

## Le secteur tourisme

### Rencontres interministérielles sur l'offre de certification

**Chantal Labryère (coordination)**

Céreq, 10 place de la Joliette, BP 21 321  
13567 Marseille Cedex 02

labryere@cereq.fr

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.

**Mars 2010**



## PRÉSENTATION DU DOCUMENT

---

Les différents éléments constitutifs de ce dossier sont issus des Rencontres entre acteurs du monde professionnel et ministères certificateurs, organisées par le Céreq en décembre 2008.

Cette initiative visait à regrouper, sur une journée, l'ensemble des offreurs publics de certifications professionnelles dans le champ du tourisme et l'ensemble des branches professionnelles intervenant dans ce champ. L'objectif était double :

- partager un ensemble de connaissances relatives à l'emploi et à la formation sur ce champ professionnel ;
- sur la base de cet état des lieux, poser un diagnostic sur les besoins de qualification non satisfaits en terme d'offre de formation, et identifier éventuellement les segments d'emploi sur lesquels des évolutions importantes rendraient indispensable le réexamen approfondi de certaines filières de formation, ou le développement de nouvelles filières.

Le document regroupe différents textes et données statistiques qui correspondent aux deux étapes de cette journée :

- des éléments de diagnostic sur les emplois, l'insertion et l'offre de certification, ainsi que la synthèse de la note documentaire produite par le Céreq.
- Le compte rendu des échanges entre les représentants du monde professionnel, invités à s'exprimer sur leur stratégie de branche en matière de qualification des salariés, et sur leur stratégie en matière d'élaboration de l'offre de formation, publique et paritaire.



## SOMMAIRE

---

<b>Introduction à la journée par Michel Quéré, directeur du Céreq .....</b>	<b>5</b>
<b>Quelques éléments sur l'évolution des emplois et des qualifications dans les métiers du tourisme.....</b>	<b>9</b>
1. LES GRANDES ÉVOLUTIONS DU SECTEUR .....	11
2. LES ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC ET LES PROPOSITIONS SUR LES PÔLES VOYAGE ET LOISIRS .....	11
2.1. Agences de voyage.....	12
2.2. Les organismes de tourisme et les guides.....	12
<b>Portrait de l'offre de certification.....</b>	<b>15</b>
1. ORGANISATION DE VOYAGES ET RECEPTION DE TOURISTES .....	18
2. LOISIRS .....	25
3. HEBERGEMENT ET RESTAURATION .....	31
<b>L'insertion des jeunes diplômés – Enquête Génération 2004.....</b>	<b>45</b>
1. ÉLÉMENTS DE CADRAGE .....	47
2. DONNEES SUR L'INSERTION.....	49
3. L'ALIMENTATION DES EMPLOIS « <i>TOURISTIQUES</i> » PAR LES DEBUTANTS : UNE LECTURE INVERSEE DE L'ENQUETE. ....	56
<b>Portrait statistique des pôles « voyage », « hébergement » et « loisirs » .....</b>	<b>59</b>
1. PRESENTATION DU SECTEUR .....	61
1.1. La délimitation du secteur « Tourisme » .....	61
1.2. Les effectifs salariés.....	64
2. CARACTÉRISTIQUES DE LA MAIN D'ŒUVRE .....	68
<b>Compte rendu de la journée.....</b>	<b>71</b>



**Introduction à la journée par Michel Quéré,  
directeur du Céreq**

---

En guise d'introduction je voudrais rappeler que le Céreq se trouve placé, au fond, doublement en interface avec les ministères certificateurs, les partenaires sociaux, et les usagers des certifications, que ce soit des individus ou des entreprises.

En interface d'abord par parce que nous assurons une présence statutaire dans les CPC depuis le décret fondateur du Céreq, et que nous assurons aussi, bien sûr, une présence à la CNCP.

En interface également avec ces partenaires parce que, d'une façon plus générale, nous portons une fonction d'observation de la relation formation-emploi qui s'exprime, vous le verrez dans le courant de la journée, sous différentes facettes. Que ce soit de la production de données à travers des enquêtes spécifiques, des enquêtes d'insertion dites de génération ; que ce soit de la construction de bases de données spécifiques ; ou, plus largement, à travers des études plus qualitatives d'analyse à la fois des transformations du travail, des emplois et du rôle des diplômés et des certifications, des titres plus largement, dans ces processus de transformation.

Les rencontres d'aujourd'hui sont à inscrire dans un cycle d'investissement thématique, de rencontres interministérielles, sur un certain nombre de champs professionnels.

Je crois qu'il faut dire un mot sur notre motivation dans cette initiative. Je dirai très rapidement que nous partageons assez largement le constat de grande diversité et de faible visibilité de l'offre de certifications vis-à-vis de ses utilisateurs, que le récent rapport Besson sur la VAE a rappelé une fois de plus.

Face à ce constat partagé, il nous paraissait important de documenter le dossier et de réunir, en amont des instances officielles et des CPC en particulier, les acteurs que nous représentons, vous et nous, pour à la fois discuter sur la confrontation entre offre et demande de certification, ou des titres plus largement, mais aussi pour élargir collectivement la réflexion de façon « non opérationnelle ». C'est-à-dire qu'il nous semblait important de créer des espaces délibératifs ou réflexifs en amont de l'ensemble des instances officielles dans lesquelles, vous et nous, œuvrons.

Pourquoi ? Parce que c'est aussi une certaine forme de liberté, de dédramatisation des enjeux, et des modes d'expression, peut-être un peu plus libres, des uns et des autres. En tout cas, c'est le pari que nous faisons dans la construction de cette initiative, l'enjeu étant ici d'offrir un espace de dialogue un peu ouvert face à ces enjeux à nos yeux importants.

L'exercice auquel nous allons nous livrer aujourd'hui est pour moi un exercice complémentaire et pas du tout substitutif au fonctionnement ordinaire des instances, vous le verrez tout au long de la journée. Notre apport là-dedans c'est de montrer comment l'activité de l'établissement permet de réunir et mettre à disposition des éléments utiles à cette réflexion en amont, à travers la mobilisation de ces sources que sont les enquêtes ou les bases de données. En même temps, ce qui est aussi visé c'est de laisser une large place aux débats que nous pourrions avoir collectivement autour de cette mobilisation de nos observations.

Je pense que c'est à partir du travail que nous menons en commun à partir de l'état des lieux dressé dans ce champ professionnel du tourisme que peuvent probablement se dégager progressivement des enseignements partagés et des consensus quant aux évolutions à la fois pressenties, anticipées ou souhaitées par les uns et par les autres autour de ce champ professionnel en particulier puisque c'est lui qui est au cœur de nos échanges aujourd'hui.

Je voudrais, très rapidement, dire un mot sur le champ professionnel que nous mettons en discussion aujourd'hui, sans déflorer le sujet. Ce champ professionnel du tourisme me paraît être un bon candidat à mettre en examen, si je puis dire, pour tester une démarche d'amélioration de la cohérence de l'offre de certifications.

En guise d'introduction, j'avais envie de souligner ce qui me paraît être trois enjeux qui pourraient ressortir des échanges que nous aurons :

- Il y a un premier enjeu de définition et de clarification des frontières d'activité dans le champ, ce qui n'est pas simple. On va voir combien ce champ professionnel du tourisme est un ensemble segmenté. Je ne vais pas rentrer dans la structuration mais on voit bien qu'il y a trois segments majeurs qui se dessinent, chacun représentés par des acteurs différents, qui ont peu l'habitude de se parler. Un premier



- Le deuxième enjeu, au-delà de la définition et de la clarification des frontières d'activité, de leur importance sur la question de l'offre de certifications, est pour moi un enjeu de transformation. En effet un des points saillants des caractéristiques de l'emploi, largement confirmé par les données réunies, c'est qu'une grande majorité des emplois sont pourvus par des jeunes qui ne sont pas issus de formations du tourisme. Comment travailler ensemble, partenaires sociaux et certificateurs pour faire évoluer cette situation ? Des évolutions dans l'offre de certification (notamment aux premiers niveaux de qualification), sont-elles susceptibles d'améliorer cela ?
- Le troisième enjeu qui me paraît d'importance c'est ce que j'appellerais un enjeu d'ouverture à la dimension européenne des questions de formation sur ce champ, comme sur beaucoup d'autres. Nous sommes ici représentants d'instances nationales. Comment raisonner aujourd'hui ce champ professionnel au niveau européen, pour accompagner le développement de la mobilité des citoyens et celle en salariés ? Cela me semble être quelque chose qui mérite considération, notamment en articulation avec tout le processus de construction des équivalences de certifications et de diplômes à l'échelle de l'Europe. Quelle incidence, existante ou attendue, l'internationalisation de ce champ professionnel peut-elle avoir sur notre mode de traitement, un peu trop domestique si je puis dire, des problèmes auxquels nous sommes confrontés dans l'évolution de l'offre de certifications ?

En guise de conclusion de ce propos introductif, comme je ne pourrai pas rester toute la journée avec vous, je tenais à vous remercier, vous participants, de vous associer par votre présence et par vos contributions aux débats.

Puis je voulais remercier aussi l'ensemble des personnels Céreq qui se sont mobilisés pour organiser cette journée sous la houlette de Chantal Labruyère. Je dois dire que son investissement a été essentiel pour pouvoir nous rassembler de façon un peu conviviale, ouverte, et en amont de nos activités ordinaires. Je pense que c'est très bien et je la remercie tout particulièrement.

En tout dernier lieu, mon propos de remerciement va aussi à ceux qui ont accepté d'ouvrir les débats après les présentations rapides qui seront faites autour des travaux d'observation du Céreq, parce que je crois que les documents leur sont parvenus très tardivement.



# **Quelques éléments sur l'évolution des emplois et des qualifications dans les métiers du tourisme**

---

**Introduction à la table ronde des partenaires sociaux**

Chantal Labruyère, Céreq



De l'exploitation du dossier documentaire produit au Céreq par Isabelle De Lassus (à télécharger sur le portail du Céreq, à la rubrique « dossiers documentaires »), j'ai tiré quelques éléments de diagnostic qui semblent partagés, et un certain nombre de propositions qui font débat.

Je commencerai par reprendre les quelques évolutions sociétales généralement évoquées pour leur impact sur le fonctionnement de l'économie du tourisme et ses métiers. Puis je rappellerai brièvement quelques éléments de diagnostic et quelques propositions sur les pôles voyage et loisirs.

## 1. LES GRANDES ÉVOLUTIONS DU SECTEUR

---

Sont plus particulièrement soulignés par les différents rapports, trois types d'évolution de la société qui impactent le secteur

- le développement exponentiel de l'accès des ménages au WEB, et des pratiques d'achats en ligne, avec des logiciels sophistiqués de comparaison des prix ou de recherche de promotions .... Ainsi que des pratiques de recherche de documentation et d'échange d'information en ligne, sur les territoires et leur patrimoine, sur la qualité des prestataires de services etc.
  - oblige les voyagistes à repenser les services offerts dans leurs agences et fait évoluer le métier des agences qui doivent développer l'activité de conseil personnalisé, tout en intégrant de plus en plus une dimension commerciale forte ;
  - conduit les tours operators, comme les transporteurs ou les hôteliers, à se doter de spécialistes du marketing et de la finance, maîtrisant les nouvelles technologies, pour gérer l'offre en fonction de la demande (*yield manager*)
- la prise en compte croissante des critères éthiques du développement durable, aussi bien du côté des citoyens voyageurs que du côté des collectivités en charge des aménagements touristiques et du côté des concepteurs (publics ou privés) de produits touristiques → qui se traduit par le besoin de professionnels chargés de valoriser le patrimoine naturel, culturel, les savoirs faire locaux, dans une perspective de co-développement au bénéfice des populations locales, étroitement associés aux projets
- l'émergence d'une nouvelle clientèle **étrangère à hauts revenus** (russe, arabe, latino-américaine, asiatique) qui présente un relais de croissance, pour le tourisme réceptif, mais s'accompagne de nouveaux défis pour les entreprises qui doivent adapter leurs prestations à leurs attentes et à leurs cultures, aussi diverses que mal connues en France -> suppose une meilleure connaissance de ces diverses cultures et le recrutement de professionnels pratiquant de nouvelles langues (guides interprètes, réception)

## 2. LES ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC ET LES PROPOSITIONS SUR LES PÔLES VOYAGE ET LOISIRS

---

Sur chacun des trois pôles j'ai essayé d'identifier, dans la documentation réunie, les deux ou trois problèmes les plus souvent identifiés en terme de formation ou de qualification de la main d'œuvre, souvent en lien avec l'une ou l'autre de ces trois évolutions, mais aussi avec quelques autres.

## 2.1. Agences de voyage

L'accueil de la clientèle est moins passif, le suivi client, la fidélisation du client, le service après-vente... deviennent des objectifs stratégiques dans un contexte de marché plus concurrentiel. Le développement des « ventes de dernière minute » et le fait que le client soit de mieux en mieux informé par Internet accroissent la pression sur vendeurs. Les applicatifs permettant d'effectuer un suivi systématisé des relations clients, afin d'organiser des relances et prospections ciblées se développent. **Les vendeurs ont des objectifs de chiffre d'affaires, doivent donc être plus « offensifs » → la dimension commerciale des métiers s'accroît, en même temps que la fonction de conseil individualisé se développe : 2 stratégies pour y répondre :**

- **des conseillers polyvalents, ayant intégré la dimension commerciale, recrutés à niveau III, voire II ?**
- **Une division des tâches plus marquée au sein des agences, avec des vendeurs, voire même des télévendeurs en plateforme d'un côté et des conseillers de l'autre, avec une spécialisation au sein de ceux-ci, par type de clientèle ou de produits ?**

**La question des formations courtes opérationnelles** est reposée régulièrement sur le terrain, certaines agences et TO exprimant le besoin de recruter des personnes de niveau inférieur au BTS (d'agents de comptoir, de forfaitistes ou de télébilletistes).

La question d'un besoin de professionnalisation à niveau bac ou plutôt bac+1 qui semblait avoir été tranchée il y a plusieurs années au niveau de l'Éducation nationale revient sur le devant de la scène : « **N'y a-t-il pas lieu de concevoir des formations de niveau bac professionnel ou même moins ?** » (M. Panazol, IGEN, aux assises tourisme de juin 2008)

**Au niveau des centres d'appel** tourisme, les stratégies de recrutement sont assez variables (étude GESTE en IDF) : niveau bac et formation interne, sans expérience spécifique dans le secteur tourisme/ niveau BTS (si possible tourisme), moins souvent. Les premières formations spécialisées pour les téléconseillers tourisme sont apparues en 2002 car le recrutement ne se fait plus uniquement sur les qualités personnelles :

**Y a-t-il place pour de nouvelles certifications sur ce créneau ? En FI ou plutôt en FC ?**

**Sur les métiers du e-commerce** : avec Internet, sont apparus de nouveaux métiers, aux noms souvent exotiques : outre les yield managers que nous avons évoqué au début, on voit se développer l'emploi de Référencier, CRM pour Customer relation management - directeur e-commerce..., sans oublier les désormais incontournables webmaster, chef de projet, ou **gestionnaires et administrateurs de bases de données** : tous exigent des compétences très spécifiques, de nature assez diverses .

**Concernant ces derniers, (gestionnaires et administrateurs de bases de données)**, la filière d'entrée dans ces postes peut être d'origine informatique, mais il semble que les groupes qui mettent en place des postes de ce type, **privilégient souvent la filière interne à la profession du fait de la nécessité de bien connaître les modes d'utilisation pour construire des outils parfaitement adaptés aux besoins.**

Quels profils pour ces spécialistes (notamment les *yield managers* ?) lorsqu'ils sont recrutés sur le marché des débutants ? Souvent à bac+5, les uns sont issus de spécialités informatiques, les autres d'écoles de commerce ou de la filière tourisme prolongée par un master.

## 2.2. Les organismes de tourisme et les guides

Là aussi, développement de la dimension commerciale des métiers. **Le lien avec le développement économique local est plus fort** → les personnels des offices de tourisme deviennent des prescripteurs de produits

touristiques (pour la **FNOTSI**, les attentes évoluent vers des profils plus commerciaux, type « force de vente »).

- Transformation des métiers de base : on passe de « l'agent –ou hôtesse- d'accueil » au « chargé d'accueil » ou au « conseiller en séjour », capable de répondre à des demandes personnalisées de la part du client au lieu de lui délivrer une information générale et exhaustive
- Apparition de **fonctions émergentes : coordinateur d'activités touristiques** locales, monteurs de produits touristiques, chargés de promotion, chargés de communication, une partie de ces professionnels pouvant avoir une mission de **sensibilisation à la qualité de l'accueil et d'assistance aux prestataires** (hôteliers, restaurateurs, gérants de campings, propriétaires de meublés, responsables d'activités touristiques...).
- **La fonction d'animation** se développe avec des caractéristiques spécifiques selon les secteurs d'exercice.

Quelles filières de formation pour ces fonctions émergentes ? De nombreuses licences professionnelles ou même masters se sont positionnés sur ce créneau : ne sont-elles pas trop nombreuses par rapport aux besoins du marché (cf. médiocre adéquation formation emploi) ?

Ou bien répondent-elles aux évolutions que la FNDCT appelait de ses vœux en 2003 lorsqu'elle proposait :

- de créer un programme de formation spécifique en tourisme et territoire un tronc commun auquel seraient associées des formations en management, marketing, droit et finances, à la carte ;
- de créer un mastère et MBA "tourisme et territoires" suivi par les Fédérations avec une grande école de notoriété internationale

Pour les postes de chargé d'accueil (ex agents d'accueil) **la FNOTSI interrogée en 2006 par le Céreq, indique que** 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. **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.

**Les métiers de guides** se trouvent contraints de s'adapter à l'évolution de la demande, à des publics dont les attentes peuvent être diversifiées (approche plus ludique, animation), aux évolutions technologiques (bornes interactives, audioguides etc.). On attend d'eux :

- une **plus grande polyvalence et un élargissement de leurs missions : fonction d'accueil** pour une visite plus participante, **offre de conseil** au visiteur etc.
- Ainsi qu'une très bonne maîtrise des langues étrangères et des connaissances culturelles de plus en plus élevées et pointues pour répondre à la demande, de publics de mieux en mieux documentés.

Pour les **métiers en lien avec le patrimoine (tourisme culturel, tourisme & territoires...)** : une étude européenne a identifié deux catégories de métiers centrés sur l'organisation touristique et le management culturel : gestionnaire du patrimoine et médiateur du patrimoine.

De nombreuses LP là aussi ont fleuri sur ce créneau, mais là encore **on peut se demander si les emplois correspondants sont au RDV ?** L'avis de nos collègues du CNFPT serait intéressant sur ce point, **car ce sont les collectivités locales qui sont en capacité de créer ce type de poste**

## Loisirs

Le développement **du tourisme « rural » s'accompagne du développement de l'offre de loisirs sportifs et culturels**, pour répondre aux nouvelles attentes des clientèles, généralement urbaines, avides de nature, de détente et de découverte :

- **intégration de produits « sportifs »** aux offres de séjour, avec l'organisation de stages pour groupes et individuels → la demande **de personnels d'animation qualifiés** pour encadrer ces activités augmente, besoins en principe couverts par les formations de J&S, en particulier les nouveaux BPJEPS ;
- Intégration de prestation de « remise en forme » : → le développement des métiers de la balnéothérapie (hors soins), avec apparition de certifications privées pour assurer la professionnalisation de ces personnels (un titre a été récemment inscrit au RNCP) ;
- Intégration de produits ludiques ou culturels : excursion, découverte avec guide, stage de jeux, de danse, séjours à consonance écologique etc. → la demande de personnels d'animation qualifiés.

En 2003, le rapport Franco préconisait la création d'un BTS spécialisé sur les **activités de pleine nature** .... Ce projet pourrait-il ressortir aujourd'hui, compte tenu de la transformation envisagée des BPJEPS en BTS ?

**Sur les métiers des parcs (fermés) de loisirs et d'attraction**, dont le nombre n'a cessé de croître depuis 20 ans, le rapport de GESTE en 2004 constatait que les filières de recrutement ne sont pas stabilisées : l'absence de formations initiales appropriées a conduit la branche professionnelle à construire des certificats de branche (CQP restauration rapide, vente et jeux, opérateur d'attraction) accessibles en contrats de qualification, ainsi que des titres homologués (agent de loisir). Toutefois GESTE notait qu'il y avait une volonté de maintenir la multiplicité des profils des jeunes recrutés, parce qu'aucune formation existante ne répondait au « référentiel de compétences idéal » d'un opérateur de parc de loisir et d'attraction.

**La situation a-t-elle évolué sur ce point depuis 2004 ?**

**La création, en 2008, du CQP « animateur de loisir sportif » (CQP ALS) permettant d'encadrer**, à titre professionnel, **certaines familles d'activité, comme : les activités gymniques d'entretien et d'expression, la randonnée de proximité et d'orientation, les jeux sportifs et jeux d'opposition**

Sur certains types de parc, la réglementation a changé très récemment, comme pour les **parcs d'aventures en forêt** : maintenant **il sera nécessaire de détenir un diplôme pour pouvoir travailler en tant qu'opérateur dans les parcs acrobatiques en forêt français. Les organisations patronales et syndicales de la branche ont validé une formation qualifiante, le C.Q.P. O.P.A.H. (Certificat de Qualification Professionnelle d'Opérateur de Parc Acrobatique en Hauteur), qui leur permettra de faire face à ces nouvelles obligations sans être contraints de recruter des diplômés de J&S !**

Dans ce contexte de professionnalisation et de montée en qualification, la branche des parcs de loisirs (ELAC) exprime la **nécessité de définir une filière d'emploi complète, du niveau V (qui correspond au titre d'agent de loisir mis en place par la branche en lien avec l'AFPA) au niveau III ;**

**Les métiers liés aux séjours de vacances adaptés aux handicapés** : un rapport du Céreq, sur les métiers liés à la prise en charge des personnes handicapées en milieu ordinaire, notait en 2007 que les besoins d'accompagnement en séjour de vacances étaient pris en charge essentiellement par des bénévoles ou des étudiants disposant au mieux d'un Bafa.

Face à ce constat que peut-on penser de la proposition du **rapport Franco**, qui en 2003 suggérait la création **d'un BTS « Accueil des handicapés »** Formation pluridisciplinaire, combinant stage et théorie ?



# **Portrait de l'offre de certification**

---

Françoise Kogut-Kubiak

Avec la collaboration de Michèle Ménabreaz



## **Délimitation du champ « Tourisme »**

*Loisirs* : Espaces de loisirs d'attraction, animation, sport, thermalisme, centres équestres, plaisance, téléphériques, casinos et spectacle.

*Organisation de voyages et réception de touristes* : Organismes de touristes, agences de voyages et guides.

*Hébergement et restauration* : Hôtellerie, hôtellerie de plein air, tourisme social et familial, restauration.

## **Sources pour les niveaux V à III**

- Base de données Reflet ;
- RNCP<sup>1</sup> : NSF<sup>2</sup> 334 (Accueil, hôtellerie, tourisme), NSF 335 (Animation culturelle, sportive, de loisirs), secteurs d'activité = loisirs=thermalisme ;
- Atlas de la formation initiale ONISEP : domaine= Services à la personne (tourisme, hôtellerie, restauration, sport) ;
- Portail « Orientation et formation » (Centre INFFO) : domaine= tourisme ;
- Portail « STYDIA » : formation en tourisme-hôtellerie.

---

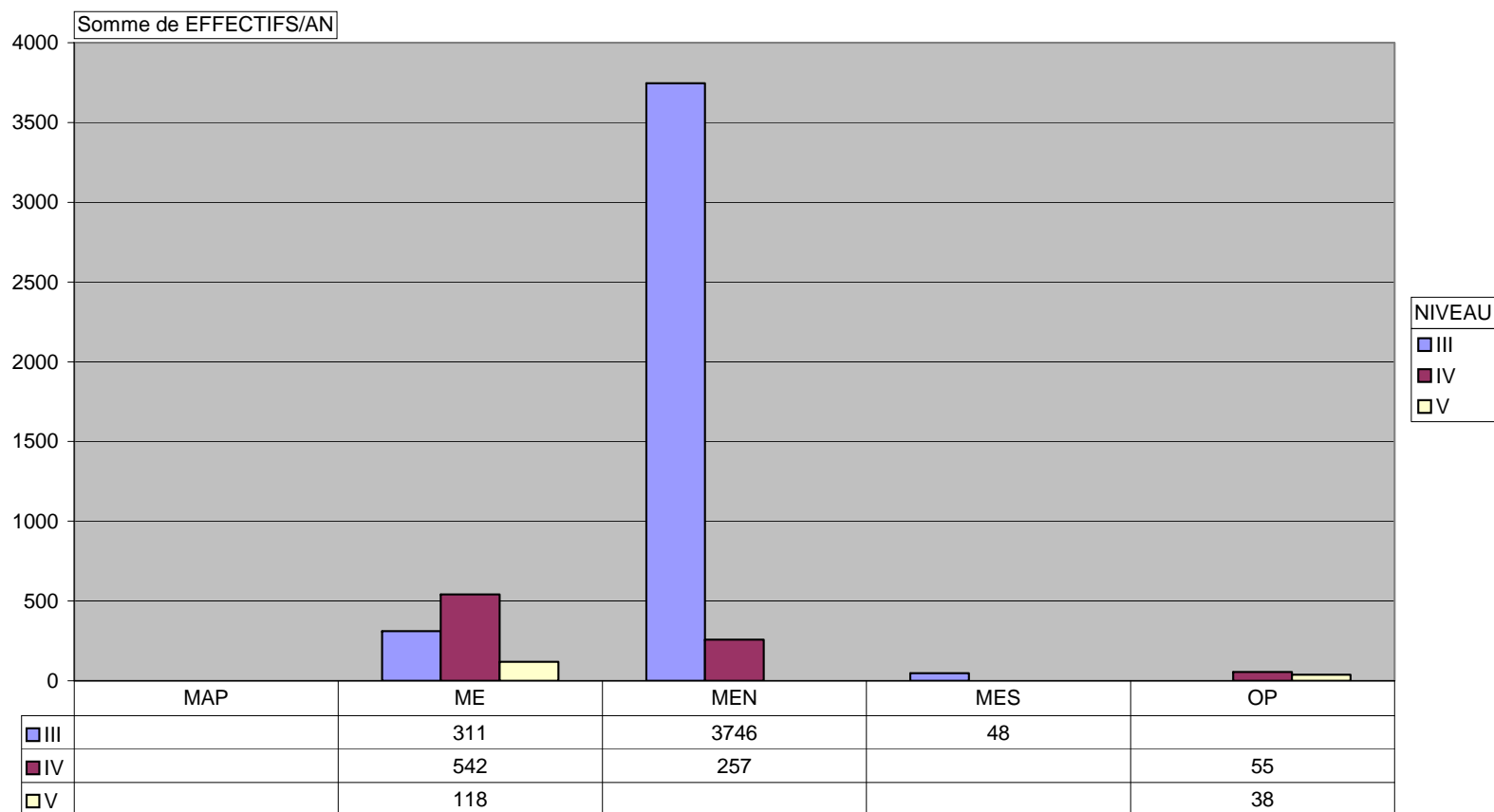
<sup>1</sup> Répertoire national des certifications professionnelles

<sup>2</sup> Nomenclature de spécialités française

# 1. ORGANISATION DE VOYAGES ET RECEPTION DE TOURISTES

## Nombre de certifications (organisation de voyage et réception de touristes)

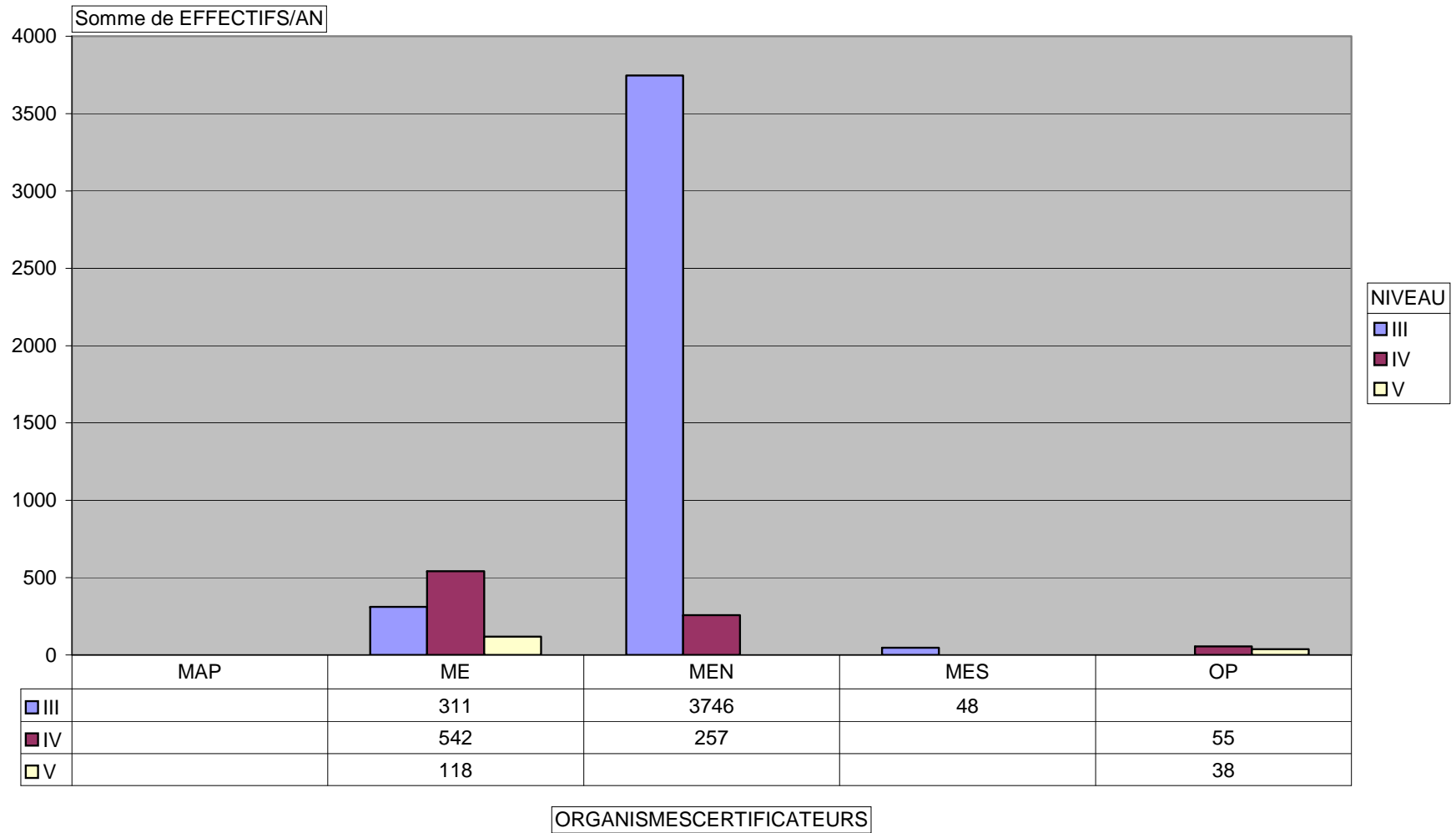
SECTEUR CIBLE ORGANISATION DE VOYAGES ET RECEPTION DE TOURISTES RNCP oui



ORGANISMESCERTIFICATEURS

### Effectifs en formation (organisation de voyage et réception de touristes)

SECTEUR CIBLE ORGANISATION DE VOYAGES ET RECEPTION DE TOURISTES RNCP oui



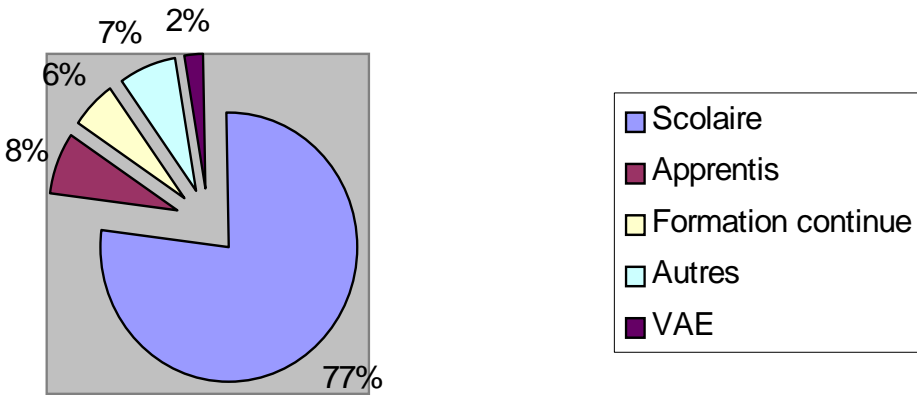
### Liste des certifications (organisation de voyages et réception de touristes)

