. du Travail	TP agent d'accueil touristique
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Agent des services techniques du tourisme Assistant animateur du tourisme Agent polyvalent des organismes de tourisme
Niveau IV	Education nationale	MC télébilletterie et services voyages
	Min. du travail	TP technicien commercial du tourisme (V/C) TP technicien d'accueil touristique (A /Ani) TP animateur tourisme local
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Tech d'accueil, vente de services touristiques
Niv. III	Education nationale	BTS Vente production touristique BTS Animation gestion touristique locale DUT Car. Soc : développement touristique DEUST tourisme culturel
	Min. du travail	TP Assistant de développ. de tourisme local TP responsable de gestion d'établ. touristique
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Agent de prod. et comm. de produits touris. Vendeur conseil en voyages d'affaires et tour. Resp. de struct. d'accueil touristique Tech sup polyvalent du tourisme Agent de comptoir polyvalent Assistant commercial tourisme hôtellerie
Niv II	Education nationale	(voir liste licences et maîtrises)
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Respons. d'activité ou d'entreprise tourist. Responsable de production et commercialisation de produits touristiques

Intitulés des diplômes du cœur « hébergement », par niveau et par certificateur

Niveaux	Certificateurs	Nombres et types de certifications
Niveau V	Education nationale	CAP services hôteliers BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie
	Min. du Travail	TP agent d'hôtellerie
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Employé polyvalent d'hôtellerie
	Branche professionnelle (CQP)	Employé d'étage RECAPE (employé polyvalent)
Niveau IV	Education nationale	Bac techno hôtellerie BP gouvernante BP barman MC accueil réception
	Min. du travail	TP gouvernante TP réceptionniste
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Réceptionniste polyvalent en hôtellerie Tech. du secteur restauration-hôtellerie-loisirs Agent d'exploitation en H&R économique
	Branche professionnelle (CQP)	Réceptionniste
Niv. III	Education nationale	BTS H&R, option gestion hôtelière BTS européen respons. d'hébergement
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Assistant de direction en hôtellerie Technicien supérieur en exploitation hôtelière Assistant commercial H&R Assistant de direction en H&R Promotion commerciale en H&R Agent de comptoir polyvalent Assistant commercial tourisme-hôtellerie
	Branche professionnelle (CQP)	Assistant d'exploitation H&R
Niv II	Education nationale	(voir liste licences, maîtrises)
Niv I	Education nationale	(voir liste masters)
	Org. Privé (RNCP ou TH)	Expert gestionnaire en hôtellerie internationale Manager des entreprises de l'H&R

**Liste des diplômes de l'Enseignement supérieur (niveaux II et I)
contenant la mention « tourisme », dans la filière ou dans la spécialité**

FILIÈRES	OPTION	UNIVERSITÉS	VILLE
Licences professionnelles			
Hôtellerie - Tourisme	Accueil, hôtellerie, tourisme	Avignon	Avignon
	Conception et Gestion de projets touristiques	Aix-Marseille 3	Marseille
	Management des établissements de loisirs	MLV	Marne la Vallée
	Tourisme et nouvelles technologies	MLV	Marne la Vallée
	Gestion touristique et hôtelière	Dunkerque (université du littoral)	St Omer
	concepteur animateur en écotourisme	Université d'Angers	Angers
	Distribution touristique	Paris V	Paris
	Conception animateur en écotourisme	Poitiers	Poitiers
	Hébergement et environnement touristiques	Brest	Brest
	Nouvelles technologies de communication et distribution appliquées au tourisme	Toulouse II	Foix
	Assistant aux fonctions de management du tourisme et hôtellerie internationale	St Quentin-en-Yvelines	Guyancourt
	Gestion internationale du tourisme et du patrimoine	Cergy-Pontoise	Cergy-Pontoise
	Hôtellerie - Tourisme	Accueil, hôtel, restauration et tourisme	Université Paris IX Dauphine
Restauration collective		Université de Marne la Vallée	Marne la Vallée
Management des entreprises d'hôtellerie et restauration		Université d'Evry	Evry
Management européen de produits touristiques		Paris 5	Malakoff
Sciences Economiques Gestion, Commerce et Management	Management administratif et commercial des organisations tourisme et développement	Aix-Marseille I	Digne-les-Bains
	Gestion et mise en valeur des sites touristiques et culturels	IUT de Caen	Caen
	Management des métiers du golf	Angers	Angers
Sciences Humaines et sociales	Patrimoine environnement et tourisme	Amiens	Amiens
	Développement et protection du patrimoine culturel	Antilles - Guyane	Martinique
	Concepteur de produits touristiques patrimoniaux	Grenoble 1	Mirabel Grenoble
	Gestionnaire des espaces naturels et de loisirs	Grenoble 1	Mirabel Grenoble
	Spécialités patrimoines, langue et tourisme	la Rochelle	La Rochelle
	Gestion et valorisation des ressources touristiques	Bretagne Sud	Arradon
	Coordinateur de l'action touristique locale	Nanterre	Nanterre
Staps	Métiers du tourisme et des loisirs sportifs	Dijon	Dijon
	Tourisme sportif	Poitiers	Poitiers