NIVEAU	FILIERE	INTITULE DES CERTIFICATIONS	ORGA. CERT	Responsable certif.	LIEU	RNCP	Effectifs	SECTEUR CIBLE 2
V	TP	Agent d'accueil touristique	ME			oui	118	Organisme de tourisme
V		Agent des services techniques du tourisme	OP	Laser	Paris	oui	20	Organisme de tourisme
V		Agent d'accueil polyvalent du tourisme de Pays	OP	AFRAT	Autrans	oui	18	Organisme de tourisme
IV	CSA	Tourisme vert, accueil et animation en milieu rural	MAP			oui		Organisme de tourisme
IV	TP	Animateur de tourisme local	ME			oui	79	Organisme de tourisme
IV	TP	Technicien d'accueil touristique option animation	ME			oui	215	Organisme de tourisme
IV	TP	Conseiller en séjours et voyages	ME			oui	248	Agence de voyage
IV	MC	Télébilletterie et services voyages	MEN			oui	47	Agence de voyage
IV	MC	Accueil réception	MEN			oui	210	Organisme de tourisme
IV		Technicien d'accueil et vente de services touristiques	OP	Association pour le développement de la formation dans les professions du commerce	Paris	oui	25	
IV		Animateur tourisme loisirs	OP	Grand sud formation	Toulouse	oui	30	Organisme de tourisme
IV		Billetterie informatisée pour agences de voyage	OP	INFA Méditerranée	PACA	non		Agence de voyage
IV		Hotesse d'accueil, réceptionniste	OP	Cap vert	Nantes	non		Organisme de tourisme
IV		Conseiller vendeur de produits touristiques	OP	ITECH Formations	Bordeaux	non		Agence de voyage
IV		Conseiller voyage, télébilletiste	OP	Campus de Bissy Ecoles SOGEDEC –	Mérignac	non		Agence de voyage
IV		Incubateur d'entreprise hôtellerie, tourisme, restauration	OP	INFA Méditerranée	PACA	non		
IV		Technicien commercial du tourisme option vente	OP	INFO Conseil Ile de France	Paris	non		Agence de voyage
IV		Tourisme	OP	MFR Miramont		non		
IV		Vendeur de voyage	OP	INFA PUY de Dôme		non		Agence de voyage
IV		Agent de vente et de réservation	OP	IEFTourisme	Paris	non		Agence de voyage
IV		Production et relation clientèle tourisme international	OP	Cap vert	Nantes	non		Organisme de tourisme
IV		Production et relation clientèle tourisme réceptif	OP	Cap vert	Nantes	non		Organisme de tourisme
IV		Certificat professionnel d'hôtesse et d'agent d'accueil	OP	EFHT	Paris	non		Organisme de tourisme

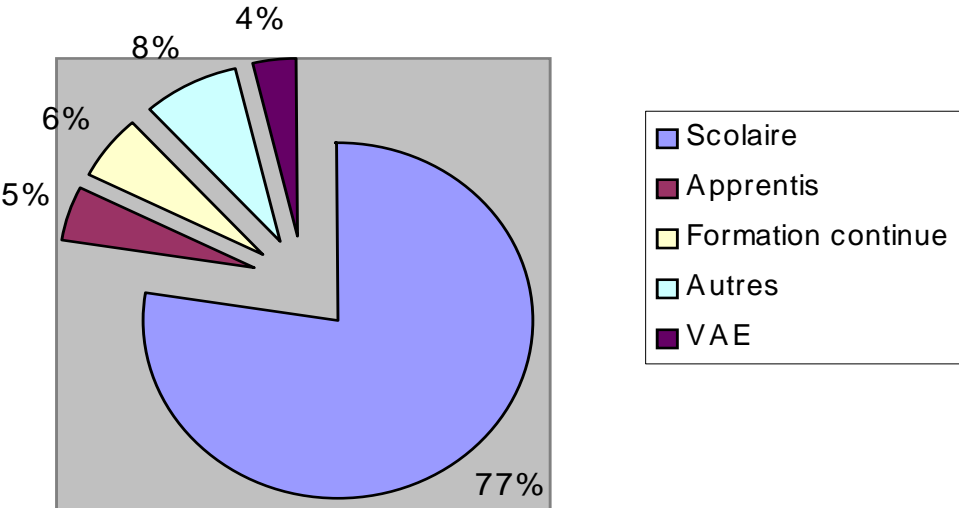
III	TP	Technicien d'accueil touristique option accompagnement	ME			oui	252	Organisme de tourisme
III	TP	Responsable d'établissement touristique	ME			oui	59	Organisme de tourisme
III	BTS	Vente production touristique	MEN			oui	2076	Agence de voyage
III	BTS	Animation gestion touristique locale	MEN			oui	1670	Organisme de tourisme
III	DUT	Carrières sociales option Développement touristique	MES			oui	48	Organisme de tourisme
III	DU	Agent de développement et d'animation du tourisme réceptif	MES	Université Aix marseille III				Organisme de tourisme
III	DU	Agent de développement du tourisme en espace rural	MES	Université de Montpellier I		non		Organisme de tourisme
III		Diplôme de guide interprète régional	MES	UFR de lettres, langues et sciences humaines		non		Guides
III		Vendeur conseil en voyages d'affaires et de tourisme	OP	Ecole pratique du Tourisme- AFT-IFTIM		oui		Agence de voyage
III		Conseiller en tourisme	OP	EFT	Paris et Lyon	oui		Agence de voyage
III		Agent de comptoir polyvalent	OP	CCI + IRTH	Tarbes	oui		Agence de voyage
III		Chargé de développement tourisme, hôtellerie, loisirs	OP	CCI	Valencienne	oui		
III	CCP	Adjoint de direction Tourisme Hotellerie Restauration	OP	INFA	Aquitaine	non		
III	CP	Assistant du tourisme	OP	Ecole international d'accueil Tunon		non		
III		Conseiller en tourisme	OP	Institut européen de formation au tourisme -	Paris	non		
III		Diplôme de responsable de promotion tourisme-hôtellerie-loisirs	OP	CCI	Valenciennes	non		
III	DEES	Management du tourisme spécialisé assistant manager	OP	Institut supérieur des métiers du tourisme	Bretignoles sur mer	non		
III	DEES	Management du tourisme spécialité responsable de l'accueil	OP	Institut supérieur des métiers du tourisme	Bretignoles sur mer	non		
III	DEES	Management du tourisme spécialité responsable de l'animation	OP	Institut supérieur des métiers du tourisme	Bretignoles sur mer	non		
III	DEES	Tourisme	OP	Ecole professionnelle de tourisme et Hotellerie-	Toulouse	non		
III		Management et marketing touristique	OP	Campus de Bissy Ecoles SOGEDEC -	Mérignac	non		
III		FP Service accueil option tourisme	OP	Lycée Saint Michel centre de formation professionnelle-	Reims	non		
III		Chargé de projet en tourisme d'affaires	OP	Ecole INFA -	Nogent sur Seine	non		

**Deux diplômes phares, le BTS animation et gestion touristique locale (AGTL) et le BTS ventes et productions touristiques (VPT)**

**Répartition des diplômés du BTS AGTL (2007)**

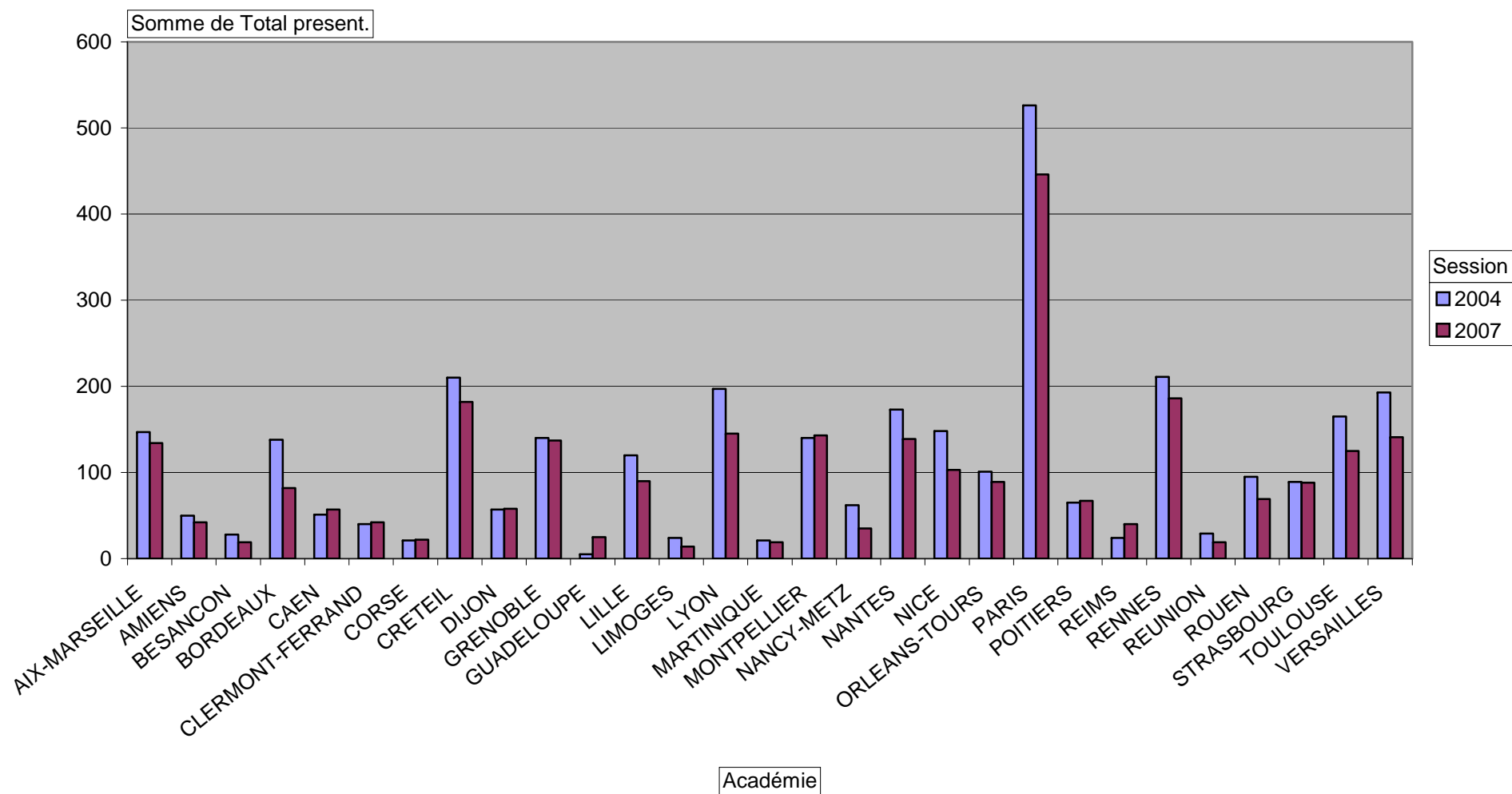


**Répartition des diplômés BTS VPT**

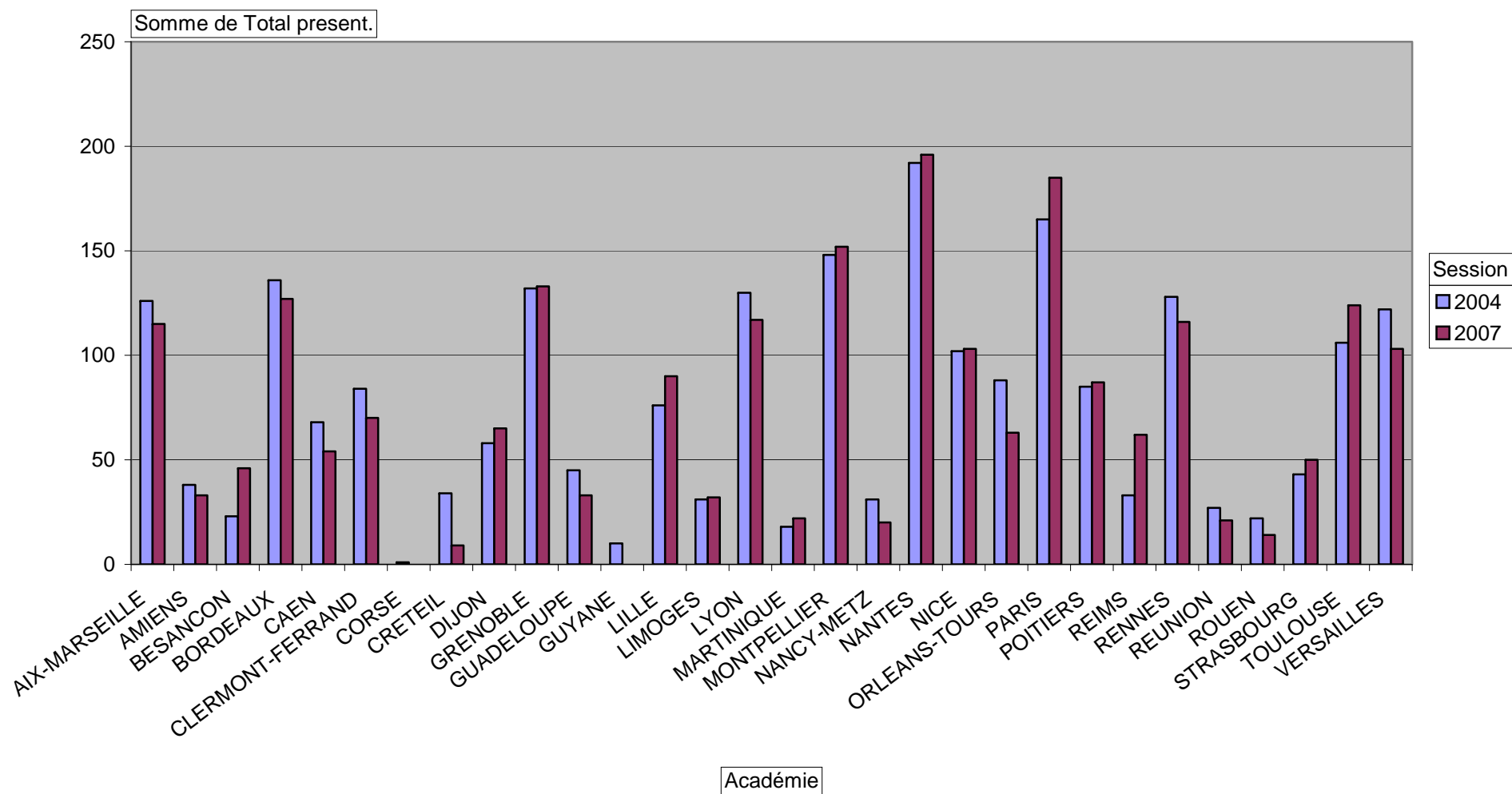




## Répartition des effectifs en dernière année de formation par académie BTS VPT



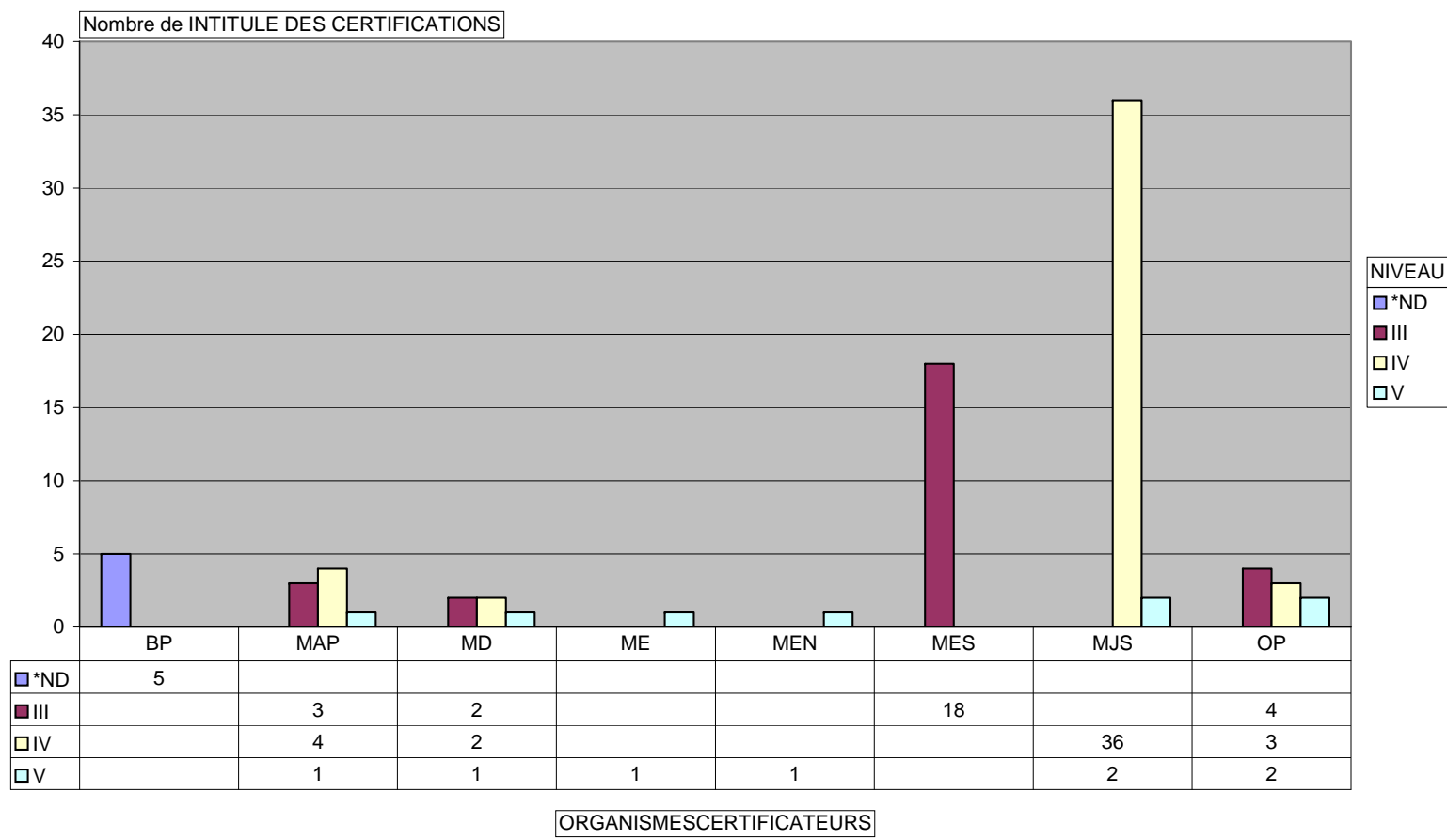
## Répartition des effectifs en dernière année de formation du BTS AGTL



## 2. LOISIRS

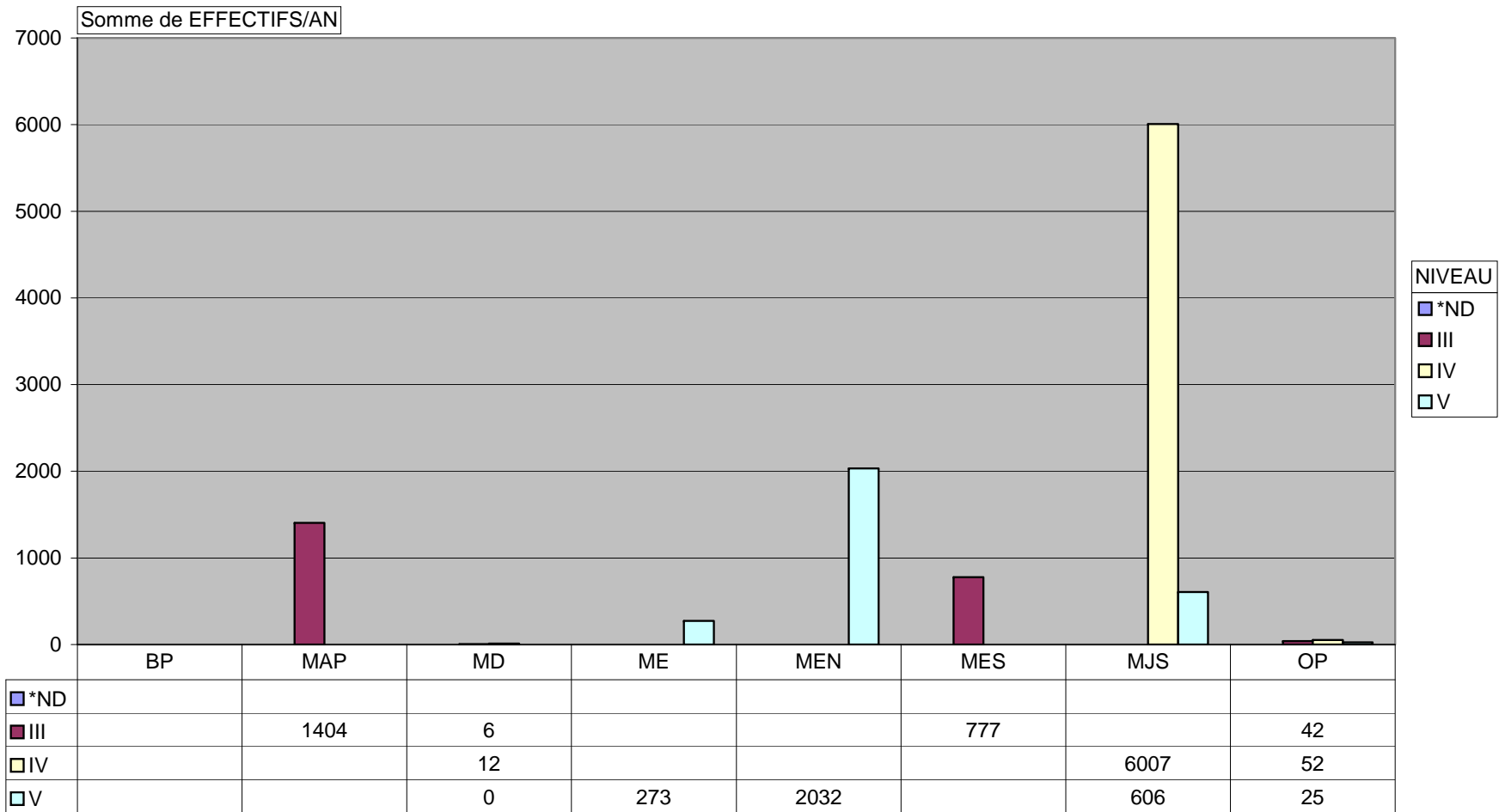
### Nombre de certifications (loisirs)

SECTEUR CIBLE LOISIRS RNCP (Tous)



### Effectifs en formation ou nombre de diplômés (loisirs)

SECTEUR CIBLE LOISIRS RNCP oui



ORGANISMESCERTIFICATEURS

### Liste des certifications (loisirs)

NIVEAU	FILIERE	INTITULE DES CERTIFICATIONS	ORGA. CERT.	Responsable certif.	LIEU	RNCP	Effectifs	SECTEUR CIBLE 2
V	CSA	Jardinier de golf et entretien de sols sportifs engazonnés	MAP					Animation
V		Aide moniteur d'EPMS	MD	Ecole interarmée des sports	Fontainebleau	oui	30 à 45	Animation Sport
V	TP	Agent de loisirs	ME			oui	273	Animation
V	CAP	Assistant technique en milieu familial et collectif	MEN			oui	2032	Animation
V	BAPAAT	loisirs de pleine nature	MJS			oui	380	Animation
V	BAPAAT	loisirs tout public dans les sites et structures d'accueil	MJS			oui	226	Animation
V		Agent d'accompagnement en station thermale et en centre de maintien en forme	OP	THALATHERM	Gréoux les bains	oui		Thermalisme
V		Agent polyvalent de loisirs	OP	FODENO	Dieppe	oui	25	Animation
IV	BACPRC	Services en milieu rural	MAP			oui		Animation
IV		Intendant de terrain de golf	OP	Fédération fran. De golf	Levallois-perret	oui	12	Sport
IV	CSA	Maintenance des terrains de sports et de loisirs	MAP			oui		Animation
IV	CS	Conduite de l'élevage des équidés	MAP			oui		Centres équestres
IV	CS	Atelage de loisirs	MAP			oui		Centres équestres
IV		Animateur d'organisme à vocation sociale, culturelle et de loisirs	MD	Ecole des fourriers de Querqueville	Cherbourg	oui	12	Animation
IV		Moniteur d'EPMS	MD	Ecole interarmée des sports	Fontenebleau	oui		Animation

IV	BEATEP	activités culturelles et d'expression	MJS			oui	283	Animation
IV	BEATEP	activités sociales et vie locale	MJS			oui	1601	Animation
IV	BEES 1r	accompagnateur en moyenne montagne	MJS			oui	370	<u>alpinisme</u>
IV	BEES 1r	activités du cyclisme	MJS			oui	80	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	course d'orientation	MJS			oui	6	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	escalade	MJS			oui	69	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	parachutisme spécialité PAC	MJS			oui	17	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	parachutisme spécialité TANDEM	MJS			oui	15	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	parachutisme TRAD	MJS			oui	18	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	ski alpin	MJS			oui	378	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	ski nordique de fond	MJS			oui	60	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	spéléologie	MJS			oui	13	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	vol libre OPTION DELTA	MJS			oui	0	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	vol libre OPTION PARAPENTE	MJS			oui	72	<u>sports de plein air</u>
IV	BEES 1r	aviron	MJS			oui	17	<u>sports nautiques</u>
IV	BEES 1r	canoë-kayak	MJS			oui	106	<u>sports nautiques</u>
IV	BEES 1r	char à voile	MJS			oui	7	<u>sports nautiques</u>
IV	BEES 1r	plongée subaquatique	MJS			oui	354	<u>sports nautiques</u>
IV	BEES 1r	ski nautique	MJS			oui	15	<u>sports nautiques</u>
IV	BEES 1r	surf	MJS			oui	62	<u>sports nautiques</u>
IV	BEES 1r	voile	MJS			oui	115	<u>sports nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP attelage	MJS			oui	23	<u>Activités équestres</u>
IV	BPJEPS	BP équitation	MJS			oui	814	<u>Activités équestres</u>
IV	BPJEPS	BP équitation de tradition et de travail	MJS			oui	3	<u>Activités équestres</u>
IV	BPJEPS	BP équitation western	MJS			oui	19	<u>Activités équestres</u>
IV	BPJEPS	BP tourisme équestre	MJS			oui	137	<u>Activités équestres</u>
IV	BPJEPS	BP aviron	MJS			oui	9	<u>Activités nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP canoë-kayak	MJS			oui	13	<u>Activités nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP char à voile	MJS			oui	0	<u>Activités nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP glisses aérotractées	MJS			oui	20	<u>Activités nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP motonautisme	MJS			oui	18	<u>Activités nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP ski nautique	MJS			oui	0	<u>Activités nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP voile	MJS			oui	123	<u>Activités nautiques</u>
IV	BPJEPS	BP animation culturelle	MJS			oui	31	<u>Animation culturelle</u>
IV	BPJEPS	BP loisirs tous publics	MJS			oui	998	<u>Loisirs tous publics</u>
IV	BPJEPS	BP pêche de loisirs	MJS			oui	141	<u>Pêche de loisirs</u>
IV		Animateur généraliste loisirs tourisme	OP	CCI	Quimper	oui	20	Animation
IV		Animateur musical et scénique	OP	UCPA		oui	20	Animation

III	BTA	Commercialisation et services spécialité services en milieu rural	MAP			oui	780	Animation
III	BTSA	Gestion et protection de la nature option animation-nature	MAP			oui	315	Animation
III	BTSA	Services en espace rural	MAP			oui	309	Animation
III		Coordinateur d'organisme à vocation sociale, culturelle et de loisirs	MD	Ecole des fourriers de Querqueville	Cherbourg	oui	6	Animation
III		Moniteur chef d'EPMS	MD	Ecole interarmée des sports	Fontainebleau	oui		Animation Sport
III	DUT	Carrières sociales option animation sociale et socio-culturelle	MES			oui	777	Animation
III	DEUST	Animation, commercialisation des services sportifs	MES			oui		Animation
III	DEUST	Métiers de la culture option Tourisme culturel	MES			oui		Animation
III	DEUST	Guide nature multilingue - Villeneuve d'Asq)	MES	UFR sciences de la terre		oui		Animation
III	DEUST	Pratique et gestion des activités physiques et sportives et de loisirs pour les publics séniors	MES			oui		Animation
III	DEUST	Métiers de la forme	MES			oui		Animation
III	DEUST	Animation	MES			oui		Animation
III	DEUST	Métiers de la culture option administration de la culture	MES			oui		Animation
III	DEUST	Animation des loisirs sportifs option nautisme et randonnées côtières	MES			oui		Animation Plaisance
III	DEUST	Animation et gestion des activités physiques, sportives et culturelles	MES			oui		Animation
III	DEUST	Animation des loisirs sportifs option milieu urbain	MES	UFR activités physiques et sportives	Rennes	oui		Animation
III	DEUST	Economie et encadrement des activités équestres et de loisirs	MES	Ecole nationale d'équitation	Saumur	oui		Centres équestres
III	DEUST	Economie et encadrement des activités équestres et de loisirs	MES	Etudes supérieure de tourisme hôtellerie département professionnalisé	Angers	oui		Centres équestres
III	DEUST	Spécialiste de la prévention du vieillissement par les activités physiques et de loisirs	MES	UFR sciences et techniques des activités physiques et sportives STAPS	Toulouse	oui		Animation

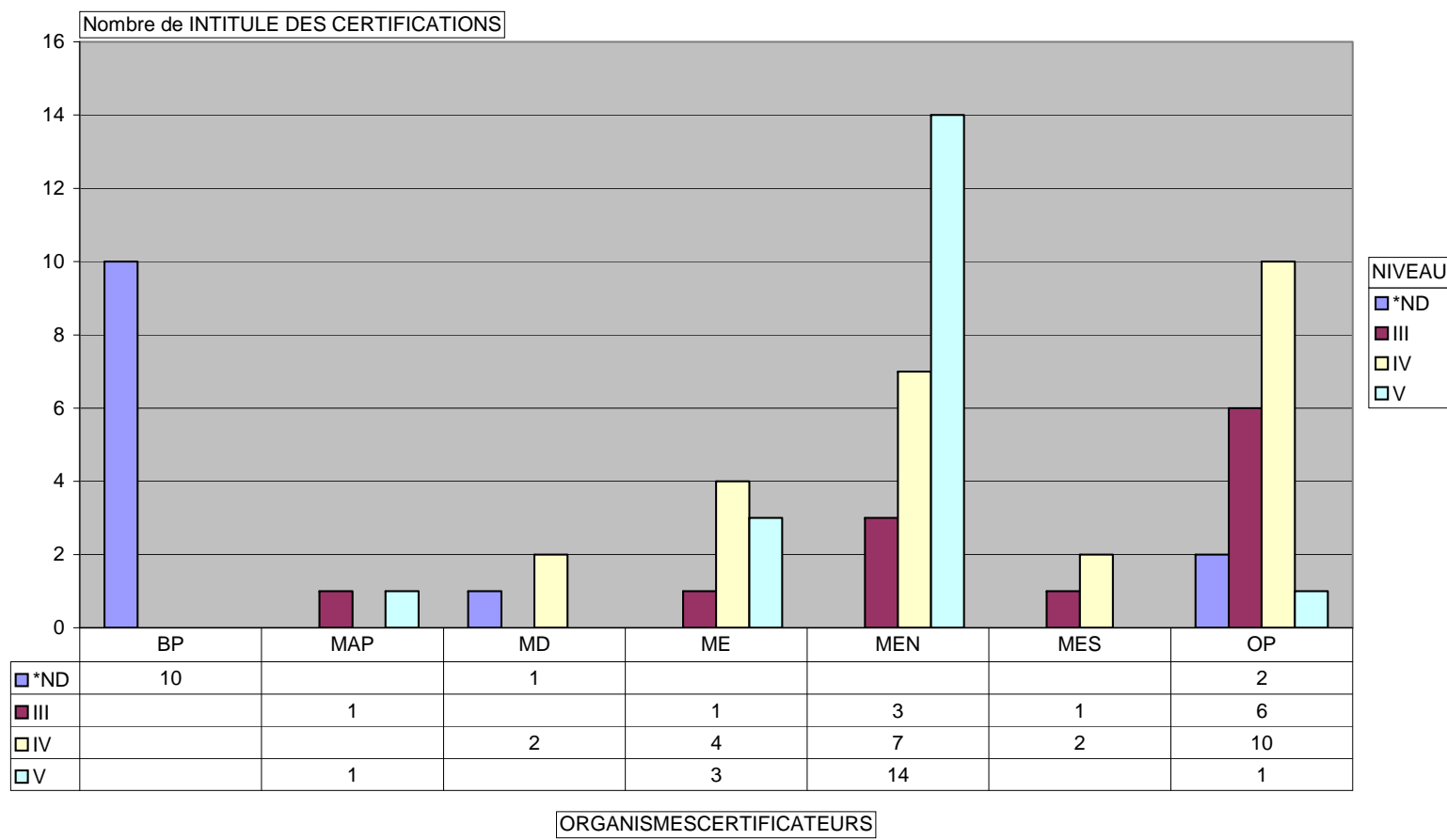
III	DEUST	Encadrement des pratiques sportives	MES	UFR sciences et techniques des activités physiques et sportives STAPS	Clermont-ferrand	oui		Sport
III	DEUST	Enseignement et management des activités physiques pour tous	MES	Université	Nouvelle Calédonie	oui		Sport
III	DEUST	Sport et management gestion administration et animation des infrastructure de sports et de loisirs	MES	Université	bordeaux	oui		Animation Sport
III	DU	Sport commerce et services pour sportifs de haut niveau	MES	IUT	Nancy	non		Sport
III		Gestionnaire de projet évènementiel	OP	CRESPA- Groupe Science U		oui		Animation
III		Technico-commercial de l'industrie et des services nautiques	OP	Institut nautique de Bretagne		oui	30	Animation
III		Ludothécaire	OP	Quai des Ludes	Lyon	oui	12	Animation
III		Animateur commercial adjoint de direction spécialisé sport	OP	Centre national professionnel des commerces des sports et des loisirs	Pau	non		Animation
*ND	CQP	<i>Ouvrier qualifié de maintenance en hôtellerie de plein air</i>	BP	Hôtellerie de plein air		non		Animation
*ND	CQP	Animateur de loisirs sportifs option activités de randonnée et de proximité et d'orientation	BP			ou		Animation
*ND	CQP	assistant moniteur de voile	BP			ou		Sport
*ND	CQP	animateur de savate	BP			ou		Sport
*ND	CQP	animateur de tir à l'arc	BP			ou		Sport



### 3. HEBERGEMENT ET RESTAURATION

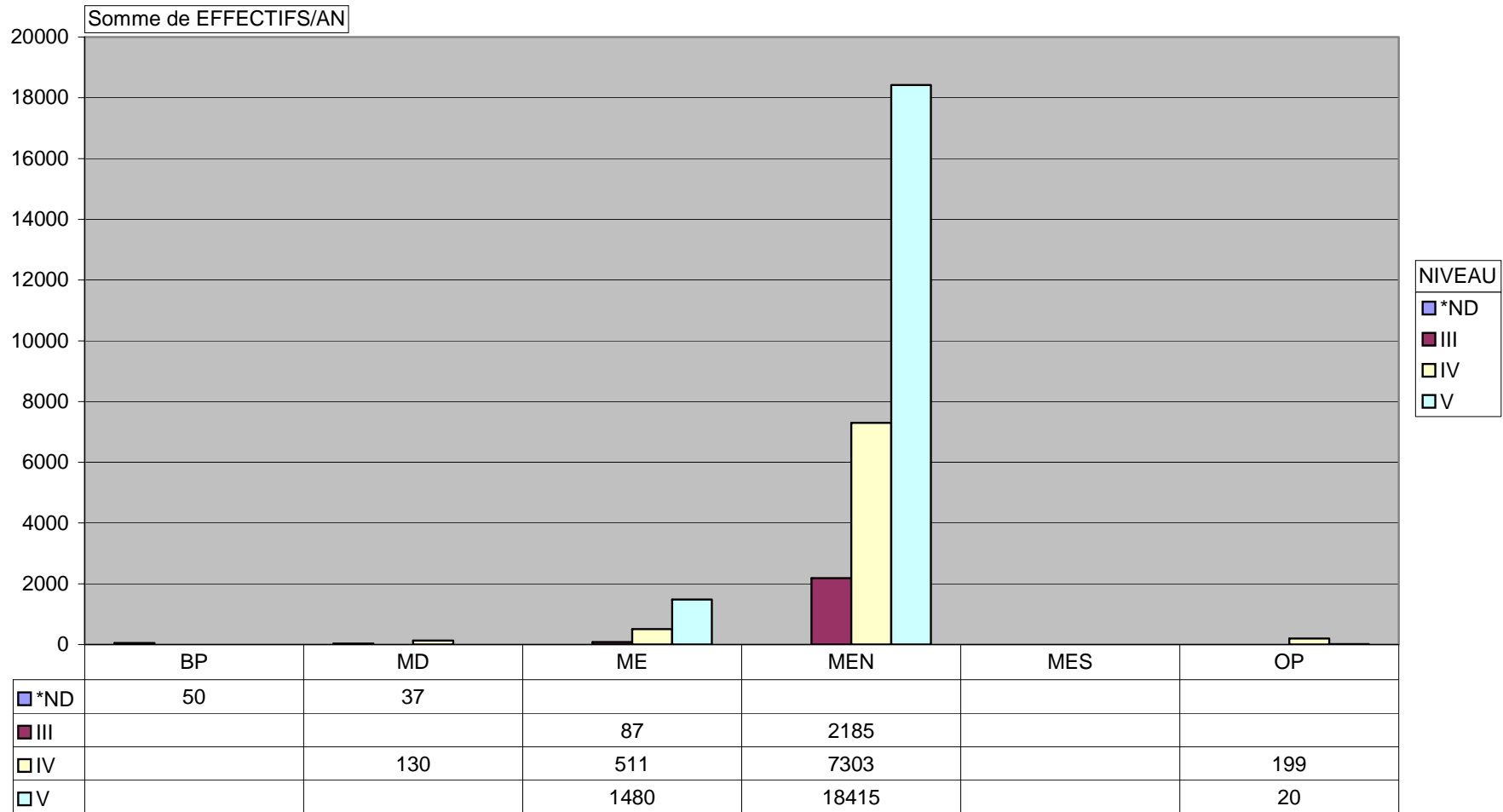
Nombre de certifications (hébergement et restauration)

SECTEUR CIBLE | HEBERGEMENT ET RESTAURATION | RNCP | (Tous)



### Effectifs en formation (Hébergement et restauration)

SECTEUR CIBLE | HEBERGEMENT ET RESTAURATION | RNCP | oui



ORGANISMES CERTIFICATEURS

### Liste des certifications (Hébergement et restauration)

NIVEAU	FILIERE	INTITULE DES CERTIFICATIONS	ORGA. CERT	Responsable certif.	LIEU	RNCP	Effectifs	SECTEUR CIBLE 2
V	CAPA	Employé d'entreprise agricole et para-agricole option employé familiale	MAP	TOM uniquement	TOM	non	30	Hôtellerie
V	TP	Agent de restauration	ME			oui	887	Restauration
V	TP	Garçon ou serveuse de restaurant	ME			oui	452	Restauration
V	TP	Agent d'hôtellerie	ME			oui	141	Hôtellerie
V		Crépier	MEN	GRETA	Ianion	oui	65	Restauration
V	CAP	Services en brasserie-café	MEN			oui	194	Restauration
V	MC	Sommellerie	MEN			oui	222	Restauration
V	MC	Employé Barman	MEN			oui	276	Restauration
V	BEP	Métiers de la restauration et de l'hôtellerie	MEN			oui	10023	Restauration
V	CAP	Services hôteliers	MEN			oui	390	Hôtellerie
V	CAP	Restaurant	MEN			oui	644	Restauration
V	BEP	Bioservices dominante agent technique d'alimentation	MEN			oui	2191	Restauration
V	CAP	Agent polyvalent de restauration	MEN			oui	2303	Restauration
V	CAP	Cuisine	MEN			oui	1314	Restauration
V	CAP	Developpement option activités familiales et touristiques	MEN	TOM uniquement	TOM	oui		Hôtellerie
V	MC	Art de la cuisine allégée	MEN			oui	58	Restauration
V	MC	Cuisinier en dessert de restaurant	MEN			oui	478	Restauration
V	MC	Employé traiteur	MEN			oui	257	Restauration
V		Certificat technique des métiers Crépier	OP	Chambre des métiers	paris	oui	20	Restauration

IV		Chef de rang	MD	Ecole des fourriers de Querqueville	Cherbourg	oui	50	Restauration
IV		Gestionnaire adjoint de collectivité	MD	Ecole des fourriers de Querqueville	Cherbourg	oui	80	Restauration
IV	TP	Responsable de restaurant	ME			oui	38	Restauration
IV	TP	Réceptionniste en hôtellerie	ME			oui	305	Hôtellerie
IV	TP	Gouvernante en hôtellerie	ME			oui	90	Hôtellerie
IV	TP	Responsable de cuisine en restauration collective	ME			oui	78	Restauration
IV	BP	Sommelier	MEN			oui	18	Restauration
IV	BP	Restaurant	MEN			oui	354	Restauration
IV	BP	Gouvernante	MEN			oui	17	Hôtellerie
IV	BP	Barman	MEN			oui	10	Restauration
IV	BACTECH	Hôtellerie	MEN			oui	2565	Hôtellerie
IV	BACPRO	Restauration	MEN			oui	3590	Restauration
IV	BP	Cuisinier	MEN			oui	749	Restauration
IV	DU	Aptitude à la dégustation de vins	MES	Université de bordeaux II	Bordeaux	non		Restauration
IV	DU	Pratique de la dégustation par la connaissance des terroirs	MES	Université deBourgogne	Dijon	non		Restauration
IV		Cuisinier gestionnaire des collectivités	OP	Union nationale des maisons familiales rurales d'éducation et d'orientation	Paris	oui	55	Restauration
IV		Sommelier Conseil	OP	Université du vin	Suze La rousse	oui	26	Restauration
IV		Agent d'exploitation en hôtellerie restauration	OP	CATALYSE	Semeac	oui	11	Hôtel/Restau.
IV		Réceptionniste gouvernante	OP	Cours hôtelier de Besançon	Besançon	oui	74	Hôtellerie
IV		Cuisinier du terroir	OP	Association pour le la formation des rureaux aux activités du tourisme	Autrans	oui	15	Restauration
IV		Réceptionniste polyvalent en hôtellerie	OP	CCI	Tarbes et Hautes pyrénées	oui	18	Hôtellerie
IV	BTM	Chocolatier	OP	CFA Chambre des métiers	Belfort, Le beausset, paris, Le mans, Bayonne	non		Restauration
IV	BTM	Glacier	OP	CFA Chambre des métiers	Saint Etienne, Arras, Le beausset	non		Restauration
IV	BTM	Patissier	OP	CFA Chambre des métiers		non		Restauration
IV		Certificat professionnel d'hôte	OP	Ecole Tunon		non		Hôtellerie

III		Valorisation écotouristique des patrimoines	MAP	LEGTA Nature -	La Roche sur Yon	non		Tour. Sos. et familial
III	TP	Gérant en restauration collective	ME			oui	87	Restauration
III	BTS	Hôtellerie-restauration option mercatique et gestion hôtelière	MEN			oui	1003	Hôtellerie
III	BTS Europ	Responsable d'hébergement	MEN			oui	86	Hôtellerie
III	BTS	Hôtellerie-restauration option art culinaire, art de la table et du service	MEN			oui	1096	Restauration
III	DEUST	Maintenance immobilière, hôtelière et hospitalière	MES			oui		Hôtellerie
III		Assistant de direction en hôtellerie	OP			oui		Hôtellerie
III		Gestionnaire d'unité hôtelière	OP	ACFCI et IPC		oui		Hôtellerie
III		Institut de promotion commerciale Hôtellerie-Restauration	OP	CCI	Réunion	non		
III		Technicien supérieur en exploitation hôtelière	OP	Le centhor- Institut de promotion commerciale hôtelière- CCI	Réunion	non		Hôtellerie
III		Restaurateur, traiteur,organisateur de réception	OP	CCI - Ecole Grégoire Ferrandi	Paris	oui		Restauration
III		Gestionnaire en arts culinaires et restauration	OP	Institut Paul Bocuse		oui		Restauration
*ND	CQP	Employé d'étages	BP	ADEFHI		oui		Hôtellerie
*ND	CQP	Réceptionniste	BP	ADEFHI		oui		Hôtellerie
*ND	CQP	<i>Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement</i>	BP	ADEFHI	Paris	oui	40	Hôtel/Restauration
*ND	CQP	Serveur en restauration	BP	ADEFHI	Paris	oui	10	Restauration
*ND	CQP	Agent de restauration	BP	ADEFHI	Paris	oui		Restauration
*ND	CQP	<i>RECAPE</i>	BP	HORECA		non		Hôtellerie
*ND		Chef d'équipe en restauration	MD	Ecole des fourriers de Querqueville	Cherbourg	oui	37	Restauration
*ND		Bachelor of science in administration hospitality spécialité hôtellerie-restauration	OP	Ecole hôtelière d'Avignon -CCI	Avignon	non		Hôtellerie
*ND		Concierge international de grand hôtel	OP	Insternational concierge institute		non		Hôtellerie
*ND	CQP	Employé technique de restauration	BP			oui		Restauration
*ND	CQP	Chef gérant	BP			oui		Restauration
*ND	CQP	Exploitant en restaurant	BP			oui		Restauration
*ND	CQP	Employé qualifié de restauration	BP			oui		Restauration

## Sources : Niveau II

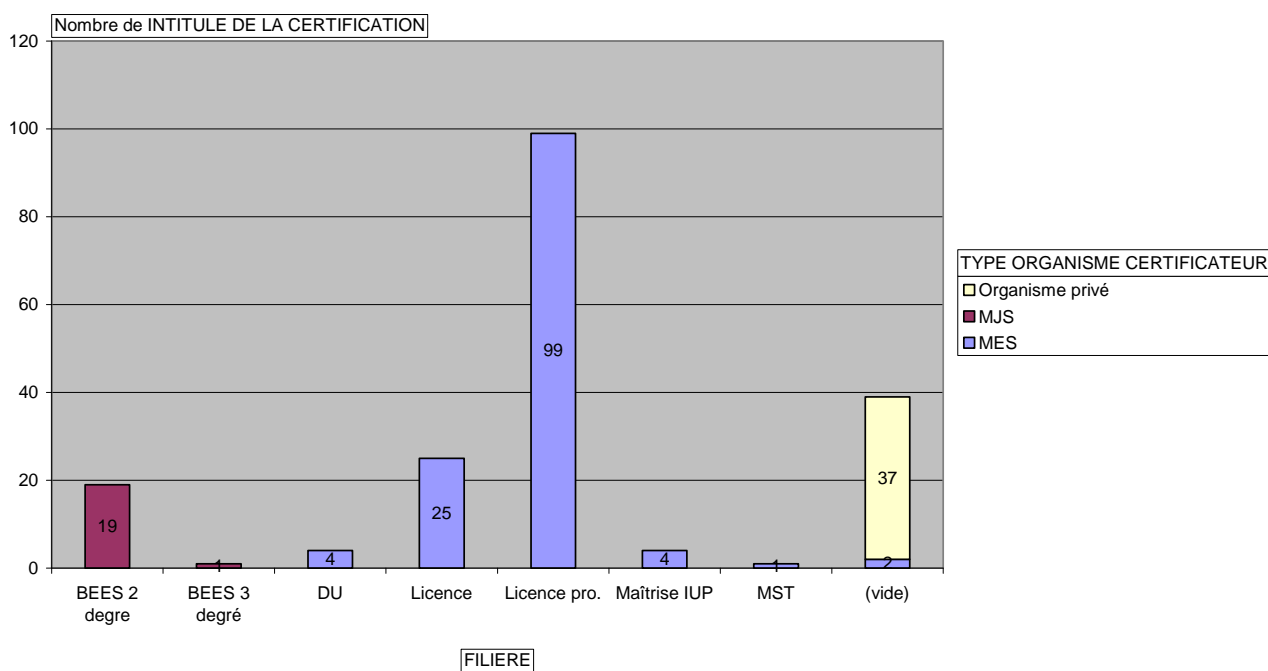
Le repérage des licences professionnelles a été effectué à partir des sources suivantes :

- DGES / fichier des licences professionnelles – rentrée universitaire 2007(<http://www.sup.adc.education.fr/lplst/> )
- l'Atlas 2008 de la formation initiale en France / ONISEP, Cdrom 2008
- Le RNCP

### Fichier MENESR /Tris sur :

- NSF334 >faisant apparaître 2 dénominations nationales :
- MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
- HOTELLERIE ET TOURISME
- NSF335 >faisant apparaître 6 dénominations nationales :
- GESTION ET DEVELOPPEMENT DES ORGANISATIONS, DES SERVICES SPORTIFS ET DE LOISIRS
- ACTIVITES SPORTIVES
- INTERVENTION SOCIALE
- ACTIVITES CULTURELLES ET ARTISTIQUES
- COMMERCE
- DEVELOPPEMENT ET PROTECTION DU PATRIMOINE CULTUREL

Nombre de certifications par filière et organisme



## Liste des certifications

Ministère de l'enseignement supérieur

FILIERE	INTITULE DE LA CERTIFICATION	LIEU 1	LIEU 2	Dénomination nationale
Licence pro.	Arts du clown - services a la personne	Lyon 2	Faculte d'anthropologie et de sociologie	ACTIVITES CULTU. ET ARTISTIQUES
Licence pro.	Conception et mise en oeuvre de projets culturels	Le mans	Ufr lettres langues et sciences humaines	ACTIVITES CULTU. ET ARTISTIQUES
Licence pro.	Encadrement d'ateliers de pratiques theatrales	Paris 3	Ufr etudes theatrales	ACTIVITES CULTU. ET ARTISTIQUES
Licence pro.	La musique et l'enfant dans tous ses lieux de vie	Tours	Arts et sciences humaines	ACTIVITES CULTU. ET ARTISTIQUES
Licence pro.	Metiers de l'animation et du developpement social et culturel	Rennes 1	Iut de rennes	ACTIVITES CULTU. ET ARTISTIQUES
Licence pro.	Métiers de l'art lyrique et du théâtre chanté	Poitiers	Ufr sciences humaines et arts	ACTIVITES CULTU. ET ARTISTIQUES
Licence pro.	Animation et politique de la ville : responsable de structure et de projet	Paris 11	Ufr staps	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Animation, gestion et organisation des activites physiques et sportives	Bordeaux 2	Ufr staps	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Animation, gestion et organisation des activites physiques et sportives	Montpellier 1	Ufr staps	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Animation, gestion et organisation des activites physiques et sportives	Nancy 1	Staps	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Animation, gestion et organisation des structures d'activités physiques, sportives et des loisirs : nautisme	Brest	Ufr sport et education physique	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Conseil et suivi peronnalise en activites physiques de developpement et d'entretien	Toulouse 3	Ufr staps	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Developpement social et mediation par le sport	Paris 10	Sciences et techniques des activites physiques et	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Entraîneur sportif	Orleans	Ufr staps	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Gestion et developpement des organisations, des services sportifs et de loisirs	Aix-marseille 2	Faculte des sciences du sport	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Gestion et developpement des organisations, des services sportifs et de loisirs	Marne la vallee	Ufr staps	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Gestion et developpement des organisations, des services sportifs et de loisirs	Paris 10	Sciences et techniques des activites physiques et	ACTIVITES SPORTIVES
<b>Licence pro.</b>	<b>Metiers du tourisme et des loisirs sportifs</b>	<b>Dijon</b>	<b>Faculte des sciences du sport - ufrstaps</b>	<b>ACTIVITES SPORTIVES</b>
Licence pro.	Remise en forme et loisirs sportifs associes : responsable d'equipes et de projets	Paris 11	Ufr d'orsay	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Sciences et metiers du sport: manager et entraineur	Limoges	Ufr des sciences et techniques	ACTIVITES SPORTIVES
Licence pro.	Sport et integration sociale de jeunes en difficulte	Besancon	Ufr des sciences et techniques des activites physiques et spor	ACTIVITES SPORTIVES
<b>Licence pro.</b>	<b>Tourisme et loisirs sportifs</b>	<b>Poitiers</b>	<b>Ufr sciences du sport</b>	<b>ACTIVITES SPORTIVES</b>

Licence pro.	consultant rural.: Developpement local, rural, etudes, mise en oeuvre de projets	Limoges (en coha	Ufr lettres et sciences humaines	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Animateur technique de bassin versant	Le havre	Lettres et sciences humaines	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
<b>Licence pro.</b>	<b>Animation et developpement des territoires ruraux</b>	<b>Orleans</b>	<b>Ufr lettres langues et sciences humaines</b>	<b>AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.</b>
Licence pro.	Assistance technique au developpement et a l'amenagement des espaces periurbains	Paris 12	Ufr lettres et sciences humaines	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Assistant chef de projet urbain	Cnam paris	Cnam	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Cartographie,topographie et systemes d'information geographique	Orleans	Ufr lettres langues et sciences humaines	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
<b>Licence pro.</b>	<b>Concepteurs de produits touristiques patrimoniaux</b>	<b>Grenoble 1</b>	<b>Geographie</b>	<b>AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.</b>
Licence pro.	Création et administration de systèmes d'information géographique	Nancy 2	Ufr sciences historiques et géographiques, musicologie	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Développement local et maîtrise de projets	Nantes	Igarun	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Espaces periurbains	Lyon 2	Faculté de sciences juridiques	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Geomatique et aménagement	Nice	Espaces et cultures	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Geomatique et aménagement durable	Aix-marseille 1	Iut de l'université aix-marseille 1	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Gestion des ressources environnementales en milieu rural	Caen	Ufr star - dept geographie	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Gestion durable en horticulture et paysage	St-etienne	Faculte sciences humaines et sociales	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Gestion et aménagement durable des espaces et des ressources	Perpignan	Iut universite de perpignan	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Gestion et coordination de projets en developpement urbain	Aix-marseille 2	Iut d'aix-en-provence	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
<b>Licence pro.</b>	<b>Gestion-animation des espaces montagnards et pastoraux</b>	<b>Toulouse 2 (en c</b>	<b>Ufr sciences espaces societes</b>	<b>AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.</b>
<b>Licence pro.</b>	<b>Gestionnaire des espaces naturels de loisirs,concepteurs de produits touristiques patrimoniaux</b>	<b>Grenoble 1</b>	<b>Ufr geographie</b>	<b>AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.</b>
Licence pro.	Management du territoire et des espaces ruraux	Reims	Iut troyes	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Mention : maintenance et aménagement environnemental	Toulon	Iut la garde	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Valorisation des produits et de l'espace méditerranéens	Toulon	Iut de toulon	AMENAGEMENT DU TERRI. ET URBA.
Licence pro.	Filiere equine	Angers	Ecole superieure de tourisme et d'hotellerie (esthua)	COMMERCE
<b>Licence pro.</b>	<b>Actions culturelles et protection du patrimoine</b>	<b>Valenciennes</b>	<b>Faculté des lettres, langues, arts et sciences humaines</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>
<b>Licence pro.</b>	<b>Activites educatives et culturelles. Mediateur de patrimoine</b>	<b>Le mans</b>	<b>Ufr lettres, langues et sciences humaines</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>
Licence pro.	Agent de developpement culturel dans le monde rural	Toulouse 2	Universite toulouse 2 le mirail	DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.
<b>Licence pro.</b>	<b>Animation et valorisation du patrimoine</b>	<b>Lille 1</b>	<b>Ufr geographie et aménagement</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>
Licence pro.	Arts du textile et du tapis	Clermont-ferrand	Ufr lettres langues et sciences humaines	DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.
<b>Licence pro.</b>	<b>Environnement/tourisme. Patrimoine/documentation</b>	<b>Antilles guyane</b>	<b>Ufr lettres et sciences humaines</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>
<b>Licence pro.</b>	<b>Guide interprète national</b>	<b>Littoral</b>	<b>Département langues</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>
<b>Licence pro.</b>	<b>Histoire appliquee a la gestion des ressources patrimoniales</b>	<b>Caen</b>	<b>Ufr histoire</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>
Licence pro.	Images et histoire	Toulouse 2	U.f.r d'histoire, arts et archéologie	DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.
Licence pro.	Médiation scientifique et éducation à l'environnement	Tours	I.u.t. de tours	DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.
Licence pro.	Metiers de l'exposition et technologies de l'information	Besancon	Ufr sciences du langage, de l'homme et de la societe	DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.
<b>Licence pro.</b>	<b>Patrimoine, environnement et tourisme</b>	<b>Amiens</b>	<b>Faculte d'histoire et de geographie</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>
Licence pro.	Réalité virtuelle et formation multimédia	Caen	Iut cherbourg/manche (site de st lô)	DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.
Licence pro.	Valorisation et gestion du patrimoine bâti; diagnostic et restauration du patrimoine bâti	Aix-marseille 1	Ufr lacs (lettres,arts, communication et sciences du langage)	DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.
<b>Licence pro.</b>	<b>Valorisation, animation et mediation des territoires ruraux</b>	<b>Bordeaux 3</b>	<b>Ufr géographie et aménagement</b>	<b>DEV. ET PRO. DU PATRI. CULTU.</b>



Licence pro.	1 - ingenierie, conception, organisation et gestion des systèmes hoteliers et de restauration 2 - ingenierie, conception, organisation et gestion des systèmes alimentaires	Toulouse 2	Ufr lettres langues et civilisations étrangères	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Accueil, hôtellerie, tourisme	Avignon	Ufr sciences et langages appliqués (sla)	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Accueil, réception, hôtellerie-restauration	Nantes	Ufr langues	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Arts culinaires des tables de l'ocean indien	La reunion	Institut d'administration et des entreprises	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Assistant aux fonctions de management du tourisme et de l'hôtellerie internationale	Versailles sq	Département de sciences sociales et géographiques de l'u	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Chef de projet touristique	Cnam paris	Pole economie et gestion	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Chef de projet touristique	Mulhouse	Iut de colmar	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Concepteur animateur en ecotourisme	Angers	Iup metiers du transport de l'hôtellerie du tourisme et des	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Conception et gestion de projets touristiques (valorisation des ressources touristiques)	Aix-marseille 3	Faculté d'economie appliquée	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Distribution touristique, hôtellerie, tourisme territorial	Paris 1	Institut de recherche et d'études sup. De tourisme	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Genie culinaire et management en hôtellerie-restauration	Aix-marseille 3		HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Gestion hoteliere	Lyon 3	Institut des administrations des entreprises	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Gestion ou reprise d'une pme hôtelière	Chambery	Ufr ate annecy-le-vieux	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Gestion touristique et hôtelière	Littoral	Département aes	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Gestion touristique internationale	Cergy-pontoise	Ufr langues	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Hebergement et environnement touristiques	Brest	Ufr lettres et sociales	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Hôtellerie restauration	Paris dauphine	Gestion 2ème cycle	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Ingenierie de la valorisation touristique des territoires	Nice	Ufr lettres arts et sciences humaines	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Ingenierie, conception, organisation et gestion des systemes alimentaires	Toulouse 2 (en c	Ufr langues, litteratures et civilisations etrange	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management de projets touristiques durables	Toulon	Ufr lettres et sciences humaines	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management des activités hotelieres	Metz	Ufr etudes superieures de management	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration	Evry	Ufr sciences sociales et de gestion	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management des établissements de loisir, ingenierie et management dans les metiers de la restauration collective et commerciale, tourisme et nouvelles technologies, tourisme et patrimoine	Marne la vallee	Institut francilein d'ingenierie des services	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management des structures d'hébergements, de thermoludisme et de loisirs	Toulouse 3 (en c	Iut tarbes toulouse 3	HOTELLERIE ET TOURISME

Licence pro.	Management des unites de restauration	Grenoble 2	Iup commerce et vente	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management des unites de restauration collective	Montpellier 1	Institut superieur de l'entreprise et du manageme	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management des unites hotelieres	Grenoble 2	Iup commerce et vente	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management d'une unité de restauration à thème	Tours	Iut de tours	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management et ingenierie du tourisme	Nice	Iut nice cote d'azur	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management europeen de produits touristiques	Paris 5	Ufr droit	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management international des hotels de loisirs	Polynesie française	Universite de la polynesie francaise (departement	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Management de produits de restauration	Paris 13	Iut de saint-denis	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Nouvelles technologies de communication et de distribution appliquees au tourisme	Toulouse 2	U.f.r. de langues, litteratures et civilisations é	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Restauration	Angers	Ecole superieure de tourisme et d'hotellerie (esthua)	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Tourisme d'affaires, festivalier et environnement urbain	Perpignan	Ufr sthi	HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Valorisation des ressources touristiques	Bretagne-sud		HOTELLERIE ET TOURISME
Licence pro.	Accueil professionnalisé des publics à besoins spécifiques	Amiens	Ufr de sciences humaines et sociales	INTERVENTION SOCIALE
Licence pro.	Animation sociale et culturelle	Besancon	Iut belfort-montbéliard	INTERVENTION SOCIALE
Licence pro.	Coordination de projets de developpement social et culturel en milieu urbain	Bordeaux 3	Ufr géographie et aménagement	INTERVENTION SOCIALE
Licence pro.	Management des metiers du golf	Angers	Iup metiers du transport de l'hotellerie du tourisme et des loisirs	MANAGEMENT DES ORGA.