**Liste des diplômes de l'Enseignement supérieur (niveaux II et I)
contenant la mention « tourisme », dans la filière ou dans la spécialité (suite)**

FILIÈRES	OPTION	UNIVERSITÉS	VILLE
Licences			
Sciences Eco et Gestion	Tourisme	Corse	Corté
Sciences Humaines Et Sociales	Tourisme, hôtellerie, alimentation	Université Toulouse II	Toulouse-Foix
STAPS	Management des sports, loisirs de nature et de montagne	Université de Perpignan	Montpellier
	Management du tourisme sportif	Le Mans	Le Mans
IUP (ingénieur maître)			
Transport, hôtellerie, tourisme et loisirs	Management des équipements touristiques d'accueil et de loisirs		Périgueux
	Loisirs, envir. , sport, tourisme	Grenoble 1	Valence
	Transport, hôtellerie, tourisme et loisirs		St Denis et MLV (IDF), Nice, Chambery
Diplôme national de guide interprète national (DNGIN)	Tourisme-Hôtellerie	Université Angers Université Bordeaux 4 Université Clermont- Ferrand 2 Corse-Pascale Paoli Université Lyon 2 Université Marne la Vallée Université Nanterre Université Paris X Université de Perpignan Université Rennes 2 Université Toulouse 2	Angers Bordeaux Clermont-Ferrand Corse Lyon Marne la Vallée Nanterre Paris Perpignan Rennes Toulouse
Diplôme européen d'études supérieures	Tourisme-Hôtellerie		Grenoble Valence Lille Lyon Paris Rennes
MST Tourisme, loisirs et patrimoine	Histoire de l'art et tourisme	Université Lyon 2	Lyon

**Liste des diplômes de l'Enseignement supérieur (niveaux II et I)
contenant la mention « tourisme », dans la filière ou dans la spécialité (suite)**

FILIÈRES	OPTION	UNIVERSITÉS	VILLE
MASTERS PRO			
Sciences humaines et sociales	Management et commerce international spécialité tourisme	Avignon	Avignon
	Géographie et aménagement - Spécialité aménagement touristique	Bordeaux	Pessac
	Sc. sport et de la formation spécialité métiers du sport, loisirs et tourisme	Pau	Pau
	Aménagement, urbanisme et développement des territoires spécialité tourisme, sport et loisirs	Lille I	Villeneuve d'Ascq
	Gestion des territoires et développement spé tourisme durable	Montpellier 3	Béziers Montpellier
	Gestion du tourisme et relations internationales	Toulon	La Garde
	Sciences géographiques spé gestion aménagement touristiques et hôteliers	Nice	Nice
	Médiation culturelle tourisme spé médiation et ingénierie touristique et culturelle	Paris 5	Paris
	Tourisme spécialisé développement et aménagement touristique	Paris 5	Paris
	Tourisme spécialité valorisation des sites culturels	Paris 5	Paris
	Histoire spé patrimoine, nouvelle technologies et tourisme international	La Rochelle	La Rochelle
	Tourisme et environnement	St Quentin en Yvelines	Guyancourt
	Patrimoine, spé nouvelles technologies et tourisme international	Poitiers	Poitiers
	Culture et sté spécialité expressions identitaires et tourisme culturel	Brest	Brest
	Tourisme, hôtellerie, alimentation spé industrie du tourisme	IUP Toulouse	Toulouse
Relations internationales spé économie du tourisme international	IEP Toulouse	Toulouse	

**Liste des diplômes de l'Enseignement supérieur (niveaux II et I)
contenant la mention « tourisme », dans la filière ou dans la spécialité (suite)**