FILIERE	INTITULE DE LA CERTIFICATION	POLE
DU	Maîtrise de management en hôtellerie internationale	Hebergement
DU	Attaché commercial chargé de promotion tourisme d'affaires et de congrès	Tourisme
DU	Conception et développement de produits touristiques	Tourisme
DU	Tourisme et langues	Tourisme

Licence	Activités physiques et sportives mention entraînement et motricité	Sport
Licence	Activités physiques et sportives mention entraînement physique	Sport
Licence	Sciences du sport mention management du sport	Sport
Licence	Sciences du sport mention management du sport et des collectivités locales	Sport
Licence	Sciences et techniques des activités physiques et sportives mention activité physique adaptée et santé	Sport
Licence	Sciences et techniques des activités physiques et sportives mention management du sport	Sport
Licence	Sciences et techniques des activités physiques et sportives mention sciences du sport spécialité managemen	Sport
Licence	Sciences et techniques des activités physiques et sportives mention sciences et techniques du sport spécialité	Sport
Licence	Sciences et techniques des activités physiques et sportives mention STAPS spécialité management du sport	Sport
Licence	Sciences humaines et sociales mention STAPS spécialité management du sport	Sport
Licence	Sciences, technologies, santé mention STAPS spécialité activité physique adaptée et santé	Sport
Licence	Activités physiques et sportives mention activités physiques adaptées	Sport
Licence	Activités physiques et sportives mention management du sport	Sport
Licence	Sciences et techniques des activités physiques et sportives mention sciences et techniques du sport spécialité	Sport
Licence	Sciences et technologies mention STAPS spécialité activités physiques adaptées et santé	Sport
Licence	Sciences et technologies mention STAPS spécialité management du sport	Sport
Licence	Sciences et technologies mention STAPS spécialité management du tourisme sportif	Sport
Licence	Sciences et technologies mention STAPS spécialité management du tourisme sportif	Sport
Licence	Sciences humaines et sociales mention STAPS spécialité activités physiques adaptées et santé	Sport
Licence	Sciences humaines et sociales mention STAPS spécialité management	Sport
Licence	Sciences, technologies, santé mention STAPS spécialité management du sport	Sport
Licence	Droit, économie, gestion mention tourisme, hôtellerie, loisirs	T/H/L
Licence	Sciences économiques et de gestion mention tourisme	Tourisme
Licence	Economie, gestion et administration mention sciences de gestion	
Licence	Sciences humaines et sociales mention échanges internationaux	
Maîtrise IUP	Maîtrise d'IUP Ingénierie de la santé mention santé, kinésithérapie, sport	Sport
Maîtrise IUP	Maîtrise d'IUP Métiers du transport hôtellerie tourisme et loisirs option enseignement et gestion de l'équitation	Sport
Maîtrise IUP	Métiers du transport hôtellerie tourisme et loisirs option gestion hôtelière et touristique	T/H/L
Maîtrise IUP	Métiers du transport hôtellerie tourisme et loisirs option management des services de proximité	tourisme
MST	Gestion et production en hôtellerie et restauration	H/R
	Diplôme national de guide interprète national	GUIDES
	Marketing et management du sport professionnel	Sport

Ministère de la jeunesse et des sports

FILIERE	INTITULE DE LA CERTIFICATION	EFFECTIFS	Spécialités
BEES 2 degre	aspirant-guide	53	<u>alpinisme</u>
BEES 2 degre	aviron	9	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	canoë-kayak	10	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	char à voile	0	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	course d'orientation	1	<u>sports de plein air</u>
BEES 2 degre	cyclisme	0	<u>sports de plein air</u>
BEES 2 degre	équitation	28	<u>sports de plein air</u>
BEES 2 degre	escalade	3	<u>sports de plein air</u>
BEES 2 degre	guide de haute montagne	48	<u>alpinisme</u>
BEES 2 degre	parachutisme	0	<u>sports de plein air</u>
BEES 3 degré	Plongée subaquatique	1	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	plongée subaquatique	17	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	plongeon	0	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	ski alpin	22	<u>sports de plein air</u>
BEES 2 degre	ski nautique	1	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	ski nordique de fond	15	<u>sports de plein air</u>
BEES 2 degre	surf	2	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	voile	17	<u>sports nautiques</u>
BEES 2 degre	vol libre OPTION DELTA	0	<u>sports de plein air</u>
BEES 2 degre	vol libre OPTION PARAPENTE	2	<u>sports de plein air</u>

## Organismes privés

FILIERE	INTITULE DE LA CERTIFICATION	POLE
	Bachelor of science management hôtelier	HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Diplôme international de management hôtelier	HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	gestionnaire en arts culinaires et restauration	HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Management de l'hôtellerie et de la restauration	HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Manager de restaurant	HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Restaurateur	HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Traiteur-organisateur de réception	HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Administrateur de club de golf	LOISIRS
	Diplôme européen d'études supérieures management du tourisme spécialité responsable de l'animation	LOISIRS
	Bachelor de La Rochelle Business School of Tourisme: tourisme et management de l'animation	TOURISTES
	Bachelor de La Rochelle Business School of Tourisme : produit du terroir	TOURISTES
	Bachelor de La Rochelle Business School of Tourisme : tourisme et management de l'hébergement	TOURISTES
	Bachelor de La Rochelle Business School of Tourisme : tourisme et management de l'hôtellerie de plein air	TOURISTES
	Bachelor EMVOL	TOURISTES
	Bachelor management et marketing évènementiel	TOURISTES
	Bachelor of Business Administration in Tourism	TOURISTES
	Certificat forfaitiste-expertise production affaires	TOURISTES
	Certificat forfaitiste-expertise production internationale	TOURISTES
	Certificat supérieur de technicien opérationnel du tourisme	TOURISTES
	Certificat tourisme management international spécialité chargé de projet évènementiel	TOURISTES
	Certificat tourisme management international spécialité chef de produit-forfaitiste	TOURISTES
	Certificat tourisme management international spécialité développeur en projets touristiques à vocation humanitaire	TOURISTES
	Chargé de développement oenotourisme	TOURISTES
	Conseiller concepteur en produits touristiques	TOURISTES
	Diplôme d'enseignement consulaire d'attaché touristique	TOURISTES
	Diplôme européen d'études supérieures management du tourisme spécialité assistant manager en structure de tourisme	TOURISTES
	Diplôme européen d'études supérieures management du tourisme spécialité responsable de l'accueil	TOURISTES
	European Bachelor in International Tourism Management	TOURISTES
	Responsable d'activités et d'entreprises touristiques	TOURISTES
	Responsable d'activités et d'entreprises touristiques	TOURISTES
	Tourisme d'affaires et évènementiel	TOURISTES
	Diplôme européen d'études supérieures tourisme	TOURISTES
	Diplôme européen d'études supérieures tourisme et hôtellerie	TOURISTES/HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Master de marketing et management touristique international	TOURISTES/HEBERGEMENT ET RESTAURATION
	Majeure de management en tourisme et en hôtellerie	TOURISME/HOTELLERIE
	Management des activités du tourisme, de l'hôtellerie et de l'évènementiel	TOURISME/HOTELLERIE
	Spécialiste en marketing touristique ou hôtelier	TOURISME/HOTELLERIE



# **L'insertion des diplômés du tourisme - Enquête Génération 2004**

---

Mickaële Molinari





## 1. ÉLÉMENTS DE CADRAGE

---

### Caractéristiques de l'enquête Génération 2004

Elle est conduite auprès d'un échantillon de 65 000 jeunes sur les 737 000 sortis de formation initiale en 2004. Elle concerne ainsi des élèves, étudiants, apprentis :

- interrogés au printemps 2007 ;
- inscrits dans un établissement de formation en 2003/2004 ;
- ayant quitté le système éducatif en 2004 ;
- n'ayant pas interrompu leurs études avant 2004 ;
- n'ayant pas repris d'étude pendant l'année qui a suivi leur entrée sur le marché du travail.

### Échantillon formations « Tourisme »

Niveaux de diplôme	Effectifs présents dans la base	Nombre de diplômés
Niveau IV (BTA)	199	148
Niveau III (BTS, DEUST)	134	96
Niveau II (Licence, Maitrise)	199	192
Niveau I (DESS)	125	125
<b>Ensemble</b>	<b>657</b>	<b>561</b>

Repérés dans la base génération 2004, avec mots clés (tourisme, loisirs).

Remarques :

- pour les niveaux III, il s'agit essentiellement de BTS (Tourisme Loisirs, Ventes de Production Touristiques et Animation Gestion Touristique locale). Il ya également quelques DEUG STAPS (animation, management des activités physiques et sportives et de loisirs dans les collectivités).
- Pour les niveaux II, ce sont surtout des licences professionnelles (activités sportives, métiers du tourisme et des loisirs sportifs, hôtellerie et tourisme et gestion touristique).

### Diplômés du ministère Jeunesse et sport (*formation initiale*)

- **189** titulaires d'un diplôme « Sport »
  - BEES 1° et BPJEPS
  - spécialités terrestres (char à voile, course d'orientation, cyclisme, cyclotourisme, équitation, montagne et escalade, ski, randonnée, spéléologie)
  - spécialités nautiques (Aviron, canoë kayak, plongée, motonautisme, pêche, ski nautique, surf et voile)
  - spécialités aériennes (planeur, vol à voile, parapente).
- **236** titulaires d'un diplôme « animation »
  - BAPAAT et BEATEP

Le ministère de la Jeunesse et des sports délivre également des diplômes qui permettent à leurs titulaires d'exercer leurs emplois dans le secteur des loisirs et donc plus largement dans celui du tourisme. Les

diplômes repérés comme étant potentiellement pourvoyeurs d'emplois dans le champ touristique sont des brevets d'état d'éducateurs sportifs et quelques BPJEPS<sup>3</sup> présents dans l'enquête « Génération 2004 ».

Pour ce qui est du champ de l'animation, deux diplômes ont été retenus le **BEATEP** et le **BAPAAT** bien que ces derniers n'aient pas exclusivement comme cible d'emploi le secteur touristique à proprement parler (niveau IV et V).

Remarque : on n'est pas exactement ici sur les mêmes spécialités que celles retenues pour le rapport de 2006 (pas de golf, natation (BEESAN), parachutisme). Le choix a été de partir des regroupements de disciplines utilisés pour les sports dit de nature en les adaptant. Ce choix peut être discuté

## Surtout des femmes

### Part de femmes dans les diplômes tourisme

diplômes "Tourisme"/ (ensemble tertiaire)	Part de femmes (%)
Niveau IV	92 (70)
Niveau III	96 (66)
Niveau II	77 (35)
Niveau I	66 (65)
Ensemble	87
Sport	39
Animation	56

Source enquête Génération 2004- Céreq

On observe que le niveau III est très féminisé. Ce niveau concerne surtout des BTS du secteur « voyages ». Pour information la part des femmes dans l'ensemble de la génération 2004 est de 48 %.

---

<sup>3</sup> Le BPJEPS (brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) a été créé en 2001. Il est délivré au titre d'une spécialité disciplinaire et est destiné à remplacer à terme l'ensemble des diplômes de niveau IV du ministère de la Jeunesse et des Sports. En 2004, 668 BPJES ont été délivrés dont environ 300 dans les spécialités retenues, ce qui explique la faiblesse des effectifs présents dans l'enquête pour ces diplômés.

## 2. DONNEES SUR L'INSERTION

---

### Taux de chômage des diplômés du tourisme

Diplômes « <i> Tourisme</i> » <sup>1</sup> ( <i>ensemble tertiaire</i> )	Taux de chômage	
	mars-05	mars-07
Niveau IV	15/(20)	10/(15)
Niveau III	23/(18)	13/(8)
Niveau II	18/(15)	10/(5)
Niveau I	28/(24)	9/(7)
<b>Ensemble</b>	<b>20</b>	<b>11</b>
<i>Sport</i>	12	9
<i>Animation</i>	15	9

Définitions :

- **Taux de chômage** : part des chômeurs parmi les actifs
- **Actifs** : jeunes en emploi ou à la recherche d'un emploi

Les taux de chômage sont plus élevés pour les diplômés de formation supérieures « *Tourisme*» que pour les autres diplômés de niveaux équivalents. Ce constat est valable pour les diplômés au-delà du niveau bac.

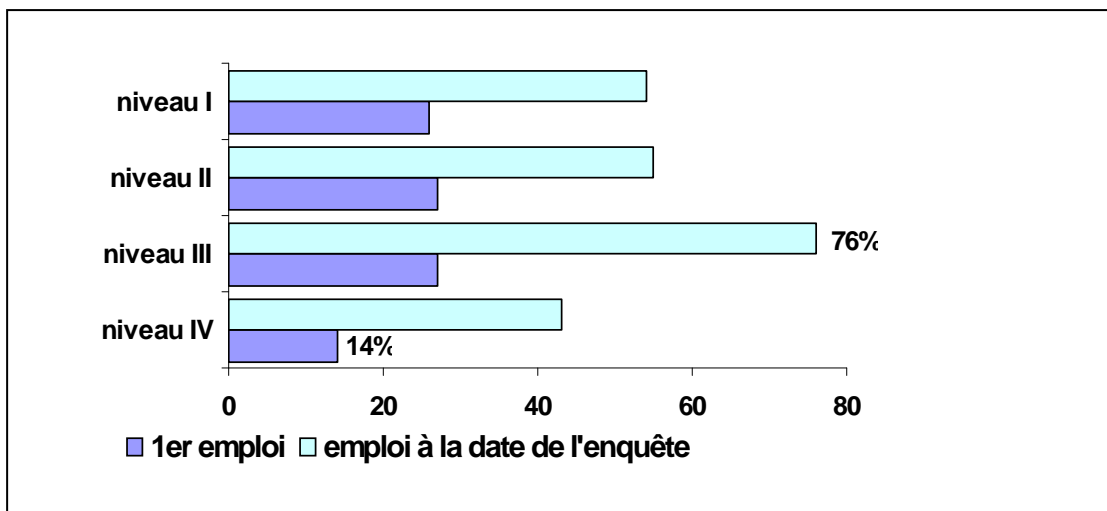
Les BTA s'en sortent plutôt bien avec un taux chômage à 3 ans de 10 points, comparable à celui des diplômés d'une licence pro.

Tout comme pour l'ensemble de la génération, 3 ans après avoir quitté le système éducatif, les trois quarts des jeunes diplômés de formation « *Tourisme*» ont un emploi.

7 % des ces jeunes reprennent des études, là encore cette proposition est comparable à celle de l'ensemble de la génération 2004. Pour information, le quart des titulaires d'un bac général reprend des études trois ans après avoir obtenu leur diplôme. L'inactivité est faible au bout de trois années passées sur le marché du travail. En général cette situation concerne plutôt des jeunes de l'enseignement secondaire, ce qui n'est pas le cas pour les formations « *Tourisme*» (cf. BTA)

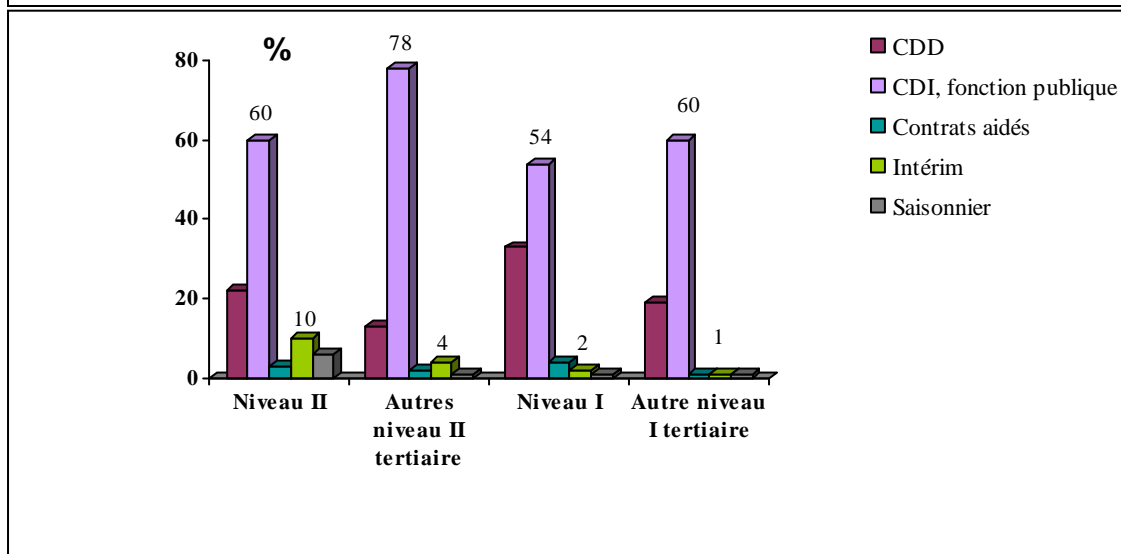
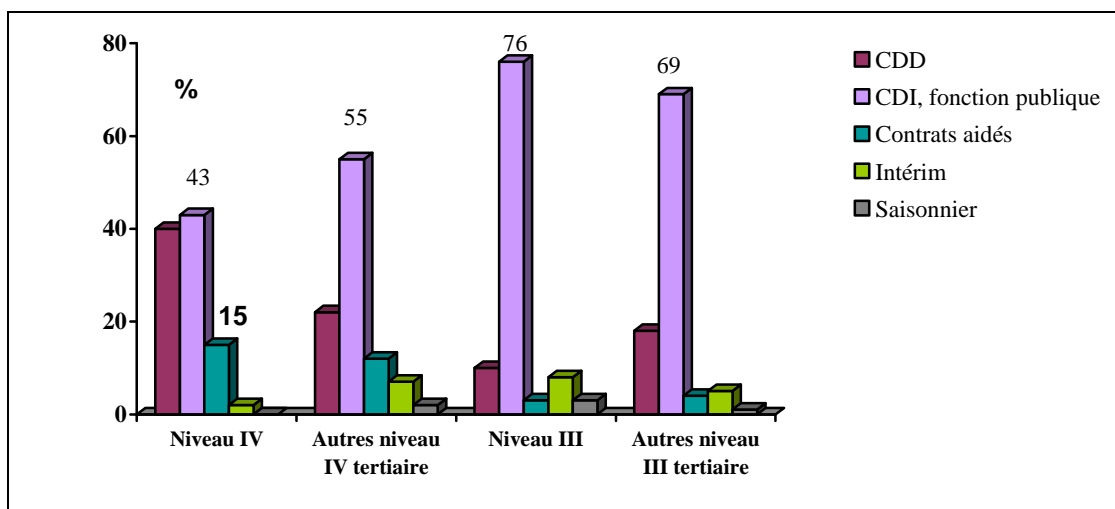
## Évolution de la part des emplois sous contrat à durée déterminée (EDI)

entre le 1er emploi et l'emploi à la date de l'enquête



EDI := emploi sous contrat à durée indéterminée, sous statut de fonctionnaire ou sous contrat nouvelle embauche.

## Contrats à la date de l'enquête

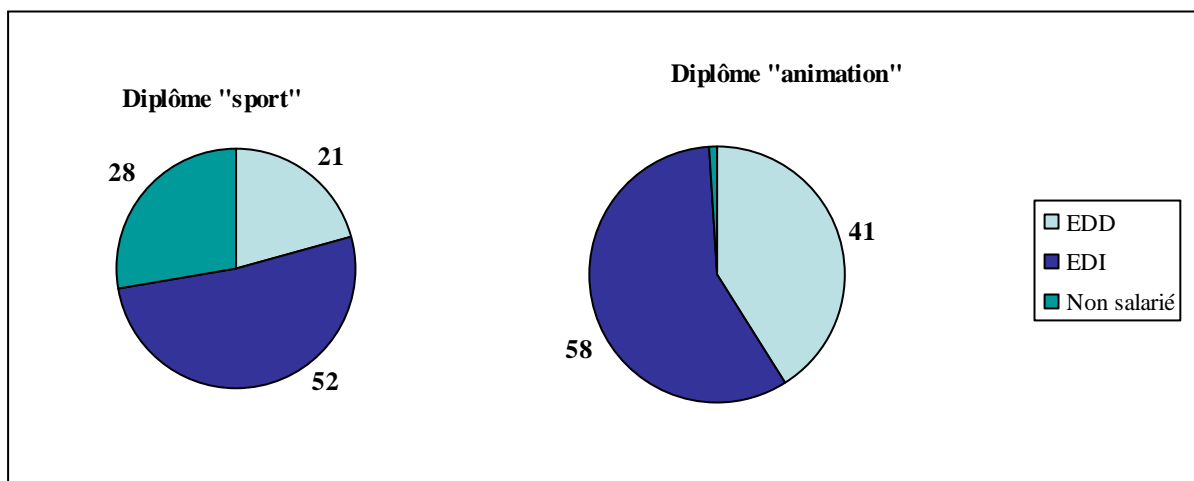


15 % de contrat aidés pour les BTA

Plutôt de l'intérim et des emplois saisonniers pour les bac+2 et bac+3 (respectivement 11 et 16 %)

Globalement les diplômés Tourisme sont moins souvent en EDI au bout de 3 années que les autres diplômés de même niveau. Les plus gros écarts sont surtout observés pour les niveaux supérieurs. Seuls les BTS « Tourisme » sont les plus nombreux sur ce type de contrat par rapport aux diplômés d'autres BTS tertiaires.

### Nature des contrats pour les diplômés Jeunesse et sport ( % )



Source enquête Génération 2004- Céreq

On note l'importance de l'emploi non salarié (personnes à leur compte) chez des diplômés « sportifs » (28 %).

### Proportion de temps partiel

Diplôme "Tourisme" / (ensemble tertiaire)	Part du temps partiel (%)
Niveau IV	35 (22)
Niveau II	14 (11)
Niveau II	7 (4)
Niveau I	4 (10)
<b>Ensemble</b>	<b>19</b>
<i>Sport</i>	18
<i>Animation</i>	23

Remarque : le temps de travail est renseigné uniquement pour les salariés.

Les formations « Tourisme » comptent une part importante de femmes. Or les femmes sont plus souvent employées à temps partiel et celui-ci est plus fréquent en général lorsque les jeunes sont titulaires d'un diplôme tertiaire

35 % de jeunes diplômés d'un BTA travaillent à temps partiel au bout de trois ans. A titre de comparaison, le temps partiel pour l'ensemble de la génération à 3 ans est de 13 %.

### Principaux secteurs d'activité des emplois occupés à la date de l'enquête

Niveaux de diplôme	Administration	Commerce	Éducation, santé	Services aux entreprises	Services aux particuliers	Transport
Niveau IV	4	12	<b>62</b>	0	12	0
Niveau III	0	21	1	9	28	<b>33</b>
Niveau II	6	6	8	6	<b>42</b>	22
Niveau I	28	7	8	14	19	13
<b>Ensemble</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>16</b>
<i>Sport</i>	9	6	21	1	52	1
<i>Animation</i>	29	10	37	0	25	0

On observe une assez forte disparité des secteurs d'activité de l'entreprise en fonction du diplôme du jeune.

2 emplois sur 5 se situent dans le secteur tourisme (service aux particuliers+ transports) : L'importance du secteur service aux particuliers (essentiellement composé des sous secteurs « hôtels restaurants » et « activités récréatives culturelles et sportives ») est surtout observé pour les bac +2 et bac+3 avec 42% des emplois occupés par des diplômés de licence professionnelle.

Le secteur des transports regroupe surtout des agences de voyage, des offices du tourisme : le tiers des diplômés de niveau BTS exerce dans ce secteur.

Le secteur « Éducation santé, action sociale » se compose en grande partie de maisons de retraites, « aides à domicile », centre aéré. 62% des diplômés d'un BTA occupent un emploi dans ce secteur.

#### Le secteur « Tourisme »

%	Premier emploi	Emploi à la date de l'enquête
Voyages	32	37
Hébergement y compris hôtels restaurants	40	37
Loisirs	28	26
<b>Ensemble</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source enquête Génération 2004- Céreq

On constate peu d'évolution dans la répartition au sein des trois pôles du secteur « Tourisme » entre le premier emploi et l'emploi à la date de l'enquête.

### 1 profession sur 4 directement liée au « Tourisme »

	Premier emploi	Emploi à la date de l'enquête
Emploi à la date de l'enquête	17	7
Employés de l'hôtellerie, réception et hall	19	7
Directeurs et animateurs de centre socioculturels et de loisirs	16	21
Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme	10	14
Agents et hôtesses d'accueil ( <i>hors hôtellerie</i> )	10	9
Responsables commerciaux tourisme (non cadres)	9	15
Maîtrise de restauration et d'hébergement	8	15
Agents et hôtesses d'accompagnement	3	3
Employés polyvalents de la restauration	3	2
Autres	5	5
Ensemble	100	100

On estime qu'une profession sur 4 appartient aux métiers du tourisme selon la liste précédemment établie.

Entre le premier emploi et l'emploi à la date de l'enquête on observe une diminution de la part des professions liées à l'hôtellerie restauration et un recentrage sur des métiers plus liés au tourisme de loisirs ou au voyage, donc a priori plus en lien avec les spécialités de formation.

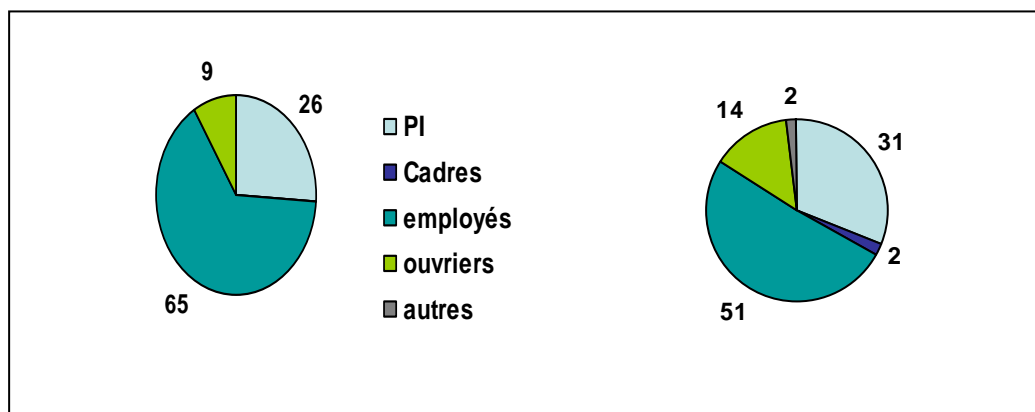
Rappelons que les jeunes diplômés de formation hôtellerie restauration ne font pas partie de l'échantillon retenu.

### Qualification des emplois occupés

Des emplois moins qualifiés que ceux occupés par les jeunes diplômés de même niveau

Diplômés du BTA

Autres niveau IV tertiaire



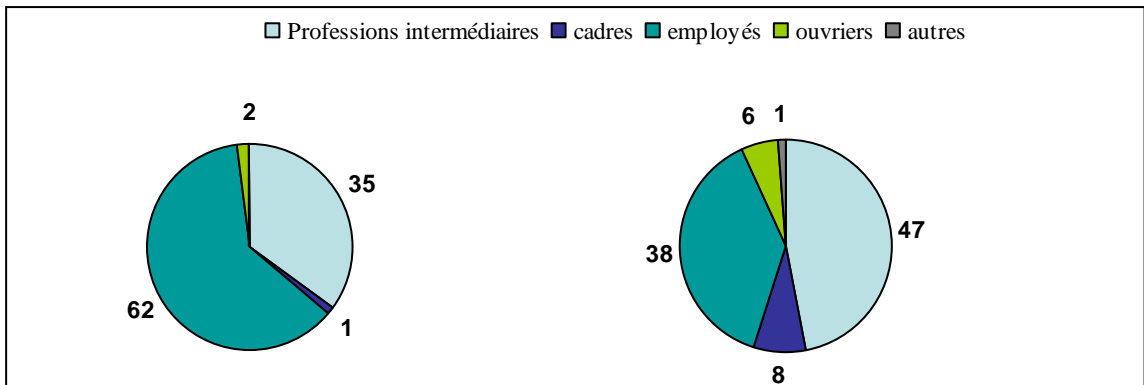
Si l'on s'en tient à la catégorie socio professionnelle, pour l'ensemble des niveaux et ce de façon générale, les emplois occupés par les diplômés « tourisme » sont moins qualifiés que ceux qu'occupent les autres diplômés de même niveau.

Ainsi pour les diplômés d'une licence professionnelle l'écart s'établit à 20 points (57 % sont cadres ou professions intermédiaires contre 78 % pour les autres diplômés).

La part des employés est majoritaire jusqu'au niveau bac+2, ce qui n'est pas le cas pour les autres bac+2 tertiaires ainsi 55 % sont cadres ou PI contre 36 % pour les diplômés d'un BTS tourisme.

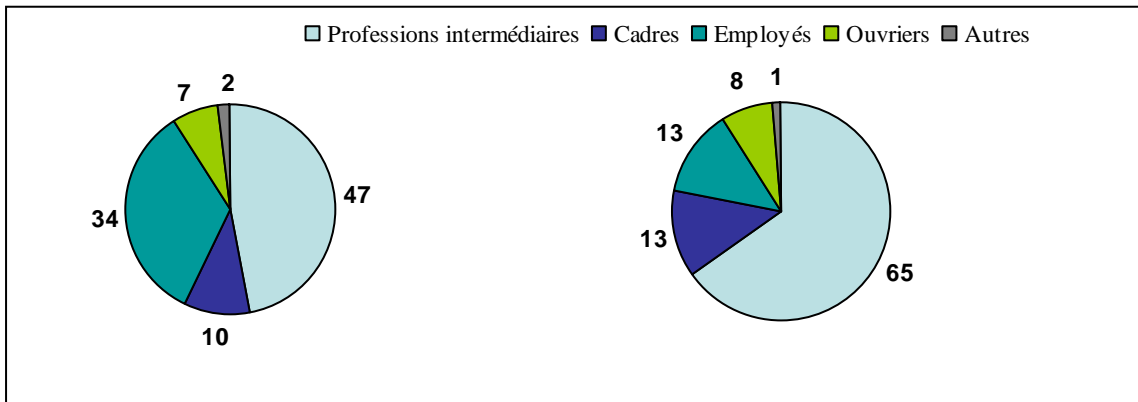
**Diplômés de BTS**

**Autres BTS tertiaires**



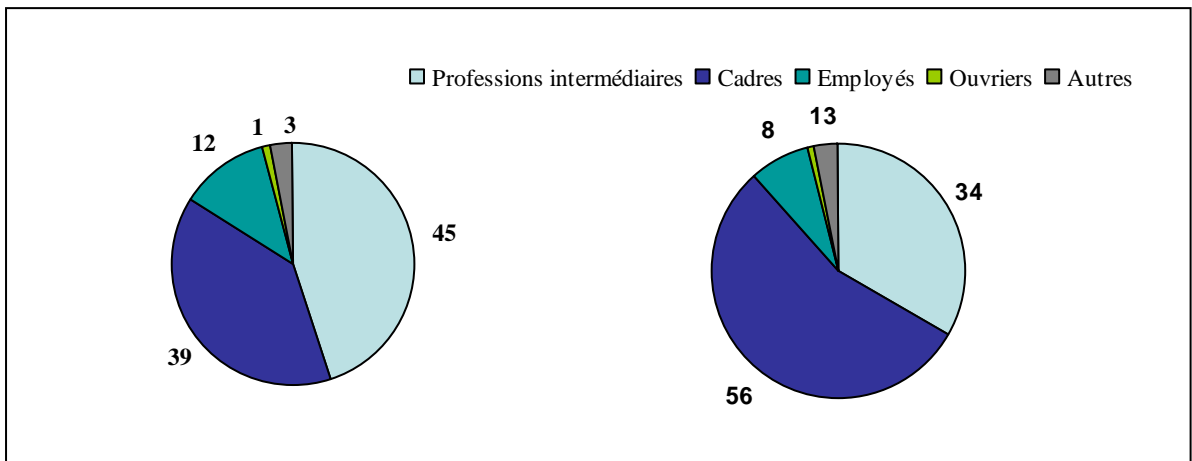
**Licence pro tourisme**

**Autres licences professionnelles**



**DESS**

**Autres niveaux I tertiaire**





## Rémunération

Diplômes « Tourisme »	Salaires médians nets mensuels en euros	
	Au premier emploi à l'embauche	à 3 ans (date enquête)
Niveau IV	980	1100 (1100)
Niveau III	1010	1200 (1300)
Niveau II	1100	1350 (1500)
Niveau I	1200	1510 (1700)
<b>Ensemble</b>	<b>1050</b>	<b>1200</b>
<i>Sport</i>	1100	1300
<i>Animation</i>	1000	1200

Les niveaux de rémunérations sont inférieurs de 150 à 200 euros pour les plus diplômés par rapport à ceux des autres jeunes de la génération de même niveau.

### En résumé on observe...

- des taux d'activité comparables à ceux des autres diplômés ;
- une importance du temps partiel et des emplois à durée limitée surtout pour les niveaux IV ;
- une adéquation des formations aux emplois occupés conforme à la moyenne de la génération (*secteur, profession*) ;
- davantage d'emplois « sous-qualifiés » et moins bien rémunérés ;
- des conditions d'emplois moins bonnes en général pour les plus diplômés.

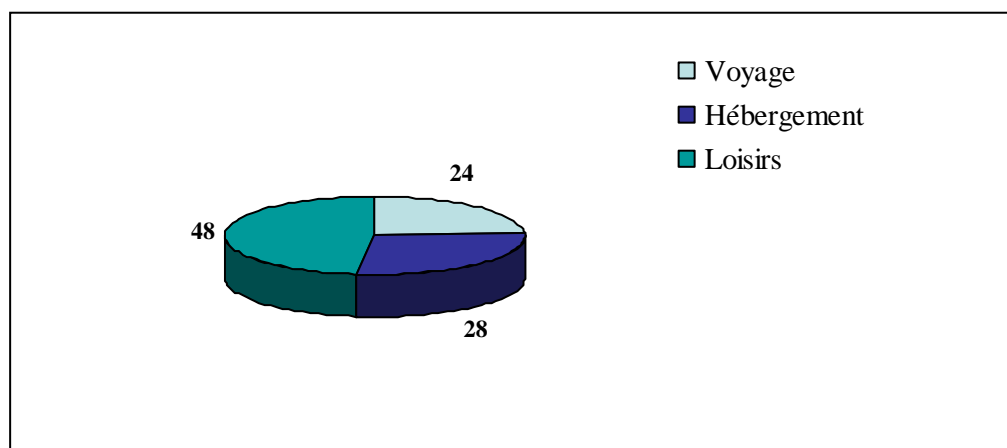
### 3. L'ALIMENTATION DES EMPLOIS « TOURISTIQUES » PAR LES DEBUTANTS : UNE LECTURE INVERSEE DE L'ENQUETE.

---

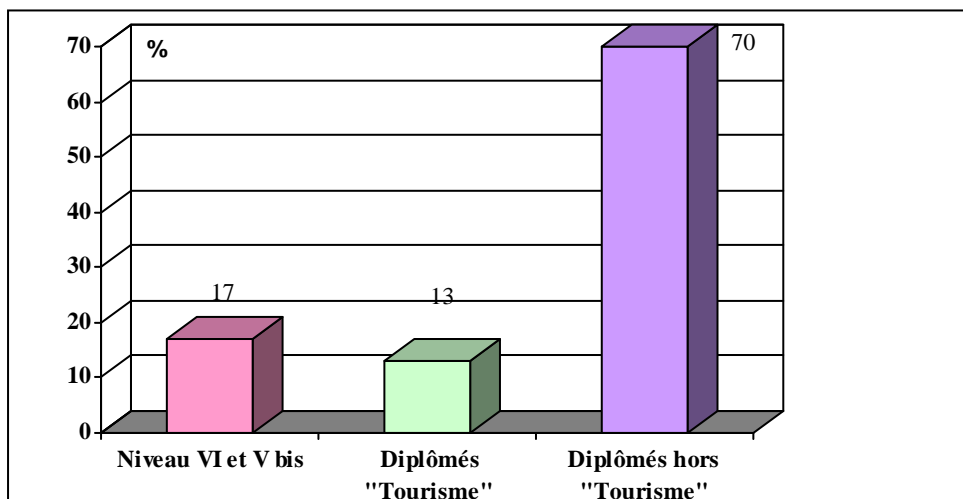
Le principe : on sélectionne les emplois du secteur « touristique », parmi tous les emplois occupés par tous les sortants du système scolaire et on analyse les caractéristiques des emplois occupés → on obtient le profil des débutants recrutés l'année de l'enquête.

La définition du secteur touristique est la même que dans la précédente présentation *voyages, hébergement (hors HCR), loisirs*.

#### Répartition des emplois du « Tourisme » occupés par les jeunes de la génération 2004 diplômés ou non du tourisme.

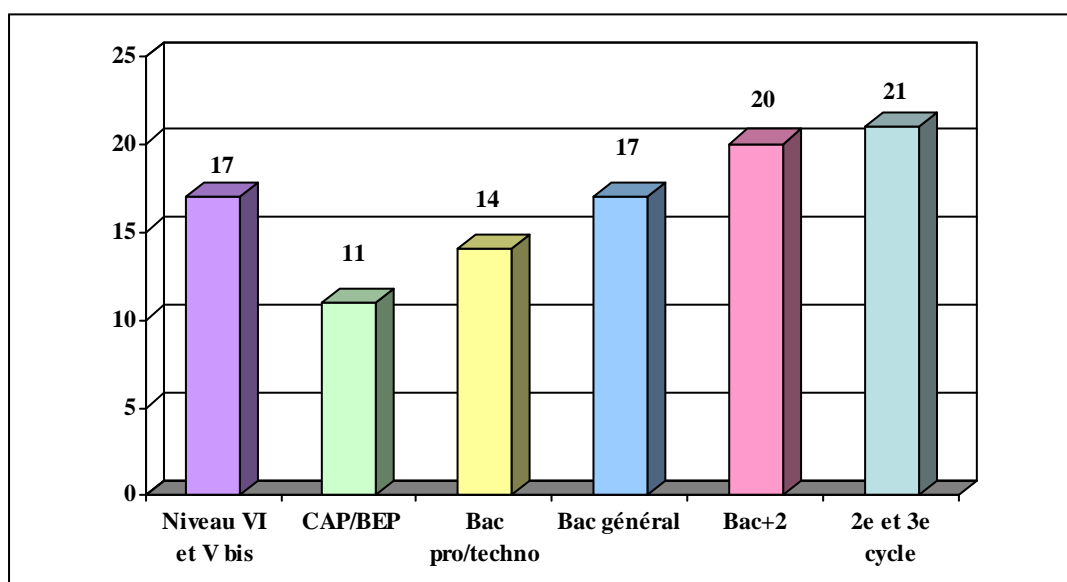


## 70% des emplois sont pourvus par des jeunes titulaires de diplômes non spécifiques au Tourisme



Note : parmi les diplômés « Tourisme » se trouvent également des titulaires d'un diplôme « jeunesse et sports » obtenu dans une des disciplines précédemment repérées.

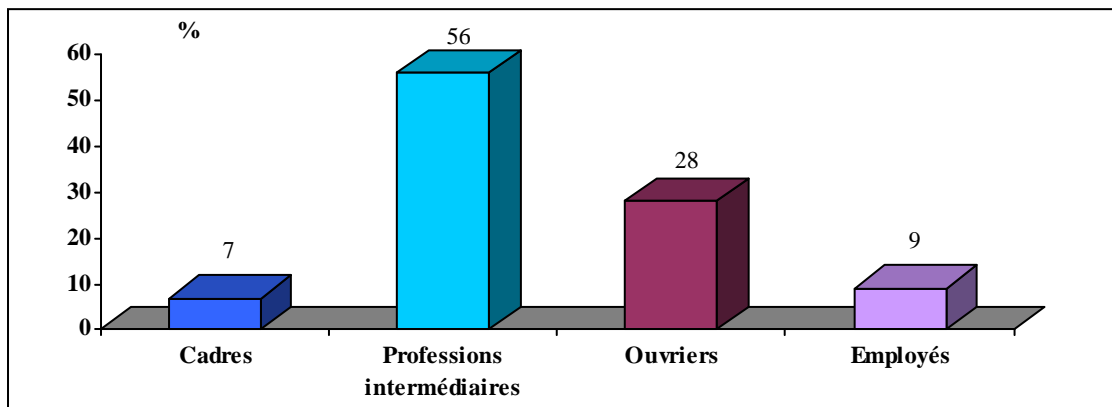
### ✓ Des niveaux supérieurs bien représentés



### ✓ Surtout dans le secteur voyage

Secteurs	Niveau de diplôme			
	Non diplômés	Secondaire	Supérieur	Ensemble
Voyage	1	28	71	100
Hébergement (hors HR)	17	51	32	100
Loisirs	24	43	33	100
<b>Ensemble</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

✓ Plus de la moitié de ces emplois sont de catégorie « profession intermédiaire »



Source enquête Génération 2004- Céreq

# **Portrait statistique des pôles « voyages », « hébergement » et « loisirs »**

---

Mickaële Molinari

Avec la collaboration de Anne Delanöe



Cette section comporte deux parties :

- une présentation du secteur « Tourisme » (*voyages, hébergement, loisirs*) à partir de l'utilisation de l'enquête Emploi de l'INSEE et l'enquête UNEDIC. Il s'agit, à partir des codes NAF, de présenter la structure des emplois et des diplômés du secteur ;

- un portrait résumé de l'emploi au sein de ce secteur, à partir de l'enquête Emploi et de quelques indicateurs concernant les salariés uniquement. Ces indicateurs sont construits à partir d'une double sélection NAF/PCS permettant ainsi de repérer les emplois cibles du secteur considéré. Les emplois sont caractérisés par âge, sexe, niveaux et spécialités de formation et ancienneté.

## 1. PRESENTATION DU SECTEUR

---

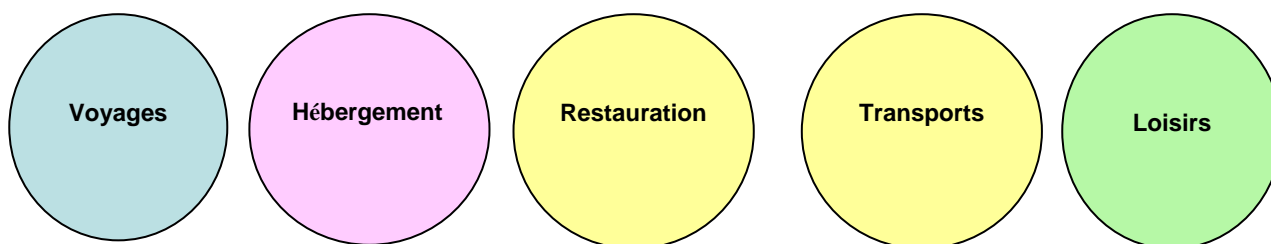
### 1.1. La délimitation du secteur « Tourisme »

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** ».

A partir de cette définition, il est possible d'isoler des branches dont l'activité principale relève du Tourisme (organisation de voyages et réception de touristes), et des branches dont une part de l'activité relève du Tourisme (restauration, transport, loisirs).

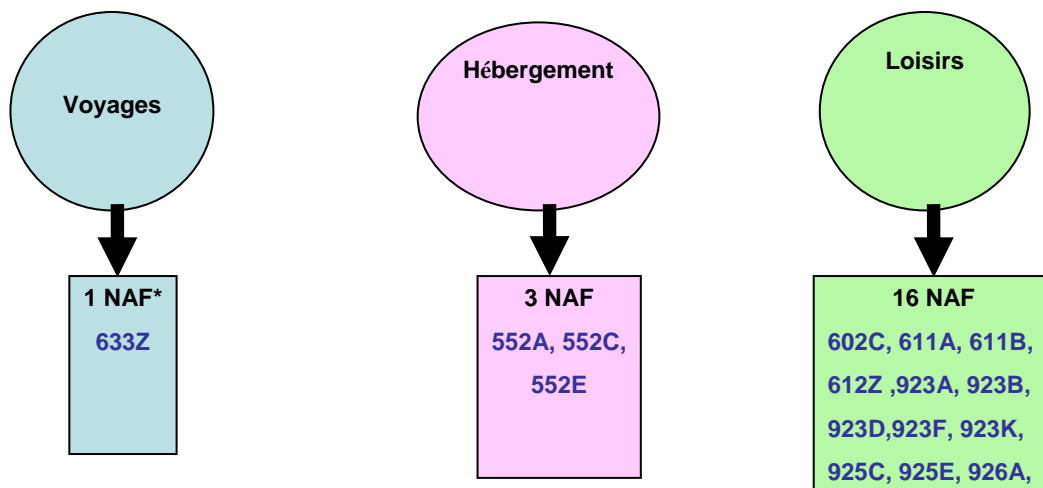
#### Une définition extensive : visiteur qui passe la nuit

Loisirs, détente, vacances – visites à des parents ou amis – santé - affaires et motifs professionnels - missions ou réunions diverses - autres



En référence au document de travail de 2006 produit par le Céreq, on ne retiendra que les trois pôles suivants :

- voyages (organisation de voyages et réception de touristes)
- hébergement (hors hôtellerie, café, restaurant)
- loisirs.





## Liste des codes NAF retenus par pôles

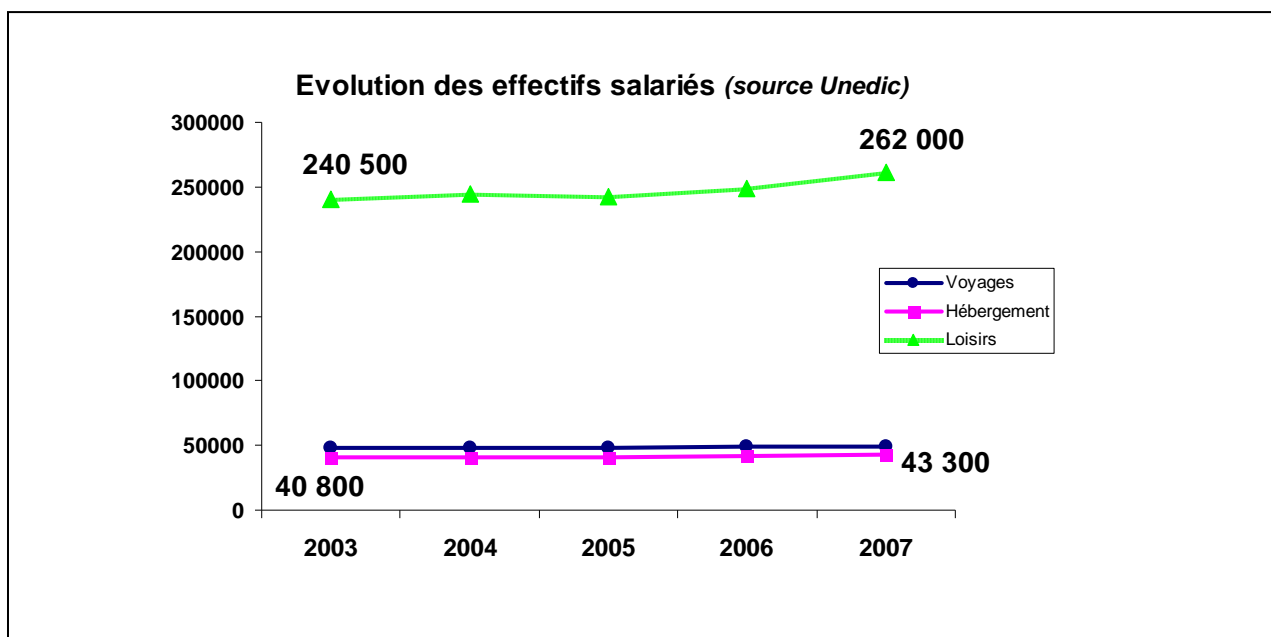
<b>Pôle : hébergement</b>
552A Auberges de jeunesse et refuges
552C Exploitation de terrains de camping
552E Autre hébergement touristique
<b>Pôle : loisirs</b>
602C Téléphériques, remontées mécaniques
611A Transports maritimes
611B Transports côtiers
612Z Transports fluviaux
923A Activités artistiques
923B Services annexes aux spectacles
923D Gestion de salles de spectacles
923F Manèges forains et parcs d'attractions
923K Activités diverses du spectacle
925C Gestion du patrimoine culturel
925E Gestion du patrimoine naturel
926A Gestion d'installations sportives
926C Autres activités sportives
927A Jeux de hasard et d'argent
927C Autres activités récréatives
930K Activités thermales et de thalassothérapie
<b>Pôle : voyages</b>
633Z Agences de voyage

**Les voyages** : organismes de tourisme, agence de voyage, guides accompagnateurs et guides interprètes.

**L'hébergement** : tourisme social et familial, hôtellerie de plein air et résidence de tourisme (la partie hôtellerie de la branche HCR n'a pas été retenue).

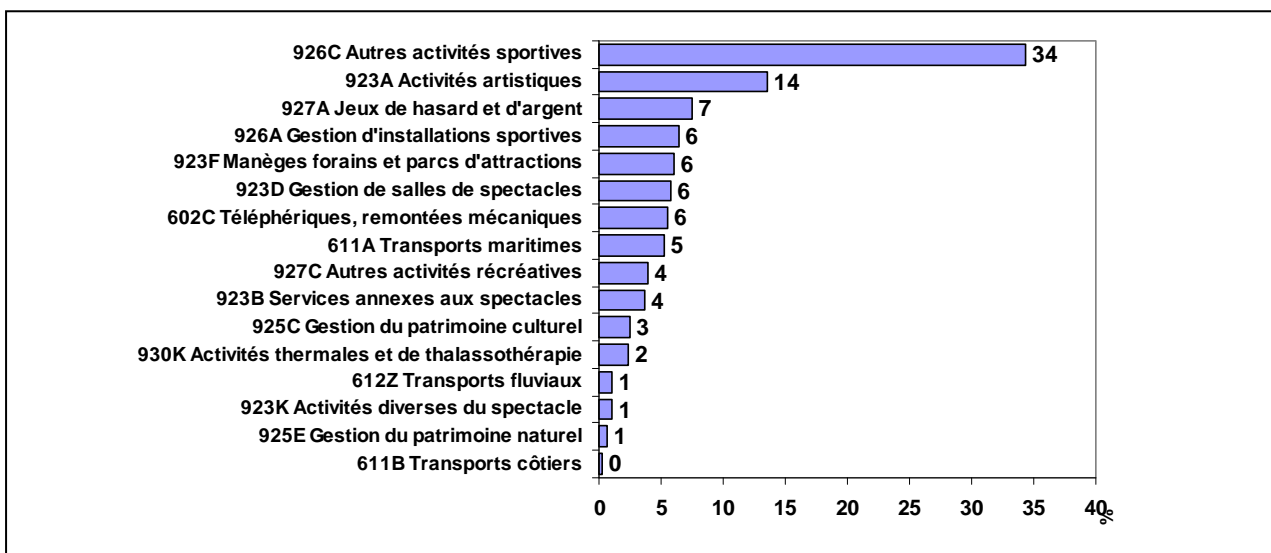
**Les loisirs** : espaces de loisirs, d'attraction et culturels, zoos, casinos, animation, sport, centres équestres, téléphériques, navigation de plaisance, thermalisme, entreprises artistiques et culturelles, entreprises de spectacles.

## 1.2. Les effectifs salariés



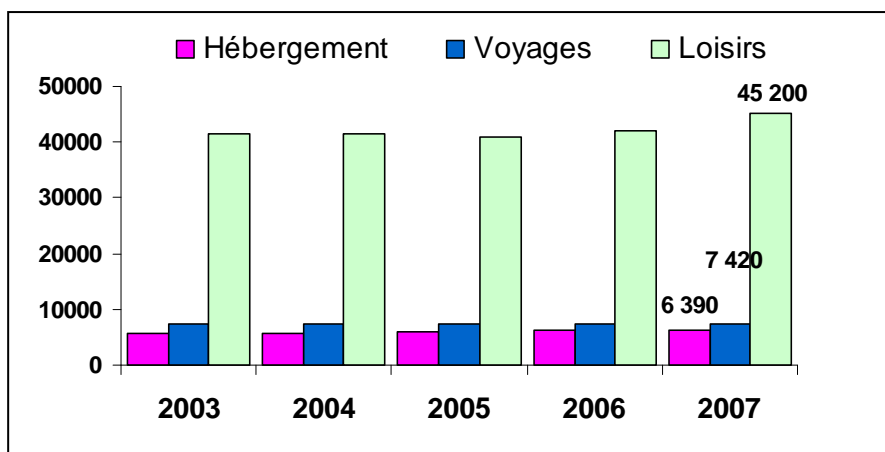
On constate un pôle loisirs en légère croissance et une relative stabilité des pôles voyages et hébergement.

### Détail du pôle « loisirs »

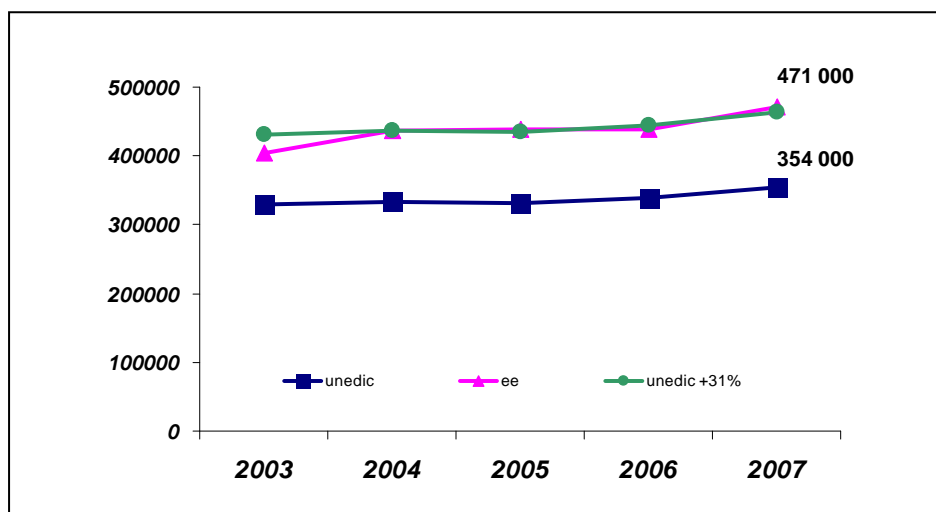


Plus du tiers du pôle loisirs est composé de la NAF « autres activités sportives » ;

### Établissements employeurs (Unedic)



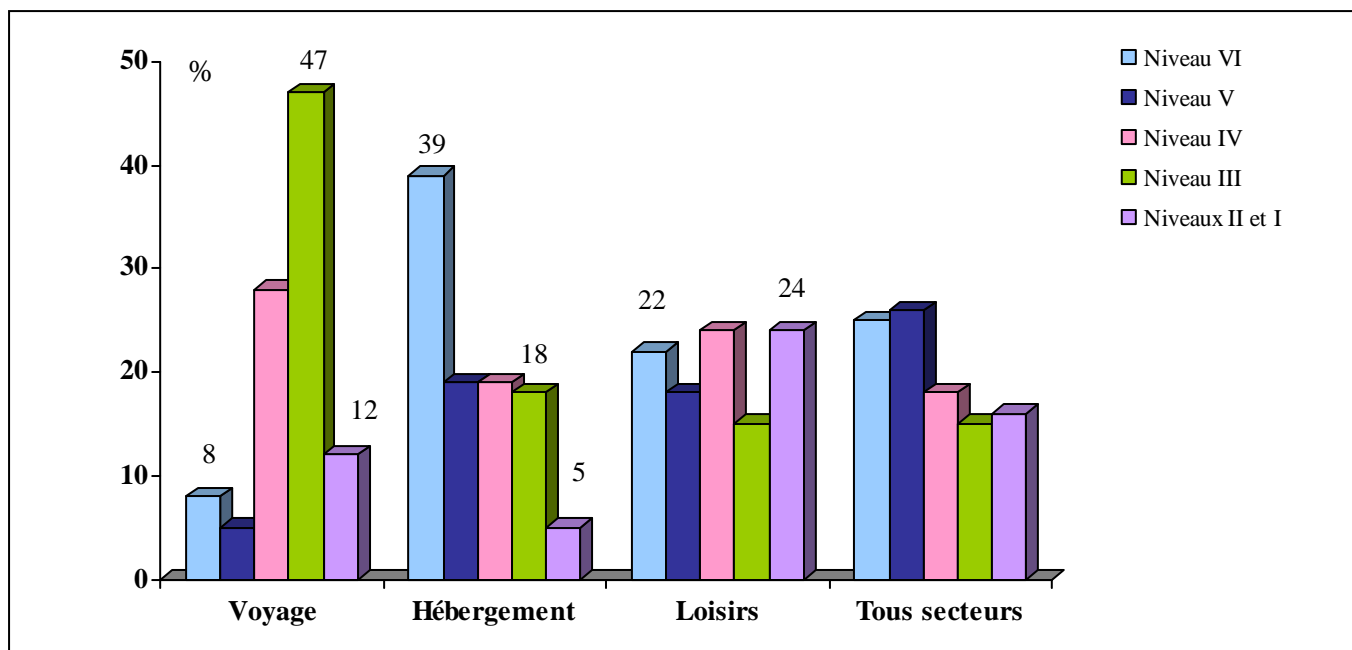
### Évolution des effectifs 2003 à 2007 selon les sources



Concernant la source UNEDIC : elle couvre uniquement les salariés du secteur privé. Par conséquent, ni l'emploi public, ni les intérimaires, ni les travailleurs indépendants ne sont pris en compte. Ce constat conduit à une estimation des effectifs concernés surtout dans les transports (SNCF par exemple) mais de toute façon ce pôle n'a pas été retenu dans la présentation.