FILIÈRES	OPTION	UNIVERSITÉS	VILLE
MASTERS PRO			
Sciences économiques et Gestion (management, finances...)	Economie, finances et affaires internationales spé management international du tourisme	Aix-Marseille 2 (Université de la Méditerranée)	Aix-en-Provence
	Economie régionale et tourisme durable spé ingénierie du développement	Corse	Corte
	Ingénierie et management des services spé ingénierie du tourisme	Marne la Vallée	Marne la Vallée
	Sciences du management spé tourisme et culture	DIJON	Dijon
	Economie internationale et stratégie d'acteurs spé du sport et tourisme	Grenoble 2	Grenoble
	Management du tourisme spé développement international de l'offre touristique et de loisirs	Université de Savoie	Chambéry
	Audit, contrôle, finance spé ingénierie et contrôle hôtellerie, tourisme	Montpellier I	Montpellier
	Management du tourisme	IUP Perpignan Ecole de commerce - Hotel	Nîmes Perpignan Mende
	Métiers hôtellerie, tourisme et loisirs spécialité chef de projet et conseil en développement	Angers	Angers
	Management du tourisme et des loisirs	Angers	Angers
	Direction des entreprises publiques et privées spé gestion aménagement touristiques et hôteliers	IAE Nice	Nice
	Economie spé européenne du tourisme	Tours	Tours
	Droit fiscal spé fiscalité du tourisme	Paris 5	Paris
	tourisme spé gestion des activités touristiques et hôtelières	Paris 5	Paris
	Métiers hôtellerie, tourisme et loisirs spé management du tourisme et loisirs	La Rochelle	La Rochelle
Staps, Sport, Sciences et technologie du mouvement humain	Management du sport, des loisirs et du tourisme	Marseille 2	Marseille-Luminy
	Management du sport, loisirs et tourisme	Montpellier I	Montpellier
	Management du sport, loisirs et tourisme	Nice	Nice
	Sport, tourisme et développement local	Toulouse	Toulouse

**Liste des diplômes de l'Enseignement supérieur (niveaux II et I)
contenant la mention « tourisme », dans la filière ou dans la spécialité (suite)**

FILIÈRES	OPTION	UNIVERSITÉS	VILLE
MASTERS Recherche			
Sciences économiques et Gestion	Eco régionale et tourisme durable	Corse	Corte
Sciences humaines et sociales	Géographie aménagement, spé. Tourisme espace, société	Ecole Archi Paris	Charenton le Pont
	Sc. du territoire, spé. tourisme durable et dynamiques territoriales	Grenoble 2 (IAE)	Grenoble
	Tourisme, spé tourisme, espace, sté	Paris 5 (IREST)	Paris

**Intitulés des premiers emplois tenus par les sortants de BTS Tourisme en 1998
et effectifs**

AGENT DE VOYAGE.....	14	CHAUFFEUR	1
RECEPTIONNISTE.....	6	CHEF DE DEPARTEMENT.....	1
VENDEUR.....	5	COORDINATRICE DES ACTIVITES	
AGENT DE COMPTOIR.....	4	DE SEJOUR	1
AGENT DE RESERVATION.....	4	DISTRIBUTRICE	1
AGENT D'ESCALE.....	4	EMPLOYE ADMINISTRATIVE.....	1
AIDE EDUCATEUR.....	3	EMPLOYEE COMMERCIALE.....	1
CAISSIERE.....	3	EMPLOYEE RELATION CLIENTELE.....	1
HOTESSE D ACCUEIL.....	3	EQUIPIERE.....	1
HOTESSE DE CAISSE	3	FEMME DE CHAMBRE	1
AGENT ADMINISTRATIF.....	2	FILLE AU PAIR (Espagne)	1
AGENT COMMERCIAL.....	2	FORFAITISTE GROUPE	1
AGENT D'ACCUEIL.....	2	GUIDE.....	1
ASSISTANCE COMMERCIALE.....	2	GUIDE ANIMATRICE.....	1
CONSEILLERE DE VENTE	2	GUIDE INTERPRETE.....	1
GARDE D ENFANTS	2	HOTESSE AU SOL	1
TELEACTRICE.....	2	HOTESSE COMMERCIALE	1
AGENT DE DEVELOPPEMENT		LIVREUSE.....	1
TOURISTIQUE.....	1	MANUTENTIONNAIRE.....	1
ANIMATEUR MONTEUR DE PRODUIT		MONTEUR ANIMATEUR	1
TOURISTIQUE.....	1	OPERATEUR POLYVALENT.....	1
ANIMATEUR SPORTIF DE PROXIMITE	1	OPERATRICE DE SAISIE.....	1
ANIMATRICE	1	OUVRIERE DE SALAISON.....	1
ARTISTE CHOREGRAPHIE	1	RECEPTIONNISTE BILINGUE	1
ASSISTANTE	1	REPRESENTANT	1
ASSISTANTE EDUCATRICE	1	SECRETAIRE	1
BARMAN	1	SECRETAIRE COMMERCIAL EXPORT.....	1
BILLETISTE.....	1	SECRETAIRE HOTESSE D ACCUEIL.....	1
CHARGE DE CLIENTELE	1	SERVEUSE	1
		TRIEUR.....	1

Source : Céreq, enquête « Génération 98 ».