Par ailleurs cette source appréhende mal le travail saisonnier.

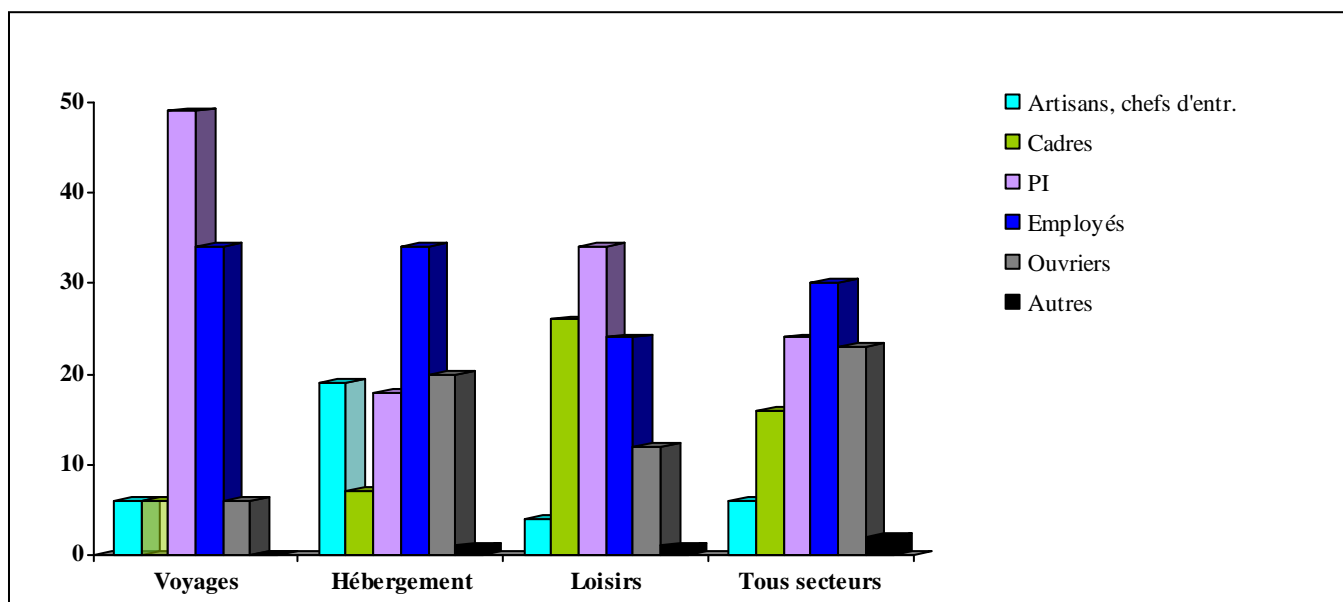
### Niveau de diplôme des salariés du secteur par pôle



Source enquête emploi (sélection NAF) année 2007

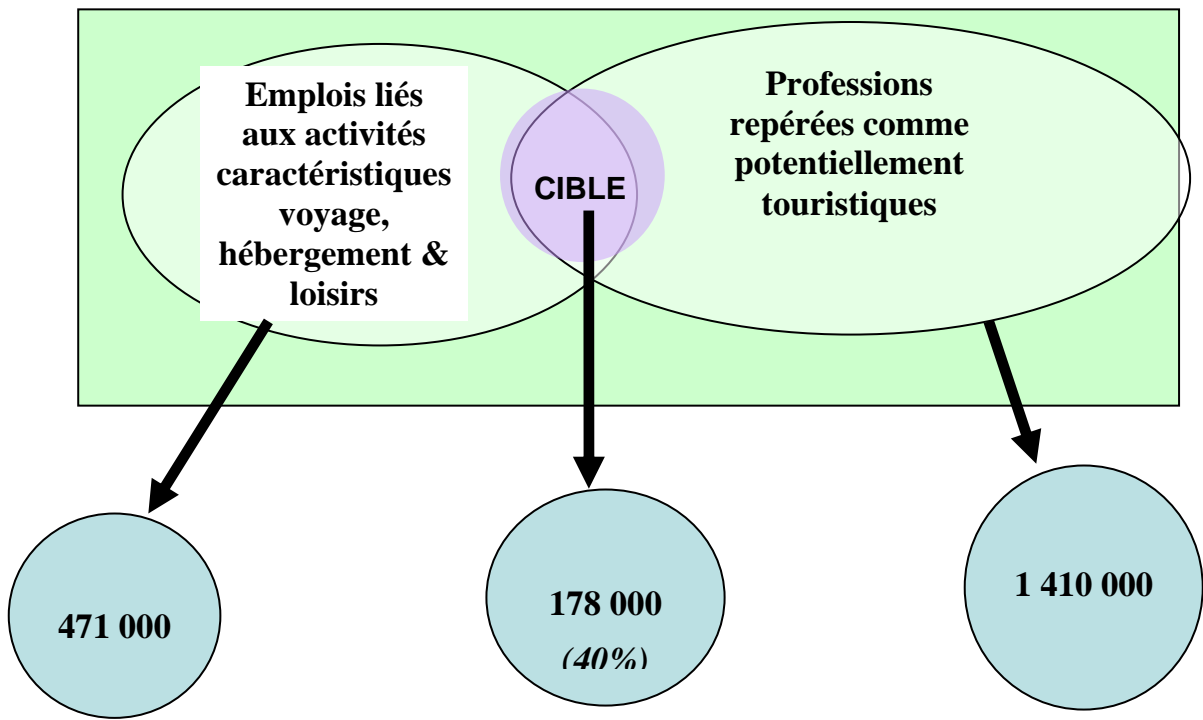
Un pôle « voyage » dans lequel la moitié des salariés sont de niveau III (Bac+2).

### Catégories socio professionnelles



### La prise en compte des emplois et métiers liés au tourisme

On recense et répertorie les métiers liés au « Tourisme » de manière aussi exhaustive que possible sur le champ défini précédemment.



## 2. CARACTÉRISTIQUES DE LA MAIN D'ŒUVRE

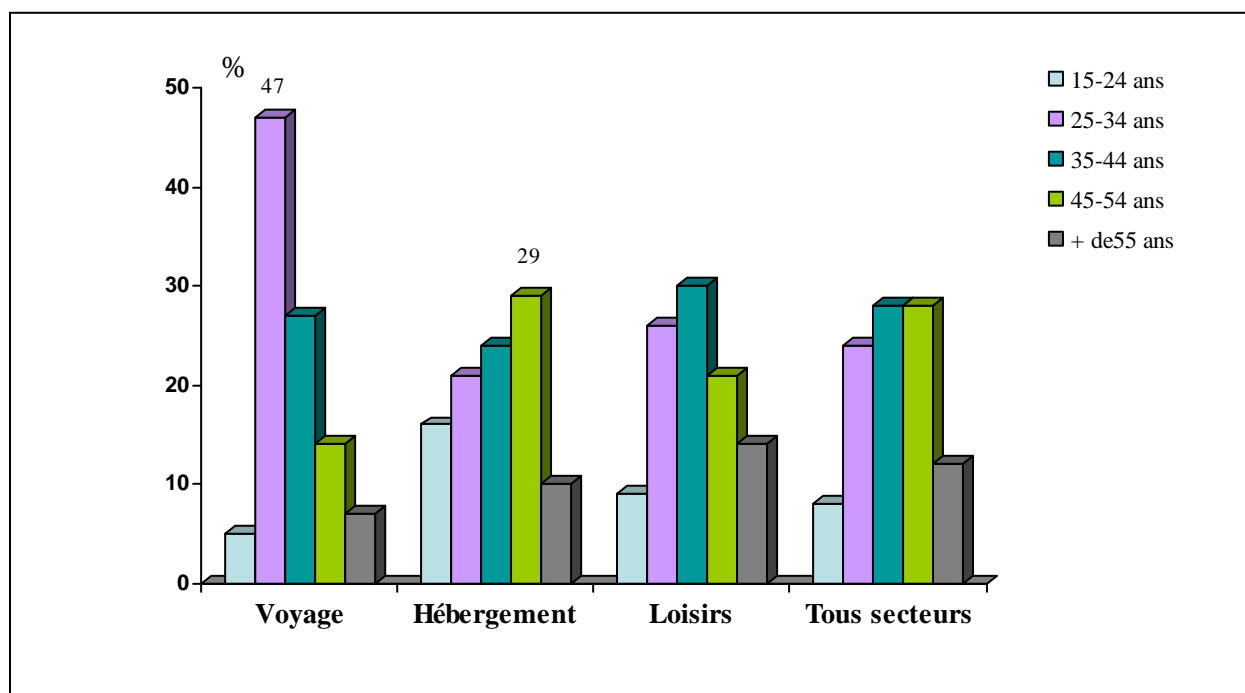
### Répartition par sexe

Un secteur voyage très féminisé

	Voyage	Hébergement	Loisirs	Tous secteurs
Hommes	14	48	60	53
Femmes	86	52	40	47

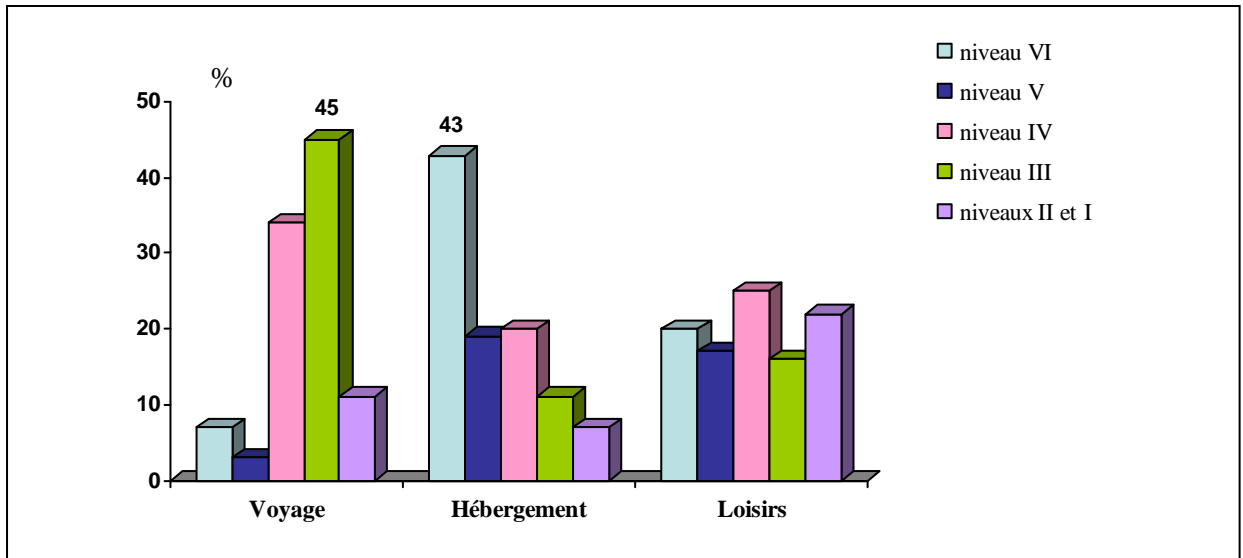
Source enquête emploi (*sélection NAF & PCS*) année 2007

### Répartition par tranche d'âges



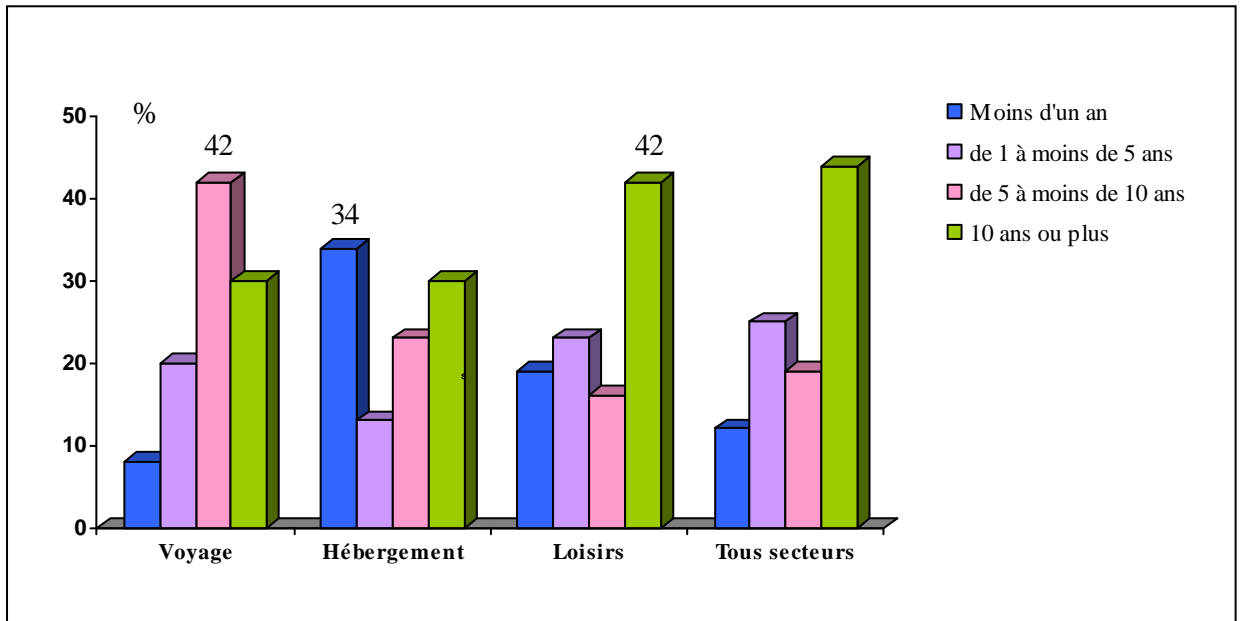
Source enquête Emploi (*sélection NAF & PCS*) année 2007

### Niveau de diplôme



Source enquête Emploi (sélection NAF & PCS) année 2007

### Ancienneté dans l'emploi



Source enquête Emploi (sélection NAF & PCS) année 2007





## **Compte rendu de la journée**

---



**Ce CR rend compte essentiellement des interventions et propositions des représentants des branches professionnelles et des certificateurs.**

### **Un intervenant, branche des organismes de tourisme à but non lucratif**

Nous sommes une petite branche, à peu près 15 000 salariés. Cette branche concerne cinq fédérations : bien évidemment celle des CRT<sup>4</sup>, 22 CRT au niveau national ; les offices du tourisme, qui sont les plus nombreux avec 12 000 salariés, c'est une fédération qui pèse ; vous avez la Fédération des Gîtes de France avec 95 relais départementaux ; vous avez les Services loisirs accueil (SLA) des comités départementaux du tourisme ; et, bien évidemment, les comités départementaux du tourisme.

L'ensemble de ces cinq fédérations forme la branche des organismes de tourisme à but non lucratif. On est une petite branche qui n'a pas de moyens puisqu'on n'a pas d'observatoire. On a seulement réussi cette année à avoir pour la première fois de l'existence de cette branche un rapport sur la branche, sur les métiers. L'ensemble des fédérations ont été sollicitées sur un questionnaire qui avait été conjointement établi avec l'ensemble des organisations syndicales. Aujourd'hui, on a un rapport de branche qui est basé sur les DADS<sup>5</sup> 2005, qui est sur un diagnostic partagé à la fois par le collège employeurs, donc les cinq fédérations, et par l'ensemble des organisations syndicales.

Quand j'ai reçu votre document, je suis allé regarder mon rapport de branche qui a été adopté tout récemment en commission paritaire, au printemps de cette année. Effectivement, il y a un certain nombre de constats sur lesquels on vous rejoint.

Sur la partie féminisation, puisque vous nous placez dans les voyages, vous avez un taux au niveau du secteur voyages qui est un peu plus important que le nôtre : vous êtes à 86 % alors que nous, nous sommes à un petit 80 %.

Sur la part des effectifs des moins de 35 ans, chez nous également cela représente un peu plus de 50 %, on retrouve à peu près ce que l'on a constaté ce matin.

On a, au niveau de l'ensemble de notre branche, une représentation des catégories employés importante, c'est plus de 50 %, mais avec une vraie disparité entre par exemple un CRT tel que le mien, où j'ai plus de 35 collaborateurs, et les offices du tourisme où la grande majorité d'entre eux – il y en a environ 3 500 en France – ont moins de 5 salariés.

Puis plus vous montez en effectifs, plus l'encadrement est important, à la fois sur les cadres et sur les agents de maîtrise. Vous avez une configuration complètement à l'opposé pour les offices du tourisme : vous avez une représentation importante des employés et peu de cadres. Les budgets sont plus ou moins importants. Si je prends mon CRT, on a un budget de près de 5 millions d'euros par an alors que la majorité des offices du tourisme ont des budgets annuels inférieurs à 100 000 euros.

Vous voyez que, à l'intérieur de la même branche, on a vraiment des disparités à la fois en termes de moyens budgétaires et de moyens humains. Et tout cela forme cette petite branche de 5 000 personnes.

Sur les codes NAF, depuis le début de cette année j'ai envie de dire que c'est un peu le « bordel » parce que l'Insee a décidé de modifier les codes NAF. Aujourd'hui, mon organisme est toujours classé dans le secteur voyages mais vous allez avoir une vraie difficulté, sauf s'il y a eu une articulation avec l'Insee, parce qu'il y a un certain nombre d'organismes qui relevaient du 633 et qui aujourd'hui ne le sont plus. Je pense notamment à un certain nombre de CDT<sup>6</sup> ou d'offices du tourisme qui ont une activité commerciale importante. Il faudra veiller à ce qu'il y ait une concordance à un moment donné dans les méthodologies pour continuer à avoir au fil du temps une évolution du secteur pertinente et qui permette de comparer d'une année sur l'autre.

---

<sup>4</sup> Comité régional du tourisme.

<sup>5</sup> Déclaration annuelle des données sociales.

<sup>6</sup> Comité départemental du tourisme.

Au niveau des CRT, on a également depuis quelques années une convention avec l'Insee national qui nous permet de déterminer dans chaque région l'emploi touristique. Dans l'emploi touristique, nous y intégrons bien évidemment, contrairement à vous, tout ce qui relève de l'hôtellerie-café-restaurants.

Je prends l'exemple du Nord-Pas-de-Calais, c'est 33 000 emplois dédiés aujourd'hui au tourisme, dans lesquels environ 6 100 saisonniers répertoriés. Avec une vraie difficulté pour nous CRT, qu'on négocie âprement avec les délégations régionales de l'Insee, c'est que, depuis le changement de méthodologie adoptée en 2005, nous n'avons plus de qualitatif. Ce qui nous intéressait nous, en tant que CRT et pour nos élus, c'était de d'avoir une idée du niveau de précarité dans l'emploi touristique global de nos régions, de mesurer l'importance des saisonniers en fonction bien évidemment des régions. Nous, sur notre région, on a un nombre de saisonniers relativement important, sur les DADS 2005 on est placés en neuvième région sur l'emploi des saisonniers.

Avant, nous avions la possibilité de comparer par rapport au reste du secteur économique de la région la moyenne des salaires. Et on s'apercevait là aussi que la moyenne des salaires dans l'économie touristique présentait un écart relativement important par rapport à la moyenne des salaires du reste du secteur économique.

Ce que l'on est en train aujourd'hui de faire, avec l'ensemble de nos collègues et à travers la fédération, c'est d'essayer de retrouver ce qualitatif de la part de l'Insee. Parce que ce qui nous intéresse, nous, en tant que responsables touristiques et ce qui intéresse nos élus, c'est d'avoir une photographie pour voir comment ces métiers évoluent dans le temps.

Voilà comment nous fonctionnons au niveau de notre branche et ensuite comment on a des partenariats importants, nous CRT, notamment avec les délégations régionales de l'Insee. Voilà les quelques commentaires que je voulais vous faire.

### **Un représentant du tourisme équestre**

Contrairement aux activités des centres équestres qui sont plus des écoles d'équitation pour des populations locales, avec pour certaines des buts sportifs, les activités des centres de tourisme équestre ont forcément une dimension touristique, puisqu'ils accueillent de la clientèle étrangère, qu'ils hébergent et restaurent la plupart du temps.

C'est un secteur tout à fait particulier qui, jusqu'à présent, n'a pas été pris en compte dans un domaine particulier. On dépend du ministère de la Jeunesse et des Sports pour tout ce qui est diplômes et formations, on dépend du ministère de l'Agriculture puisqu'on utilise des équidés – on a un statut agricole depuis 2005. Avant 2005, il y avait une multitude de statuts.

On n'a pas encore réussi à avoir des statistiques exactes mais on espère que maintenant, avec la MSA<sup>7</sup>, on pourra obtenir des chiffres. Mais cela nous pose des problèmes au niveau de la gestion de nos entreprises dans la mesure où relève de plusieurs types de fiscalités : la fiscalité agricole pour tout ce qui concerne les activités équestres, la fiscalité normale pour tout ce qui concerne l'hébergement. Souvent c'est difficile parce qu'on vend un paquet, on vend l'hébergement et les activités.

Une autre difficulté c'est que c'est Jeunesse et Sports qui valide nos diplômes. Dans nos activités, il y a besoin d'un diplôme spécifique pour ceux qui enseignent. On avait dans le temps des diplômes fédéraux qui avaient été homologués tels que celui d'accompagnateur de tourisme équestre, qui correspondait vraiment à une activité qui ne nécessitait pas de l'enseignement parce que c'était uniquement de l'accompagnement. Or maintenant il n'y a plus ce niveau de diplôme qui permettait de s'installer uniquement pour faire de l'accompagnement de promenades et de randonnées. Maintenant, il faut passer par le BP JEPS<sup>8</sup> qui est un diplôme d'animateur-enseignant. Ce qui veut dire que c'est un peu plus compliqué pour quelqu'un qui n'a pas du tout envie de faire de l'enseignement car il est obligé de passer ce diplôme alors qu'il ne veut faire que de l'accompagnement.

Voilà notre problème dans le tourisme équestre. Dans les conventions collectives, le tourisme équestre n'est pas pris en compte. Cela fait quand même quelques années que l'on essaie de faire rentrer des diplômes de

---

<sup>7</sup> Mutualité sociale agricole.

<sup>8</sup> Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport.

tourisme équestre dans les grilles des conventions collectives. Actuellement, il n'y a que les diplômés d'équitation traditionnels qui sont pris en compte.

### **Un représentant de branche**

Dans notre secteur d'activité, c'est évident qu'il y a beaucoup d'emplois occasionnels. Il me semblait que, dans le tourisme en général, il y avait beaucoup d'emplois occasionnels. Comment avez-vous pris en compte cet élément dans vos données ?

### **Un représentant de la branche des organismes de tourisme à but non lucratif**

Moi je suis capable de vous fournir pour ma région l'emploi saisonnier dans le secteur touristique. On a mesuré avec l'Insee à partir des DADS l'emploi saisonnier. On est en capacité de pouvoir fournir ce type de données.

### **Céreq**

Les données que l'on a présentées ici sont des données actualisées de l'enquête que nous avons réalisée en 2006 à la demande du ministère du Tourisme, qui était une étude exploratoire sur l'ensemble du secteur du tourisme, sa délimitation, sa structuration à partir d'une enquête par les branches professionnelles. Exploratoire sur la dimension repérage, identification des métiers, sur la dimension des formations et des certifications et sur la dimension des emplois. C'était absolument gigantesque.

Sur chacun de ces volets, nous avons pu poser des bases et explorer un peu les choses. En particulier, nous avons utilisé en 2006 les sources que nous utilisons dans le cadre du dispositif que gère le Céreq, qui s'appelle les portraits statistiques de branche (...) où nous avons un certain nombre d'indicateurs que nous renseignons à partir des grandes sources nationales, notamment Unedic, Enquête Emploi et les DADS sur le salaire. Il est relativement récent pour nous d'introduire les DADS (...). Quand nous avons réalisé l'enquête en 2006, sur la partie quantification de l'emploi touristique nous n'avons pas pu les mobiliser. En parallèle, en Bretagne je crois, une tentative pour mesurer l'emploi touristique en intégrant la dimension saisonnière des activités à partir des DADS a été réalisée.

Depuis, ce qui a été fait en Bretagne s'est disséminé dans d'autres régions. Aujourd'hui, notamment à partir des DADS, et notamment de l'agrégation des données régionales, on va avoir des données beaucoup plus fines sur l'emploi saisonnier que ce que nous on pouvait faire à partir d'une entrée croisant secteurs et grandes sources classiques, Enquête Emploi notamment.

### **Représentant de la Direction du tourisme : quelques éléments sur l'offre de l'enseignement supérieur au niveau « masters » (en complément de la présentation Céreq sur l'offre)**

Pour régler la difficulté relative à la définition du champ, on a décidé de ne retenir que les diplômés dont les dénominations générales ou dans les intitulés de spécialité ou de mention, on trouve le mot tourisme. Parce que, comme l'a indiqué madame, les intitulés au niveau des formations supérieures ont un spectre relativement large.

Pour ce qui est des masters, ce que je peux dire c'est que ces formations on les trouve rattachées à quatre domaines :

- Le droit, l'économie et la gestion. Ce sont des masters qui débouchent sur des spécialités de management, de gestion de projets (commerce, vente).
- Un domaine qui regroupe arts, lettres et langues où là on trouve des masters dont la spécialité est plus orientée vers la conduite de projets touristiques, l'ingénierie touristique, la médiation.
- Un domaine qui relève des sciences humaines et sociales. Là, ce sont des masters dont les spécialités sont plus tournées vers le développement des territoires, le développement de projets culturels.
- Et, de manière moins importante, le domaine des sciences, des technologies et de la santé. Là, on trouve un certain nombre de masters orientés vers le sport, l'animation sportive.

Notre recensement artisanal nous permet de dire qu'il y a aujourd'hui environ 70 masters professionnels qui sont principalement délivrés par des établissements de formation publics, des universités. Dans un certain nombre de cas, ce n'est pas toujours simple de distinguer ce qui relève exactement de l'université et ce qui relève d'un institut associé à l'université. Parfois une partie de la formation est assurée par l'université, une partie par l'institut associé. A côté de cela, il y a un certain nombre d'écoles supérieures, voire d'écoles de commerce, qui ajoutent des spécialités tourisme ou des parcours tourisme. Tout cela ne favorise pas toujours une grande visibilité pour ces formations.

Dans notre recensement, ce qu'on a pu noter aussi c'est que lorsqu'on est au niveau des spécialités ou des parcours, en termes d'emplois ou de débouchés on peut distinguer trois groupes :

- Il y a des formations de masters dont on peut deviner à peu près vers quels métiers elles débouchent parce que leur intitulé c'est par exemple « chef de projet de conseil en développement » à l'université d'Angers. On a aussi « conduite de projets touristiques » qui est une spécialité de l'université de Clermont-Ferrand. A l'université de Nice Sophia Antipolis, on a « gestion et aménagement touristique et hôtelier ».
- On a d'autres groupes que je classe plus proches de fonctions mais, là, on n'a pas une idée très précise des métiers ou des emplois sur lesquels ils peuvent déboucher. L'université de La Réunion a une spécialité « tourisme, patrimoine et territoires ». L'université de Nice a aussi une spécialité « e-tourisme ». Cela peut peut-être s'expliquer par le fait que ce sont des formations qui normalement sont destinées à pourvoir des emplois de cadres, donc des emplois relativement ouverts qui font appel à de la polyvalence, de l'adaptabilité.
- Ensuite, on a une option de parcours qui est une subdivision de la spécialité. L'aspect touristique est sans doute peut-être plus minoré. C'est quelque chose qu'on n'a pas encore réussi à bien mesurer. Par exemple, dans la spécialité « management du tourisme et des loisirs » de l'université d'Angers, il y a un parcours « communication touristique ».

Un certain nombre de masters professionnels sont très orientés développement local, patrimoine local : valorisation du patrimoine, tourisme durable.

Pour nous, cela appelle un certain nombre d'interrogations. Aujourd'hui, on a assez peu d'informations – j'espère que cela va s'améliorer – sur les débouchés qui sont visés par ces formations, cela n'apparaît pas de manière toujours très claire ni sur les sites des universités qui présentent ces formations, ni dans les dossiers de demande d'habilitation. Assez peu d'informations également sur les débouchés réels.

Il apparaît aussi qu'un certain nombre de ces masters ont des effectifs en formation assez importants, mais pour d'autres c'est extrêmement faible.

Pour certains masters se pose la question, en particulier pour ceux qui sont très orientés vers du développement local, d'un risque de saturation assez rapide du marché du travail. Notamment pour tout ce qui est mise en valeur du patrimoine régional, par exemple.

Voilà les compléments que je pouvais apporter, compte tenu des sources d'information disponibles.

### **Le Président de l'Observatoire national des métiers de l'animation et du sport (ONMAS)**

Vous l'avez bien résumé, il y a un foisonnement, au niveau de l'Enseignement supérieur notamment, des offres de formation. Le champ sur lequel je travaille surtout, c'est celui des loisirs et de l'animation qui revient ici. Si on faisait le même travail autour du champ de l'animation à côté de celui du tourisme, on aurait des recouvrements énormes.

Ce que je voulais vous dire c'est que le ministère de l'Enseignement supérieur, la DGES<sup>9</sup> en particulier, nous a demandé l'an dernier de faire une commission sur les diplômes universitaires, licences et masters, de l'animation. On a fait d'abord une recherche : on avait 192 intitulés qui se rapportaient plus ou moins à ce champ. On a eu une série de travaux avec des partenaires sociaux, le ministère, etc., et on a proposé – pour le moment, c'est sur le bureau du directeur, on attend que cela soit mis en place – que partant de ces 192 intitulés au niveau de la licence, on arrive à 4 intitulés. Cela irait dans le sens de la clarification... Et, au niveau des masters, un seul intitulé.

---

<sup>9</sup> Direction générale de l'enseignement supérieur.

Je voulais simplement signaler que cette réflexion est en cours mais il y a urgence parce que, autrement, ce foisonnement va continuer ! Ce qui pose d'ailleurs des problèmes énormes pour les pauvres universitaires que nous sommes parce qu'on nous sommes en quelques sorte sommés de professionnaliser nos cursus, de créer des diplômes plus professionnalisés. Les gens se mettent donc au travail, ils ont des idées, pas toujours une très bonne connaissance non plus des débouchés tout en ayant l'idée qu'il y a des débouchés possibles, donc ils se lancent dans des propositions intéressantes, ils y donnent du temps, du travail... mais, après, ils sont évalués et il y a un couperet qui tombe. Bref, on a vraiment un gros travail de réflexion. Au niveau des effectifs on n'a pas encore de données. Le Céreq avait estimé, en 2006, le nombre de sortants à niveau master à environ 800.

### **Un représentant de la DGES**

Pour l'hôtellerie-tourisme, j'ai un chiffre de 1 311 étudiants. Il faut quand même le situer par rapport à l'ensemble des étudiants de licence professionnelle qui est de 38 800.

### **Secrétaire CPC de Jeunesse et Sport.**

Les CQP<sup>10</sup> de la branche du sport ont été inscrits très récemment, en juillet 2008, au RNCP, donc il est normal que vous n'ayez pas de chiffres là-dessus, puisque cela se met en place depuis le mois d'août, à peu près. Les statistiques, on les aura peut-être à la fin de l'année prochaine.

Je voulais aussi vous dire qu'il manque deux diplômes du ministère puisque nous sommes en pleine rénovation des diplômes. Nous avons créé en 2006 un diplôme d'État de niveau 3 avec deux spécialités, dont une de perfectionnement sportif qui touche aux loisirs dont on parle aujourd'hui, et un diplôme d'État supérieur de niveau 2. C'est d'autant plus important que l'ensemble des BE2 et des BES premier degré qui existaient vont être remplacés au fur et à mesure par ces nouveaux diplômes de niveau 3 et de niveau 2. Ils sont inscrits au répertoire national.

### **Représentante du SNAV<sup>11</sup>**

Les résultats que vous avez présentés correspondent globalement à ce qui peut être constaté dans le secteur des voyages. Il y a des choses qui peuvent paraître évidentes comme la féminisation qui ressort là et qui est tout à fait constatée dans le secteur des voyages, entendu comme étant les agences de voyage au sens large. Il s'agit de tour-opérateurs, de distributeurs ou d'agences réceptives.

On voit bien aussi que plus l'on monte dans les niveaux d'emploi, moins il y a de féminisation. La profession a bien conscience qu'il y a au moins deux sens dans lesquels doivent être travaillées l'égalité et la parité professionnelles. C'est-à-dire à la fois l'accès, cette fois-ci peut-être plus des hommes, à ces emplois majoritaires que sont les conseillers en billetterie, les conseillers tourisme, les conseillers voyage, les vendeurs conseils, etc. Et à la fois quand on monte dans les fonctions, où là effectivement les femmes sont moins présentes. Ce sont les fonctions d'encadrement premier niveau – elles sont quand même présentes – comme responsable de point de vente, responsable d'équipe, responsable de gros plateaux d'affaires – là, elles sont un petit peu moins présentes –, jusqu'aux fonctions de direction où elles sont moins présentes. Mais ça, ce sont des choses qui se constatent également dans d'autres secteurs d'activité...

Le niveau dominant que vous avez constaté, qui est le niveau 3, comme niveau d'accès à la profession se confirme complètement pour les agences de voyage. Est-ce parce que c'est la masse qui sort – je pense principalement au BTS vente et production touristiques – que c'est la masse qui rentre dans les entreprises ? Il y a peut-être une interrogation à avoir là-dessus.

Le temps partiel est à mettre en relation avec la féminisation importante dans le secteur d'activité. Il est en partie souhaité par ces femmes qui exercent, parce qu'elles sont assez jeunes et vont avoir des enfants, elles vont prendre un congé parental puis chercher à travailler à temps partiel. Je ne dis pas que le temps partiel est toujours choisi mais il l'est un peu dans ce secteur.

---

<sup>10</sup> Certificat de qualification professionnelle.

<sup>11</sup> Syndicat national des agences de voyage

### **Autre représentante du SNAV**

La pyramide des âges est assez jeune. Également peu de fidélisation au niveau des emplois, c'est assez fluctuant, il n'y a pas beaucoup de pérennisation. On est en train de chercher les voies et moyens pour rendre plus attractive cette profession, pour que les jeunes qui y rentrent et qui prennent ce premier poste puissent continuer avec beaucoup d'intérêt au niveau salarial, au niveau responsabilités et qualité d'évolution à l'intérieur du point d'entrée.

### **Une intervenante**

Les certifications semblent convenir aux emplois. Il y a une adéquation entre le niveau de formation et l'emploi occupé. En revanche, vous (le Céreq) avez fait ressortir que bon nombre d'emplois étaient pourvus par des gens qui n'étaient pas titulaires de diplômes spécifiques au tourisme. Je dirais, mais c'est peut-être à mesurer, que ce n'est pas le secteur voyage qui est concerné par ça. Parce qu'il nécessite une grande technicité et donc le point d'entrée c'est quand même d'avoir cette formation technique spécifique. Même si la profession est restée ouverte, et est toujours aussi ouverte, à des diplômes différents, notamment des formations commerciales, en se disant qu'elle apportera ensuite la partie technique. Mais elle est en train de revenir un peu là-dessus.

Je m'interroge. Je me demande si ce ne sont pas plutôt les secteurs loisirs et hébergement qui sont concernés par ça.

### **Céreq**

Au sein des trois pôles d'emplois identifiés, lorsqu'on regarde quels profils les alimentent, effectivement, il y a sept emplois sur dix qui sont pourvus par des jeunes de formation autre que tourisme (...). Mais là il faudrait sans doute nuancer selon les segments concernés, car près de la moitié des emplois occupés dans le champ « tourisme », parmi les débutants enquêtés, le sont dans le secteur loisirs (...).

### **Représentante SNAV**

A moyen terme, le constat va être très évolutif parce qu'il y a d'autres métiers qui rentrent dans le tourisme actuellement, surtout dans le tourisme au niveau des responsabilités, au niveau 3 au niveau d'entrée, il y a des spécialisations que l'électronique amène de plus en plus, tout ce qui est « e- ». On assiste, mais cela ne se voit pas encore au niveau des études, à un morcellement des emplois et des compétences qui spécialise de plus en plus les salariés. Il y a une grande dématérialisation. Mais ça c'est loin d'être visible, c'est très en amont pour l'instant.

### **Une intervenante**

Beaucoup d'informaticiens qui sont issus de hautes formations vont trouver dans le tourisme des emplois d'e-commerce liés à la démultiplication des agences en lignes et des sites de comparaison (...).

### **Représentante de la branche du thermalisme :**

Je feuilletais tout à l'heure un document sur le thermalisme et la filière soins. Il renvoie à une convention qui est signée avec la Cnam : on a peut-être longtemps rapproché thermalisme et tourisme mais, là, je crois qu'il faut nettement plus le rapprocher du domaine de la santé. Nous relevons du domaine de la santé. C'est une profession qui a une convention collective jeune, qui a créé une CPNE<sup>12</sup>. Il n'y avait aucun diplôme jusqu'alors dans le thermalisme et c'est peut-être pour ça que nous sommes avec vous aujourd'hui.

---

<sup>12</sup> Commission paritaire nationale à l'emploi.



Nous sommes en train de créer un diplôme, ce sera peut-être un CQP, ce sera peut-être un titre, on hésite encore, nous sommes en négociation. Nous avons ce choix à faire et c'est pour cela que nous sommes ici aujourd'hui.

Le thermalisme c'est un certain nombre de salariés, c'est 10 000 salariés, 100 000 en emplois induits, c'est-à-dire avec toute la partie touristique autour. Il existe du tourisme autour du thermalisme parce qu'il existe des hébergements, de l'hôtellerie, de la restauration, des animations, mais le thermalisme ne va pas recruter dans le monde du tourisme, je tenais à le préciser quand même.

### **Représentant de l'observatoire des métiers de la fonction publique territoriale**

J'appartiens au monde de la territoriale, 700 000 personnels territoriaux. Je travaille à la fois sur les enquêtes emploi public au niveau régional, et puis sur l'évolution des métiers puisqu'on a produit un répertoire des métiers. Avec ma collègue, ce matin on a dit que, dans les collectivités, on a un identifié un seul métier du tourisme, c'est chef de projet tourisme, plutôt au niveau master, voire licence professionnelle.

Mais en prenant en compte le périmètre que vous donnez, en particulier en y agrégeant la partie loisirs et hébergement, je m'aperçois que sur les 231 métiers que nous avons repérés dans la fonction publique territoriale, on se retrouve avec au moins 35 ou 40 d'entre eux qui peuvent relever de ce domaine plus que de ce champ professionnel.

Les interventions montrent, y compris les propos tenus immédiatement, qu'on a un vrai problème pour définir le périmètre des emplois touristiques. C'est un enjeu pour nous, et nous sommes là aussi pour essayer de regarder comment on devait investiguer ce champ spécifique, sachant que l'année prochaine on a une enquête sur les emplois saisonniers – on travaille par délégation de l'Insee – qui est évidemment à fort enjeu.

On a repéré par exemple des métiers de responsable de port de plaisance mais il y a beaucoup de saisonniers derrière. On se retrouve avec la même chose en environnement de montagne. Ce sont souvent des emplois saisonniers activés par les collectivités territoriales. Aider à périmétrer cet aspect-là me semble extrêmement important, y compris pour les raisons qu'évoquait madame parce que je pense que, effectivement, le thermalisme relève plutôt de la santé.

La question posée ce matin par Michel Quéré me semble extrêmement importante, c'est-à-dire arriver à délimiter ce qu'on appelle le tourisme, qui n'est sans doute pas un champ professionnel mais quelque chose de beaucoup plus large. Sauf si on le réduit à la zone voyage, où là je pense qu'il n'y a aucun doute. La partie hébergement, même si on retire la restauration, ce n'est pas forcément très satisfaisant.

### **Céreq**

(...) Vous avez ça dans le rapport où l'on propose une structuration du champ en cinq pôles. On a retenu aujourd'hui trois pôles – voyage, hébergement, loisirs – parce que le pôle qu'on appelle parfois l'industrie hôtelière est un peu au tourisme ce que la métallurgie est à l'industrie, il écrase tout en termes statistiques.

Dans cette étude, on a fait le travail de repérage de ces pôles-là, croisé avec une entrée par branche professionnelle, c'était une des attentes du ministère. Ce qui permet de montrer en tout cas les secteurs qui sont cœur de tourisme, au regard de la définition internationale, et puis les secteurs qui sont connexes et dont une partie de l'activité relève du tourisme, sans qu'on puisse évidemment la quantifier. Idem pour les emplois correspondants.

Ce travail de périmétrage a été fait, de manière assez fine, on évoque notamment les ports de plaisance et un certain nombre de champs.

On peut considérer que cette manière de concevoir le périmètre du tourisme a été validée, puisque la direction du Tourisme l'a reprise. C'est la structuration que vous trouvez par exemple sur le site de la direction du Tourisme aujourd'hui.

## ONMAS<sup>13</sup>

Toujours un peu dans le même type de réflexion, j'ai retenu deux remarques. Tout d'abord une certaine inadéquation formation-emploi, mais ce n'est pas nouveau, cela fait cinq ans que les travaux du Céreq en particulier et d'autres encore montrent ce problème-là.

Ce que je veux dire déjà, mais j'anticipe peut-être sur les conclusions de ce soir, c'est que vous avez souligné à plusieurs reprises le danger des formations de niveau 1 qui ont des difficultés à trouver du travail. Donc une idée qu'on doit déjà avoir en tête : attention à ne pas former des armées mexicaines ou des pyramides inversées. C'est tout le problème d'une université ouverte.

Une deuxième remarque sur les intitulés. Je trouve cette journée extrêmement intéressante mais on a toujours des problèmes qui sont mal définis. Par exemple, dans les tableaux que vous nous montriez, on avait BTS mais il n'y avait pas DUT pour les métiers du tourisme. Or il se trouve qu'il y a un département d'IUT avec un intitulé « carrières sociales ». On n'a pas voulu multiplier les intitulés des DUT, à la différence des BTS, donc quand des gens ont voulu créer des emplois de niveau 3 au niveau de l'IUT, ils se sont mis dans une filière qui existait déjà qui s'appelait « carrières sociales ».

Je ne sais pas si cela apparaît mais, à mon avis, il y a peut-être au niveau des DUT au moins 500... peut-être moins... En tout cas, même ceux qui vont en « carrières sociales » peuvent aller vers le tourisme, l'animation, le sport, le loisir.

On a aussi le problème qui a été évoqué sur le périmétrage, qu'il faudrait arriver à résoudre. A mon avis, on ne pourra jamais le résoudre parce qu'on a un secteur qui est cloisonné historiquement par des logiques ministérielles, entre autres et pas seulement, professionnelles évidemment, mais qui participent d'un ensemble où, heureusement, il y a un peu de porosité entre les secteurs. Il y a une part de liberté, d'adéquation, de découverte de la part des jeunes qui sont en formation et qui vont trouver, en raison d'opportunités, de changements, des professions un peu différentes de celles pour lesquelles ils ont été directement préparés ou auxquelles ils avaient pensé.

### Un intervenant

Sur la question des saisonniers, je me pose la question par rapport à l'enquête Génération, sur la façon dont la question a été posée ou traitée. Si on regarde le tableau qui nous a été présenté, la case « saisonniers » était sur la même ligne que « CDD », « CDI », « contrats aidés » « intérim », etc., alors que le saisonnier peut être en CDD, en CDI à temps partiel, en contrat aidé, etc. On n'est donc pas sur la même zone.

Ce que je voulais savoir c'est à partir de quoi celui qui a répondu à l'enquête a mis « saisonnier » ou s'est inscrit ailleurs. Parce que c'est un problème de repérage de ces saisonniers.

### Céreq

Dans les enquêtes précédentes, nous avons uniquement les formes contractuelles et puis il y avait souvent « autre », avec beaucoup de gens qui répondaient « autre ». Du point de vue de la perception des jeunes, pour ceux qui étaient saisonniers, tous ne se déclaraient pas en CDD. Du coup, il a été proposé une possibilité de répondre « saisonnier » pour permettre de différencier entre ceux qui sont des CDD classiques et ceux qui sont dans une logique de saisonnalité.

Plusieurs intervenants soulignent qu'il y a un régime indemnitaire différent en fin de contrat (10 % pour un CDD, pas de prime pour un saisonnier) et que les jeunes du coup connaissent sans doute la différence entre CDD et saisonnier.

---

<sup>13</sup> Observatoire national des métiers de l'animation et du sport.

## *Après midi*

### *Débat général après l'intervention de Mme Labruyère, qui a présenté une synthèse du dossier documentaire<sup>14</sup>*

#### **Représentante du SNAV**

Vous avez évoqué la dimension commerciale des métiers qui s'accroît en même temps qu'il y avait émergence d'une demande de prestations individualisées. Effectivement, on constate que les attentes peuvent partir dans deux sens différents : une élévation du niveau des compétences attendu et, parallèlement, on pourrait imaginer qu'il peut y avoir des emplois qui pourraient nécessiter des compétences moins élevées. Mais je n'en suis pas si sûre, c'est pour cela que je le mets au conditionnel, je me demande si ce n'est pas finalement au premier abord. On pense notamment aux emplois qui sont situés dans les pôles « affaires » – voyages d'affaires, télé-conseiller – où les tâches ont pu être segmentées aussi.

La profession s'interroge aussi sur cette segmentation des tâches et des réorganisations qui sont faites pour justement donner un attrait aux emplois. Par ailleurs, cela ne va pas très bien non plus avec le fait que la profession a impérativement besoin de valoriser la valeur ajoutée qu'elle peut apporter compte tenu de toutes les évolutions sociétales, technologiques, concurrentielles, etc., auxquelles vous avez pu faire allusion.

Il y a des attentes aussi en termes de culture générale, de connaissances de ce conseiller voyage, même s'il fait de la réservation. La dimension commerciale est moins forte dans les activités affaires que tourisme directement. Pourquoi ? Parce que la vente a été faite préalablement par des commerciaux qui ont démarché des entreprises et, après, le conseiller voyage gère la relation clients. Mais il est important qu'il apporte un service, des informations, des conseils aux clients, consommateurs, qui sont de plus en plus et de mieux en mieux informés.

Donc l'analyse qui peut laisser penser que le métier peut aller vers une baisse du niveau des compétences n'est pas si évidente que cela. Je penserais plutôt que l'avenir du métier va vers une élévation des compétences, une diversification des compétences. Après, on peut cibler – on est, sur ces bases d'emploi, sur des compétences qu'on pourrait positionner à peu près au niveau 3 –, il y a des gens qui vont préférer, à l'issue de ces préparations de certification, être plutôt un petit peu en retrait de la dimension commerciale, plutôt en back-office, et d'autres plutôt en front-office. Après, c'est une histoire de profil et de personnalité.

Par ailleurs, une certification ce n'est pas non plus pour une préparation simplement immédiate à un métier, il faut l'envisager aussi comme étant un tremplin, les choses peuvent évoluer. En quelques années, les acquis, même si la personne ne peut pas immédiatement les mettre en œuvre dans toutes leurs dimensions – je cite l'activité plateau d'affaires – au bout d'un, deux ou trois ans, avec la maturité, l'expérience, elle pourra évoluer. Je trouve que cela permet plus d'élasticité d'emploi et que cela correspond mieux, me semble-t-il, aux attentes.

#### **Autre représentante SNAV**

Le devoir de la branche est de maintenir l'employabilité de ceux qui sont aujourd'hui en place, donc de travailler énormément sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour aller vers l'avenir. La branche ne souhaite pas l'appauvrissement des emplois existants par rapport à un nivellement des compétences.

Pour cela, je pense que cela va passer par une autre organisation au sein des plateaux d'affaires et au sein des sociétés pour faire face à un double besoin : il y aura le besoin des niches qui aujourd'hui ont leur place, et également le besoin des grands plateaux d'affaires qui ont tendance à morceler le travail et à émietter les tâches, d'où un certain phénomène de tâches répétitives. Effectivement, quand on voit travailler un salarié du tourisme, il n'y a pas besoin d'être diplômé, mais à brève échéance cela tue son emploi parce que, sorti de cette tâche-là, il y a appauvrissement.

On y veille également au niveau de l'observatoire. Vous avez très bien décrit la situation que nous vivons aujourd'hui.

---

<sup>14</sup> La synthèse documentaire est disponible à l'adresse suivante : <http://portail.cereq.fr/docenligne/Métiers%20du%20Tourisme.pdf>

## **Céreq**

Compte tenu de ce que vous venez de dire à la fois de l'évolution des emplois, des compétences et des organisations du travail, quel est votre jugement sur l'offre de certifications ? Est-ce que vous vous y retrouvez ?

Cela renvoie à une autre question qu'on avait évoquée lors de l'étude de 2006 avec les représentants de votre branche. J'en étais ressorti avec le sentiment qu'il y avait un peu un axiome qui traînait dans la branche qui était que plus on recrutait des niveaux élevés, moins on recrutait spécifiquement des diplômés du tourisme. On prenait plutôt des spécialistes de telle fonction, marketing, commercial ou autres, qu'on formait ensuite aux spécificités du tourisme. Est-ce que cela se vérifie toujours ou pas ?

## **Représentante SNAV**

Il y a une inversion aujourd'hui parce que les deux besoins sont présents. Il y a un besoin réel de certification pour pouvoir asseoir et faire évoluer les personnes qui ont commencé à un niveau très bas. Puis, selon les entreprises et le volume d'affaires traitées, un besoin de recrutement à un haut niveau pour pouvoir encadrer et pour pouvoir transcender la demande et faire face.

Le grand besoin dans le tourisme aujourd'hui c'est surtout les langues. Or les langues font cruellement défaut en France. Par exemple, sur un plateau d'affaires comme à Sophia Antipolis, on est obligé de faire venir des Allemands, des Anglais, des Norvégiens, des Néerlandais, des Irlandais... Le besoin c'est en premier la communication, pas forcément en français, et de moins en moins uniquement en anglais.

On a donc les deux besoins et l'un ne supplante pas l'autre.

## **Autre représentant SNAV**

Dans votre question, il y a une dualité d'orientation. Pour les métiers spécifiquement du tourisme – je repars là sur les métiers de base de billettiste, conseiller voyage, conseiller tourisme, etc. –, la profession trouve qu'il y a besoin d'une formation spécifique au tourisme, même si les acquis d'une formation commerciale sont un plus. Mais pour des niveaux supérieurs, c'était ce que vous disiez, la profession va chercher sur des formations hors secteur du tourisme, et cela se comprend bien, parce que là l'intérêt est d'aller chercher des compétences qui sont transversales à d'autres secteurs d'activité, que ce soit en ressources humaines, en comptabilité, ou webmaster, e-marketing, marketing, toutes les nouvelles techniques. Au contraire, les besoins sont d'aller chercher et d'observer ce font d'autres secteurs d'activité.

## **Représentant de la Direction du Tourisme**

Comment vous voyez l'avenir, la répartition formation initiale et formation continue dans l'élévation du niveau des compétences ? (...) Parce que le discours que l'on entend beaucoup chez nous, c'est qu'on a des professionnels qui veulent des gens formés par de systèmes scolaires et universitaires, opérationnels tout de suite, et pas un accent très fort mis sur la formation continue tout au long de la carrière.

## **Représentante branche voyage (SNAV)**

Peut-être. Pourtant la branche s'investit dans la partie formation continue ou le dispositif de certification d'ailleurs, qui permettrait à quelqu'un de progresser dans l'emploi – je pense par exemple à passer à des premiers niveaux d'encadrement, les fonctions de responsable d'agence – et la branche professionnelle envisage de créer des CQP sur ces métiers-là, par exemple, responsable d'agence, gestionnaire d'allotement aérien...

## **Représentante branche voyage (SNAV)**

On a un panorama branche dans le rapport de l'année dernière (...). Mais il faut mettre l'accent sur les langues, c'est obligatoire parce qu'il y a une vraie carence, et aussi au niveau de la culture générale. Parce qu'autant il y a besoin de technicité, autant on peut accompagner tout au long d'une carrière dans le maintien

de l'employabilité, aux évolutions des technologies, autant il est difficile de combler les lacunes de quelqu'un qui n'a pas une base. Plus la base est étoffée au départ, même s'il y a besoin de professionnalisme, plus la personne a des chances d'évoluer.

### **Question d'un participant**

Une question qui se pose peut-être sur l'usage nouveau et accru des nouvelles technologies à distance, que ce soit par téléphone ou les webmasters, c'est de savoir si la profession compte y recourir en achetant des prestations à des prestataires ou bien va incorporer dans ses propres unités ces compétences. Du coup, la réponse certification n'est pas non plus tout à fait la même.

### **Représentante branche voyage (SNAV)**

Y intégrer ces nouvelles technologies semble peu probable parce qu'on va vous répondre tout de suite que, aujourd'hui, ce n'est pas le cœur de métier. Les entreprises qui ont aujourd'hui des services technologiques ou pseudo-informatiques ont tendance à externaliser ce service pour se reconcentrer sur leur cœur de métier qui est aujourd'hui conseiller voyage. Ils doivent conseiller et se faire rémunérer, notamment depuis qu'il y a scission, c'est-à-dire zéro commission au niveau d'Air-France et des compagnies aériennes (...). Le tourisme se rémunère dans la prestation. Donc je ne pense pas que cela aille vers l'intégration des techniques au sein de la société parce que cela alourdit le coût de la prestation.

### **Question d'un participant**

Les voyagistes classiques externalisent tout ce qui relève des prestations informatiques et, par ailleurs, se développe une nouvelle génération de voyagistes qui fonctionnent uniquement sur Internet, non ? Il y a un peu les deux ?

### **Représentante branche voyage (SNAV)**

Il faut les deux parce que si ce sont des trajets simples, ils peuvent être réalisés sur Internet par la dématérialisation des tickets, le e-ticket, etc. Mais lorsqu'un trajet est un tout petit peu complexe, les usagers se rendent très bien compte qu'il leur faut un prestataire pour bâtir un voyage et un ensemble de produits autour du voyage, c'est-à-dire l'hôtel, la restauration, la voiture, les salles de conférence, les interprètes, etc. C'est la distribution multi-canal.

### **Représentant de l'observatoire fonction publique territoriale**

On est bien d'accord pour dire qu'une certification s'appuie sur la notion de métier et de compétences et pas vraiment sur la notion d'emploi. Cela me semble un peu embêtant ce dont vous parliez tout à l'heure. Si d'un côté il y a une démarche vertueuse qui consiste à toiletter le référentiel des certifications, diplômes, qualifications, pour essayer de retourner vers ce qui fait le cœur d'un métier en termes de compétences techniques avérées, ce qui fait sa spécificité, ce n'est pas pour essayer de tirer par ailleurs la démarche vers une notion de certifications qui doivent coller aux emplois.

Je prends l'exemple du webmaster pour y avoir travaillé fort longtemps. Pendant des années, on a recruté des emplois jeunes sur ces emplois de webmaster, des milliers à bac+4. J'ai défendu l'idée que ce n'était pas un métier mais un emploi. C'est lié à l'organisation à un moment donné d'une entreprise ou d'une collectivité territoriale qui fait que, comme c'est au milieu de la communication et des systèmes d'information, si c'est au milieu, on le donne à quelqu'un qui arrive en attendant que cela se décante. Trois ans après, il n'y a plus de webmaster. Les ambassadeurs de tri dans les collectivités territoriales, c'est la même chose. Pourquoi on a créé les ambassadeurs de tri ? Parce qu'il fallait inciter la population à trier ses déchets. Mais, au jour d'aujourd'hui, les ambassadeurs de tri n'existent plus !

Je pense que la notion de certification, la notion de diplôme, ne doit pas être pensée dans une logique où on essaie de coller à l'emploi, ce n'est pas du tout la vocation de ce type d'outils (...). Je ne connais pas votre secteur en particulier (le voyage), je parle par rapport à l'ensemble du débat, mais je pense que si on peut se

concentrer sur le cœur de métier en termes de tourisme sur l'aspect voyage, on aura une idée sans doute précise de ce qui manque ou de ce qui est en trop. Mais si on cherche à couvrir l'ensemble de ce qui est périphérique, y compris au niveau des nouvelles technologies, on n'y arrivera pas. Les nouvelles technologies irriguent, transforment tous les métiers, c'est clair.

### **Représentante SNAV**

(...) Tout cela est à prendre en compte dans les compétences préparées et la façon d'y aller, mais sans forcément modifier ou créer à nouveau des certifications. Ou alors aller les chercher plutôt sur des points qui sont moins couverts, par exemple la fonction de responsable d'agence, ou celui qui encadre une équipe, responsable des modules, responsable d'un point de vente. Là, il y a une nécessité d'une technicité et d'une fonction managériale.

Là, je rejoins votre question de tout à l'heure qui était de dire : est-ce qu'on ne peut pas y accéder par la voie de la formation continue ? Il y aurait sans doute quelque chose à trouver qui n'est pas du domaine de la formation initiale.

### **Représentant DGESCO<sup>15</sup>**

(...) Un titre du ministère de l'emploi n'a pas exactement la même fonction et n'est pas pensé de la même manière qu'un diplôme de l'Éducation nationale ou qu'un CQP. Quand je vous entends répondre sur la réflexion de la branche sur le CQP destiné à permettre l'évolution de carrière, là on est typiquement sur un objet qui n'est pas celui du diplôme professionnel ou technologique de l'Éducation nationale, me semble-t-il, qui est dédié à une évolution fonctionnelle, etc. Ce n'est pas un ensemble homogène.

J'ai été très sensible à ce que vous disiez, madame, sur la nécessité d'élasticité parce que je crois que c'est beaucoup plus compliqué qu'il n'y paraît de parler (...) sur le seul cœur de métier. Au niveau de la construction des certifications, il faut regarder ce que les évolutions technologiques, organisationnelles, économiques font sur le cœur de métier.

S'agissant des « grosses machines » comme l'Éducation nationale, il s'agit de construire des certifications qui permettent l'évolution des porteurs de cette certification dans un monde qui évoluera lui-même. Et puis il faut que ces certifications aient une durée de vie minimum qui ait du sens par rapport aux évolutions (...).

### **Représentant du SNAV**

(...) Les générations futures sont appelées à évoluer et à faire plusieurs métiers au sein d'une même branche tout au long de leur vie. Une personne qui est engagée comme conseiller voyage peut, par l'évolution, par ses compétences, être amenée à faire quelque chose de complètement différent, mais avec toujours ce socle de connaissances qu'elle des valeurs sûres.

### **Inspecteur général de l'Éducation nationale :**

Mon collègue Jean-Marie Panazol a été cité et j'ai peur que ses propos aient été un peu mal interprétés ou déformés. Il est bien clair, pour en avoir discuté avec lui et avoir travaillé presque quotidiennement avec lui, qu'il n'est pas envisagé de proposer une formation au niveau 4, et encore moins un bac professionnel, tourisme.

En revanche, ce que voulait probablement dire Jean-Marie Panazol c'est que dans le secteur du tourisme, au sens large, avec la segmentation des activités des métiers que l'on constate, il y a une partie du métier qui correspond à des fonctions d'accueil de façon dominante qui peuvent correspondre à un niveau de compétence qui de niveau 4, et là il existe effectivement des bacs professionnels, ou des bacs professionnels qui vont être rénovés, qui correspondent à ce besoin. Et en particulier, cela a été cité ultérieurement d'ailleurs, le bac professionnel services, qui rentre en rénovation.

---

<sup>15</sup> Direction générale de l'enseignement scolaire.

## **Représentant des organismes de tourisme (FNCRT)**

(...) Par contre, quand j'entends les collègues de la branche (...) du Snav, je me retrouve entièrement dans les préoccupations sur l'aspect commercial. C'est une dimension de plus en plus forte au niveau des offices et je vous dirai même que nous, au niveau des CRT, on se pose aujourd'hui la question de la partie commercialisation.

On va se poser cette question entre nous la semaine prochaine puisque les 22 CRT se retrouvent à Lyon et, dans les tables rondes, cette partie-là va être fortement débattue entre nous. Alors que c'est un sujet que l'on n'aurait pas du tout évoqué il y a cinq ans, par exemple. Parce que les CRT ne sont pas du tout concernés par l'aspect commercialisation, contrairement aux CDT.

Aujourd'hui, on se pose vraiment la question. Le phénomène notamment qui nous a amenés à nous poser cette question forte c'est le Web, tout simplement. Là où l'on était il y a encore dix ans avec nos brochures, on est passés au Web, uniquement sur la partie séduction. Aujourd'hui, on va au-delà, on est sur de l'assistance à la mise en marché et, surtout, sur ce qu'on appelle aujourd'hui le Web 2.0 : le client qui fait son commentaire sur tel site, tel équipement, tel prestataire. On en est là aujourd'hui sur le développement de sites Internet.