**Intitulés des emplois tenus en 2001 par les sortants de BTS Tourisme en 1998
et effectifs**

AGENT DE VOYAGE.....	15	ASSISTANTE COMMERCIALE.....	1
AGENT DE RESERVATION.....	5	ASSISTANTE EDUCATRICE.....	1
RECEPTIONNISTE.....	5	ASSISTANTE PRODUCTION.....	1
AGENT D ESCALE.....	3	CHARGE DU DEVELOP TOURISTIQUE.....	1
HOTESSE DE L AIR.....	3	CHARGEE DE CLIENTELE.....	1
VENDEUR.....	3	CHEF DE GROUPE.....	1
AGENT COMMERCIAL.....	2	CHEF DE RANG.....	1
AGENT DE COMPTOIR.....	2	COMMERCIALE.....	1
AIDE EDUCATEUR.....	2	EMPLOYE ACCUEIL ET GESTION.....	1
HOTESSE D ACCUEIL.....	2	EMPLOYE ADMINISTRATIVE.....	1
ADJOINTE DE DIRECTION.....	1	FORFAITISTE.....	1
AGENT D ACCUEIL.....	1	GESTIONNAIRE TERRESTRE.....	1
AGENT DE CIRCULATION.....	1	GUICHETIER.....	1
AGENT DE DEVELOPPEMENT.....	1	GUIDE ANIMATRICE.....	1
AGENT DE DEVELOP TOURISTIQUE.....	1	HOTESSE AU SOL.....	1
AGENT DE FORMATION		HOTESSE DE CAISSE.....	1
ASSISTANT-MAINTENANCE.....	1	MAGASINIERE.....	1
AGENT DE PASSAGE.....	1	MEDIATRICE DU LIVRE.....	1
AGENT DE VALORISATION DU PATRIMOINE		MONTEUR ANIMATEUR.....	1
MARITIME.....	1	OPERATEUR POLYVALENT.....	1
AGENT DE VENTE.....	1	OPERATRICE DE SAISIE.....	1
AGENT DE VENTE ET RESERVATION.....	1	ORGANISATRICE.....	1
ANIMATEUR CULTUREL.....	1	RECEPTIONNISTE STANDARDISTE.....	1
ANIMATEUR SPORTIF DE PROXIMITEE.....	1	RESPONSABLE.....	1
ANIMATRICE.....	1	RESPONSABLE DU SYNDICAT	
ANIMATRICE DE DEVELOP.....	1	D'INITIATIVE.....	1
ANIMATRICE TOURISTIQUE.....	1	SECRETAIRE BILINGUE.....	1
ARTISTE CHOREGRAPHIE.....	1	SECRETAIRE JURIDIQUE.....	1
ASSISTANTE ANIMATRICE.....	1	TECHNICIEN ACCIDENT DE TRAVAIL.....	1
		VENDEUSE CAISSIERE.....	1
		VENDEUSE DE VOYAGES.....	1

Source : Céreq, enquête « Génération 98 ».

Intitulés des emplois tenus en 2001 par les sortants en 1998 des niveaux II

Sortants licence (IUP) métiers du transport de l'hôtellerie, du tourisme et des loisirs, et sortants de MST Tourisme

AGENT DE RESERVATION
CHEF DE RAYON
GOUVERNANTE GENERALE
RESPONSABLE DES VENTES
SECRETAIRE

Sortants de MST Tourisme

ACCOMPAGNATEUR SANITAIRE ET SOCIAL
CHARGE D ACCUEIL
HOTESSE D ACCUEIL, DISTRIB COURRIER
PROMOTEUR D ACTION COL SUR PROD FERM
QUALITICIENNE

Sortants de maîtrise (IUP) métiers du transport de l'hôtellerie, du tourisme et des loisirs

AGENT D EXPLOITATION
AGENT DE RESERVATION ET INFORMATICIEN
ANIMATRICE
ASSISTANTE
ASSISTANTE COMMERCIALE INTERNE
ASSISTANTE TECHNIQUE
ATTACHE DE CLIENTELE
CHARGE DE MISSION
COMMERCIAL
DIRECTEUR COMMERCIAL
ELEVE GARDIEN DE LA PAIX
MISSION D ETUDE
RECEPTIONNISTE
RESPONSABLE DES PRODUITS FRAIS
RESPONSABLE MARKETING (2)
SUPERVISEUR MARITIME
TECHNICIENNE
TECHNICIENNE D ASSURANCES
VENDEUR CONSEIL

Source : Céreq, enquête « Génération 98 ».

ISSN : 1776-3177
Marseille, 2006.