Contrairement à vous, même si on externalise la création de sites Web, on a besoin d'avoir en interne les gens compétents notamment pour veiller à ce que ces prestataires à qui on fait appel ne nous mettent pas non plus là où l'on ne voudrait pas forcément aller. Donc le Web c'est très important.

Autre aspect important toujours lié au Web c'est le développement des bases de données d'informations touristiques régionales. Aujourd'hui, on est de plus en plus amenés à coordonner l'information touristique, et notamment la qualité de l'information touristique qu'attend le client. Pour cela, on a un vrai travail partenarial avec les offices du tourisme et les CDT. On voit bien cette demande, cette montée en puissance sur les administrateurs de bases de données. C'est un métier que l'on ne faisait pas forcément il y a une dizaine d'années.

Sur les langues, je vous rejoins totalement. Je ne ressens pas forcément au niveau de ma région ce que vous évoquiez, madame, sur l'apprentissage de nouvelles langues. Peut-être qu'il y a une ou deux régions concernées, je pense notamment à l'Île-de-France, à PACA avec les nouveaux riches, les Russes, etc., mais pas forcément dans le reste des régions françaises.

Par contre, je vous rejoins complètement sur l'apprentissage des langues traditionnelles. Nous, on continue de former régulièrement avec des fonds européens. On aimerait bien que le ministre du Tourisme nous aide mais ce n'est pas le cas, donc on monte des dossiers européens. Ce qui nous permet de former non seulement les personnels des offices du tourisme mais surtout les prestataires privés. Aujourd'hui, j'en suis pratiquement à mon troisième plan en Nord-Pas-de-Calais où l'on associe à la fois ce que nous avons mis en place dans les démarches qualité, les professionnels membres de notre label régional et les offices du tourisme.

Ce que je n'avais pas du tout imaginé à l'époque quand on a mis en place ces formations sur place – elles vont d'une soixantaine à une centaine d'heures et sont complètement déconcentrées sur le territoire régional. On a à peu près une trentaine de lieux au plus proche des collègues comme des professionnels – c'est que cela permettrait de renforcer le lien entre les institutionnels que sont les offices du tourisme et les prestataires privés.

Parce que je m'aperçois aujourd'hui encore que, entre les institutionnels que je représente – offices du tourisme, CDT et CRT – et votre branche par exemple, on a peu de contacts. Or le client, qu'est-ce qu'il veut aujourd'hui ? Il veut avoir une prestation de qualité mais rapidement, y compris par le Net. Donc on a besoin de créer entre nous du lien, de l'articulation, qui nous permettent de répondre à l'attente du client.

On a mis en place dans les différentes régions des démarches qualité dans l'hôtellerie, dans l'hôtellerie de plein air. On a aujourd'hui des contacts très étroits avec la Fédération de l'hôtellerie de plein air sur les démarches qualité que l'on met en place dans le Nord-Pas-de-Calais, mais pas seulement dans le Nord-Pas-de-Calais, sur l'hôtellerie, sur la restauration. Sur les équipements culturels, même chose, on a mis en place des démarches qualité notamment sur la prestation de l'accueil du visiteur, et le monde de la culture et du tourisme travaillent de plus en plus fortement.

On voit bien que ces thématiques que vous évoquiez tout à l'heure, on les retrouve y compris dans nos branches.

### **Représentant ministère de l'Emploi**

Le ministère de l'Emploi gère des certifications qui se positionnent en complémentarité (aux diplômes du MEN), peut-être un peu plus ciblées, un peu plus professionnelles, à vocation un peu moins d'éducation générale, je rejoins madame sur la finalité différente des différents types de certification. Tout cela s'inscrit en complémentarité. Donc la branche professionnelle bien sûr a recours à ces titres créés par des organismes privés ou du ministère de l'Emploi qui permettent d'accéder aux métiers.

Quelquefois, dans les parcours d'intégration des jeunes, on voit un BTS suivi d'une de ces formations de même niveau, ce n'est pas rare. Ils viennent se professionnaliser encore plus pour pouvoir accéder à l'emploi.

### **Représentant DGESCO**

C'est une approche complémentaire sur les mêmes métiers. En termes de volume, les deux BTS occupent la plus grande place. Ils ne sont pas les seuls, il ne faut pas qu'ils restent les seuls, la branche professionnelle veut utiliser toute la diversité des types de certifications, donc diplômes Éducation nationale, titres et, pourquoi pas, CQP.

### **Représentant ministère de l'Emploi**

Nous, on a un titre de conseiller en séjour et voyage qui est professionnel mais qui est du niveau 4. Il a des flux relativement modestes par rapport au BTS. Mais j'ai remarqué quand même qu'il y a aussi, dans la structure des emplois des entreprises, présence de personnes de niveau 4, il me semble, même de niveau 5. Ce sont déjà des adultes qui suivent ce type de parcours. Mais je note que la profession est ouverte...

### **Représentante du CNFPT**

En ce qui concerne le champ qui est couvert par CRT, CDT, offices du tourisme, on peut rajouter tout le champ qui est dans ce secteur-là aussi couvert par les collectivités territoriales, soit directement, soit par du personnel mis à disposition.

On peut aussi constater qu'il y a beaucoup d'offices du tourisme qui commencent maintenant à se structurer en offices intercommunaux, et là on trouve aussi du personnel territorial qui assure pourtant les mêmes missions que celles dont vient de parler monsieur Sandras. Là, c'est un fait.

A tout ce secteur couvert par CRT, CDT, offices du tourisme, il faudra ajouter l'ensemble des métiers territoriaux du tourisme au sein des collectivités territoriales. Mon collègue vous en parlera plus précisément au niveau de l'observation et de l'adéquation entre le métier et les certifications et ce qu'on peut faire de manière générale.

Mais en ce qui concerne le tourisme, au sein des collectivités territoriales nous n'avons pas pour le moment le même découpage que vous, c'est-à-dire que nous, nous n'avons qu'un seul métier du tourisme, au-delà de ceux que monsieur Sandras vient d'évoquer. Parce que tous les autres métiers qui peuvent relever de l'animation, du sport, des infrastructures, du culturel, du patrimoine, (...) pour nous ne sont pas pour le moment identifiés comme métiers du tourisme. Même s'ils concourent, bien évidemment, au développement touristique d'un territoire.

### **Représentant observatoire des métiers FPT**

C'est pour ça que je vous disais ce matin qu'on est arrivés ici avec un métier du tourisme et on s'aperçoit que, potentiellement, on en a au moins soixante qui, au travers du document que vous m'avez fourni tout à l'heure, peuvent relever du méta-secteur tourisme.

Je voudrais revenir à la problématique certification. Nous, on travaille sur l'outillage des DRH des collectivités territoriales, c'est-à-dire comment objectiver les recrutements, l'évaluation des agents, la



dimension formation, au travers de l'identification des compétences, donc d'une vraie cartographie des emplois.

Donc la problématique d'articulation entre métiers et certifications, diplômes, etc., devient très importante. Nous, par rapport à votre approche très large, on chercherait plutôt comment on peut discriminer tout cela. Mais cette approche large, c'est aussi intéressant, parce qu'on a une représentation un peu cloisonnée, un peu étroite du champ du tourisme. Mais c'est vrai que, nous, on s'interroge sur la manière dont on va articuler tout ça ...

Le problème, il est là. Je ne suis pas sûr qu'il y ait de nouveaux métiers. En cinq ans de travail à l'observatoire, je n'ai pas vu émerger de nouveaux métiers. J'ai vu des métiers se transformer – vous avez raison, les nouvelles technologies bouleversent un certain nombre de métiers –, j'ai vu des métiers disparaître, oui, mais je n'ai pas vu réellement de nouveaux métiers.

La problématique qu'on a envie de se poser, c'est plutôt celle des zones de recouvrements entre métiers, la question du « tuilage ». C'est-à-dire qu'on s'aperçoit de plus en plus... J'ai l'exemple sous les yeux. Entre le chef de projet tourisme et un chef de projet développement économique ou développement des territoires, en termes de compétences intrinsèques, c'est-à-dire en termes d'acquisition de connaissances au sens où vous l'évoquiez tout à l'heure, je ne suis pas sûr que cela soit vraiment significativement différent.

L'idée par rapport à ce que l'on évoquait ce matin, c'est-à-dire une sorte de toilettage des certifications, c'est de se dire que peut-être il vaudrait mieux être dans des logiques où de tronc commun de connaissances de base qui permette de dire : sur le méta-secteur tourisme, voilà ce que cela représente. Et, après, des spécialisations.

Parce qu'il faut reconnaître une chose, quand on est sur un salon de l'emploi public face à des jeunes diplômés, mais encore plus face à des DRH, qui viennent vous parler d'un diplôme à rallonge... Il faut aller lire l'option, c'est elle qui est significative. Le problème c'est que l'employabilité c'est niveau zéro quelquefois parce qu'il n'y a pas de visibilité pour l'employeur.

Si on prend le répertoire des métiers, pour revenir à votre question sur le patrimoine et le culturel, j'ai l'impression que notre répertoire des métiers couvre à peu près l'ensemble des champs que vous évoquez, tout cela étant accroché à des champs professionnels différents. Le patrimoine, pour nous, ce sont les musées, les régisseurs d'œuvres, etc. Le culturel, ce sont les chefs de projet culturel. Sont-ils bien différents des chefs de projet développement ? Je n'en suis pas sûr.

On va sortir une nouvelle version du répertoire des métiers en janvier 2009. Sur le principe de travail, le premier niveau de légitimité c'est de travailler avec des professionnels des collectivités territoriales, environ 600 ou 700 sur l'ensemble du territoire. Deuxième niveau de légitimité, la validation par les partenaires sociaux, élus ou syndicalistes. Curieusement, alors qu'on avait 258 métiers, on va en avoir aujourd'hui 231... Cela veut dire qu'on n'est pas dans l'extension mais dans la contraction. Il n'y a pas vraiment de perte de substance, on essaie de revenir à une logique où l'on dit que cette typologie de connaissances, elle peut irriguer deux ou trois familles professionnelles. Mais ce n'est pas simple...

Pour prendre les métiers de la santé environnementale, les gens qui luttent contre le chikungunya, la grippe aviaire et la dengue dans les Dom-Tom se trouvent au milieu de la santé et de l'environnement. Faire travailler les gens de la santé et de l'environnement ensemble c'est intéressant mais c'est musclé... Mais on arrive à périmétrer un certain nombre de nouveaux métiers qui sont à mi-chemin entre les deux. Je ne suis pas sûr qu'il y aura pérennité de ces métiers à l'horizon de cinq ou dix ans mais c'est un petit peu comme cela que je vois l'émergence des choses.

En tout cas, si l'on veut donner aux employeurs une lisibilité, qu'ils soient employeurs publics ou privés, il faut qu'il y ait une accroche sur ce que vous évoquiez, des bases de connaissances à la fois solides mais qui permettent une évolution, une migration professionnelle, puis ensuite la formation continue. Et peut-être qu'un certain nombre de certifications sont là pour venir perfectionner ou finaliser les choses.

## **Représentant branche OTI<sup>16</sup>**

Au niveau des contenus, dans l'ensemble des formations tourisme qui permettent après aux jeunes d'intégrer les collectivités territoriales, quel que soit l'emploi qu'ils occupent, un constat global est fait par les employeurs par rapport à leur niveau de connaissances à la sortie d'un enseignement, disons niveaux 1, 2 et 3 : c'est une absence totale, dans les contenus dispensés, des connaissances du fonctionnement d'une collectivité territoriale.

Vous parliez d'un cœur de métier au niveau des agences de voyage. Mais quand un jeune veut exercer son activité au sein d'une collectivité territoriale, quel que soit le poste, que ce soit dans de la promotion, du développement de territoire, peu importe, il faut a minima qu'il ait, quand il travaille dans une collectivité territoriale, la connaissance du droit public, des marchés publics, des finances publiques, qui n'a rien à voir avec l'exercice dans le secteur du privé !

On l'évoquait aussi, il y a très peu de diplômés qui intègrent un minimum de connaissances dans ce secteur-là. Et ces jeunes débarquent, deviennent chargés de développement local sur un pays, promotion, vente, conseil, valorisation des territoires, gestionnaires d'une base de loisirs ou autres, et ils ne savent pas que les finances publiques ce n'est pas comme un budget dépenses-recettes. Ils ne connaissent pas l'organisation a minima de l'administration territoriale. C'est dommage parce que cela manque. Et, très souvent, c'est un frein au recrutement.

Ils les acquièrent, bien évidemment, ils se débrouillent, mais c'est dommage qu'il n'y ait pas, potentiellement parlant, pour eux la possibilité d'exercer, que ce soit dans le secteur privé ou public, leur compétence. Les diplômés doivent voyager du secteur privé au public, si c'est possible, et là il faudrait qu'il y ait ce petit bagage minimum.

## **Observatoire des métiers de la FPT**

C'est un peu la logique dans laquelle le CNFPT s'engage à l'heure actuelle, en devenant un organisme certificateur : c'est plutôt d'entrer dans des logiques de co-construction avec les universités ou les écoles d'ingénieurs en disant : que ce soit pour DRH ou dans le domaine du tourisme, il y a ce qui fait le cœur de métier dans le domaine du tourisme et puis l'adaptation nécessaire, le ou les modules nécessaires pour que la personne puisse s'adapter à l'environnement territorial, maîtriser les notions un peu particulières de droit public ou de marché public. Mais le cœur de métier est absolument le même.

J'entendais tout à l'heure ces messieurs parler de domaine commercial. Vous savez que dans la fonction publique on n'a jamais parlé d'usager, c'était une grossièreté, maintenant ça y est, on parle de marketing territorial, on parle d'usagers citoyens, etc. Et une des prochaines dimensions du répertoire des métiers, cela va être de travailler sur les métiers commerciaux, ce qui n'est pas le moindre des paradoxes, parce que les collectivités commencent à vendre ou à commercialiser un certain nombre de choses.

## **Représentant CNFPT**

(...) L'adaptation au contexte du poste est très importante, et pour cela, souvent dans les grandes entreprises il est prévu un circuit d'intégration. Chez nous cela nous manque énormément parce que ce circuit d'intégration, dans certains métiers, pas seulement dans le tourisme, fait qu'un ingénieur ou un grand patron a un temps d'adaptation par rapport aux fonctions qu'il va occuper (...). On lui fait faire le tour des métiers périphériques et on lui fait voir la différence (...). Par exemple : « Vous êtes dans un secteur public, on vous a recruté parce que vous êtes très compétent, voire expert dans tel domaine qui nous est nécessaire. Mais avant que vous puissiez être efficace dans l'exercice de vos fonctions, vous devez savoir qui nous sommes. » C'est l'adaptabilité à l'emploi.

En France, ce n'est pas automatique et c'est dommage. On ne peut pas tout copier mais il y a des choses qui peuvent faire école.

## **Un représentant du tourisme social**

---

<sup>16</sup> Offices du tourisme intercommunal.

Pour ce qui est de la branche du Tourisme social et familial, ce qu'il faut voir surtout par rapport aux emplois c'est d'abord que c'est une activité essentiellement saisonnière et que la majorité des emplois sont saisonniers.

Les emplois par rapport aux qualifications, tout cela va être très lié parce qu'on va s'apercevoir que, au sein de la branche Tourisme familial, ce sont essentiellement des primo-demandeurs d'emploi qui vont intégrer ça, on va avoir un turn-over très important dans les populations, quelquefois certains ne vont faire que deux saisons, c'est-à-dire un an, et on va changer.

Au niveau de la qualification, on a donc un personnel très peu qualifié qui va rentrer dans les métiers et, sur certains métiers, il va falloir avoir des formations d'avant-saison qui vont permettre de pouvoir toucher ces primo-demandeurs d'emploi qui sont très peu qualifiés. La formation d'avant-saison va permettre, sur ces jeunes qui sont très peu qualifiés, qui sortent de différents milieux, d'assurer une formation sur tout ce qui est métiers de base. Parce qu'on intéresse très peu, du fait de cette saisonnalité, les gens qui sont déjà qualifiés, qui ont déjà des emplois.

Sur les services de salle, les services restauration, les services en cuisine, etc., on va avoir très peu de personnes qui vont venir. En sachant aussi que les métiers de la salle, de la cuisine, de la restauration sont très peu attractifs, donc on va intéresser beaucoup moins. On voit, par exemple sur un lycée hôtelier, celui de Moûtiers, qu'il n'y a que 8 % des personnes sortant du CAP cuisine qui vont travailler en cuisine. Il y a une grande déperdition. Il faut donc former de nouveaux cuisiniers si l'on veut en avoir dans nos structures.

Ce n'est pas seulement le tourisme social, c'est un peu l'ensemble, mais on va avoir un gros besoin dans ces métiers-là. C'est la même chose dans les services et un peu dans l'accueil. Sur l'accueil c'est un peu plus spécifique, là aussi on va avoir des formations qui vont se faire en cours d'emploi. C'est là que l'intersaison va pouvoir être valorisée pour former ces jeunes-là. Ce sont les contrats de professionnalisation où l'on va utiliser les périodes de professionnalisation, on va utiliser tous les systèmes qui existent pour arriver à ça. Mais on va avoir très peu de personnes déjà très qualifiées qui vont arriver sur ces métiers de base.

Après, on va avoir d'autres métiers qui vont apparaître dans le tourisme social et familial, ce sont tous les métiers liés à l'animation où, là, on va avoir des gens qui rentrent au début comme animateurs enfants ou autres et qui, après, par spécialisation, vont monter un petit peu dans la profession et passer responsables d'animation.

Il faut savoir aussi que la grande majorité des établissements sont des petites structures. Donc ce qui va avoir un gros impact c'est surtout la polyvalence. Un salarié doit être polyvalent. Un animateur doit être capable à certains moments de passer à l'accueil, par exemple. Quand c'est une grosse structure, on va avoir une personne à l'accueil, qui est compétente, qui a été formée.

Il faudrait peut-être faire un glossaire parce qu'on n'utilise pas tous les mêmes termes pour les mêmes emplois. La responsable d'hébergement, qui est à l'accueil, c'est un peu Vishnu, elle a plusieurs bras et va un peu partout. Il est intéressant de la former aux problématiques d'un village de vacances parce qu'il va falloir qu'elle intervienne un petit peu au bar, un petit peu à l'accueil, qu'elle intervienne sur la mise en place d'un rooming, etc. Elle est multitâches.

Ce qui est paradoxal c'est que c'est cette polyvalence qu'il va falloir chercher à développer pour pouvoir évoluer dans le métier et avoir des personnels qui vont rester, qui vont avoir une ligne dans le tourisme et évoluer. On peut avoir l'animation qui passe vers l'accueil, l'accueil qui passe vers l'animation et, souvent, l'animateur va passer vers le poste de directeur. C'est celui qui va rester mais, à terme, il va vouloir sortir également.

La problématique c'est comment rentrer dans nos métiers, comment on va les qualifier un premier temps dans les métiers. Puis une fois qu'ils sont qualifiés c'est comment, à l'intérieur de ces métiers, ils vont pouvoir évoluer dans l'entreprise, passer dans des grosses entreprises et continuer à évoluer. Et surtout également, comment ils vont pouvoir en sortir. Donc quelles sont les passerelles, quelles sont les transférabilités de compétences que l'on va pouvoir trouver au travers de ces métiers pour pouvoir évoluer et continuer.

On n'a pas réellement d'entrée directe par un diplôme, c'est par petites touches et une évolution à l'intérieur de nos professions. A part quelques établissements qui ont une gestion centralisée où là on va avoir des comptables qui vont travailler, et là on rentre dans la filière classique. Ce qui existe dans le cursus normal suffit à alimenter ce genre de public, mais dès qu'on a un public un peu spécifique, on a besoin d'une

formation interne et, pour ce qui est de la vente des produits, d'une culture de l'entreprise parce que beaucoup ne voudront pas que certains regardent comment ils travaillent pour ne pas se faire « piquer » la clientèle.

Concernant les vendeurs, nous sommes dans le système des villages vacances avec une véritable vocation familiale. Donc il faut que le vendeur lui-même soit sensibilisé à cette problématique famille, avec une prise en charge des enfants et des animations pour les enfants et les adultes. Il doit réellement connaître le métier. Dans notre secteur, il y a une formation quasi permanente, ce qui fait qu'on a des saisonniers qui reviennent et, en intersaison ou en pré-saison, ils sont formés. Leur évolution peut donc se faire dans le métier mais aussi géographiquement : s'ils font partie de grosses structures, ils peuvent se retrouver dans un endroit puis dans un autre.

### **Question d'un participant**

Vous insistez beaucoup sur le fait qu'on rentre par la petite porte et puis qu'on évolue, vous évoquez par exemple la fonction de responsable d'hébergement. Cela veut dire que vous en avez très peu sortant des formations de l'hôtellerie-restauration, par exemple ?

### **Le représentant du Tourisme social**

On ne les intéresse pas. Enfin, on les intéresse très peu... Certaines grosses structures qui vont avoir des emplois pérennes vont peut-être les intéresser. Pour la petite structure, on est en train d'essayer d'envisager un CQP de responsable d'hébergement pour pouvoir rentrer et faire évoluer à l'intérieur de ça.

Dans les grosses structures, il y a souvent une réservation centralisée, avec une petite équipe permanente. Là, on va avoir des éléments pour pouvoir les former au sein de la structure.

Après, certains métiers, on va les retrouver au niveau des qualifications qui existent déjà au niveau de l'Éducation nationale, donc on n'a pas besoin de les former : dans les services centraux, administratifs, là on va avoir des personnes qui vont rentrer, qui vont chercher à évoluer au sein des services centraux, qui ont des emplois à l'année.

Dans les villages, ce sont des emplois saisonniers. Celui qui est qualifié, il faut qu'il soit mobile géographiquement et là il va augmenter son employabilité. Il va faire une saison d'hiver qu'il commence le 14 décembre jusqu'au 24 avril, après on a une interruption. Si on est mobile géographiquement, il faut être réactif, on peut embrayer sur une saison d'été en bord de mer suivant l'emploi et les qualifications que l'on a.

### **Question d'un participant**

Est-ce que les formations que vous mettez en place, d'avant-saison ou d'arrière-saison, commencent à avoir un effet de réduction du turn-over ?

### **Le représentant du Tourisme social**

Non. On peut avoir des réactions assez paradoxales : certains peuvent être reconnaissants parce qu'on a pris en compte leur particularité avec la possibilité de se former et restent ensuite dans la structure. D'autres se disent qu'ils ont appris là quelque chose qui peut peut-être se monnayer ailleurs.

L'avantage de la saison pour certains c'est aussi de se faire un portefeuille de compétences. A partir de ce portefeuille de compétences, on va zapper, on va aller chez un employeur, chez un autre, acquérir certains emplois et après on sera plus à même d'arriver sur un poste et partir à l'année.

Il ne faut pas oublier que dans ces métiers où il y a une certaine saisonnalité, il y a des personnes qui la subissent alors que pour d'autres c'est un choix. Quand c'est un choix, le but du jeu c'est d'optimiser ce choix, c'est tirer vraiment parti de ce choix pour ensuite se vendre ailleurs, c'est tout !

On avait aussi réfléchi sur la problématique de la fidélisation, qui ne concerne pas que les certifications mais aussi les problèmes de prévoyance. Mais il y a des gens où l'on ne pourra jamais fidéliser... Il y a des impondérables.

## Question d'un participant

Je voulais savoir si les responsables de structures sont plutôt des gens qui viennent de l'animation au sens large ou bien des gens qui viennent du secteur de l'hébergement ou de la restauration.

## Le représentant du Tourisme social

On a plusieurs filières pour rentrer comme responsable de structure. Il y en a certains qui sont passés par l'accueil, qui ont commencé par l'animation. L'animation, pour nous, c'est différent de l'animation socioculturelle, c'est plutôt une animation de soirées, une animation festive. Il y a l'animation enfants qui est très importante puisque c'est essentiellement là-dessus que c'est basé.

Le niveau d'entrée, certains vous diront que c'est le BAFA<sup>17</sup>. Pour beaucoup c'est le BAPAAT<sup>18</sup>. Il va donc y avoir cette formation BAPAAT qui va arriver, là ils vont rentrer. Puis l'animateur, après être passé responsable d'animation, va passer directeur. Après, on peut avoir la responsable d'hébergement, j'ai dit qu'elle était multitâches, qui va passer responsable d'établissement quand la structure le veut. Dans un autre temps, c'est aussi le responsable de cuisine qui va évoluer dans l'établissement et qui peut également passer responsable d'établissement.

Ce sont un peu les trois pôles qui vont attirer vers la responsabilité d'établissement, sachant qu'il n'y en a pas beaucoup qui (...). C'est pour cela qu'on a également un turn-over important.

## Le représentant de l'Hôtellerie de plein air

(...) On était dans la même situation que vous il y a quelques années mais chez nous il est apparu, cela fait trois ou quatre ans, des groupes qui ont commencé à racheter des campings. Ils ont fait évoluer le camping vers l'hôtellerie de plein air, c'est-à-dire des villages-vacances, avec des périodes d'ouverture qui étaient auparavant de mai à fin août-début septembre et qui s'étendent maintenant de plus en plus. Certains ouvrent en avril jusqu'à octobre, voire même novembre.

Les métiers restent les mêmes mais demandent une base de compétences un peu plus élargie pour les plus grosses structures, comme ce qu'on trouve au sein par exemple du BTS AGTL<sup>19</sup>. Ce sont les mêmes bases que pour d'autres métiers mais, après, c'est une adaptabilité à l'emploi sur Internet. Parce qu'on a pas mal d'établissements qui gèrent leur propre centrale de réservation en ligne, en cinq langues, avec un site Internet, et qui gèrent en même temps des tour-opérateurs centrales de réservation étrangères avec des listings qui arrivent par fax. Ce qui fait que, par exemple sur les métiers d'accueil, on en a un peu marre de la saisonnalité, on est en train plutôt de voir la pérennité de cet emploi-là. Donc on travaille beaucoup en lien avec les CRT.

Dans la région Picardie, Nord-Pas-de-Calais, la profession travaille beaucoup en réseau avec les CRT, les offices du tourisme, à travers les formations à destination qualité, langues, informatique. Au sein de notre section professionnelle paritaire, le but est de privilégier au niveau de l'accueil en essayant d'intégrer une forme de CDI intermittents. C'est-à-dire que les gens seraient annualisés et auraient une période de travail et une période de formation tout au long de la vie. On est en train de voir ça à travers la construction d'un observatoire qui va nous donner des chiffres bien concrets, ce qui est assez compliqué.

Les métiers c'est aussi en termes de polyvalence. On n'est plus sur de la polyvalence mais sur de la polycompétence. Par exemple, pour une personne qui est aux espaces verts, quand il commence à y avoir une piscine ou un parc aquatique qu'il faut gérer, il faut faire des analyses, etc., et là ce n'est plus du tout de la polyvalence. La piscine, il y a des analyses, il y a une expertise et là on arrive dans des métiers de technicien. La branche est en train de créer un collègue agent de maîtrise parce qu'il n'existait pas, on passait directement d'employé d'accueil avec trois langues à cadre. Il y a une volonté de la branche d'avoir la catégorie agent de maîtrise, et on est en train de la créer. Cela va être signé, je l'espère dans pas longtemps, pour tout ce qui est technicien, maintenance piscine... Pratiquement tous les campings ont ça aujourd'hui.

---

<sup>17</sup> Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur.

<sup>18</sup> Brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien de la jeunesse et des sports.

<sup>19</sup> Animation et gestion touristiques locales.

On a aussi l'exigence des clients. Dans le plan qualité tourisme, on est 1 000 campings à travers Campings Qualité. On est un des premiers adhérents en France dans la démarche qualité tourisme en termes de nombre. On a une exigence des clients qui passe par le développement durable – c'est le cas des Allemands, des Néerlandais –, c'est le tri sélectif, les énergies renouvelables. Comment maintenir ces équipements quand on commence à avoir la récupération des eaux de pluie pour les toilettes, les panneaux solaires... On a des métiers qui sont en pleine évolution en technicité, d'où la création des agents de maîtrise.

Sachant que la profession est composée en grande majorité de petites entreprises où le gestionnaire est en même temps propriétaire de son terrain, il est cadre en général ou travailleur non salarié. Mais vu l'évolution à travers l'hébergement locatif, c'est-à-dire mobil-homes de grande qualité, chalets, roulottes, cabanes dans les arbres, yourtes, on a besoin de professionnaliser nos métiers.

On est en train de réfléchir sur des CQP bien particuliers. Par contre, dans les certifications, dans les compétences de base, on aimerait bien que sur les BTS AGTL les langues soient un peu plus poussées. Diminuer le nombre de métiers mais en ayant des bases communes et en ayant peut-être des choses plus poussées, je pense que c'est une bonne voie. Sur les langues, c'est une catastrophe...

### **Question d'un participant**

Le BTS responsable d'hébergement (construit dans le cadre d'un partenariat européen), est-ce que vous le connaissez ?

### **Représentant branche Hôtellerie de plein air**

Pour l'instant on ne le connaît pas, mais on va y arriver parce qu'on a des équipements qui à l'heure actuelle ont même des hôtels à l'intérieur des campings.

Je reviens d'Italie, et la tendance commence à arriver en France, où l'on voit des points de balnéothérapie dans les établissements. En Italie c'est déjà fait, avec médecins. Vous arrivez en Italie, vous avez les clients allemands, français ou britanniques, le médecin est gratuit, le pédiatre est gratuit pour les enfants. A l'intérieur de la structure, ils offrent la médecine gratuite, les soins vétérinaires gratuits. Mais il y a surtout le coin cocooning, le coin bien-être avec la balnéothérapie. Là, ils ont pris de l'avance. En Allemagne, c'est même remboursé par la Sécurité sociale pour certains campings... Là, on ne sait plus s'ils sont sur de l'hôtellerie de plein air ou sur le soin.

Ces campings-là, en termes financiers, c'est énormément d'investissements, c'est du style thermalisme. Mais c'est anecdotique.

### **Représentante ministère Emploi**

Il y a finalement des certifications qui concernent tout un tas de secteurs différents, qui sont là utilisées dans votre secteur particulier mais qui ne le concernent pas spécialement au départ. On parlait des cabanes dans les arbres, par exemple. Il y a des cordistes qui ne sont pas du tout destinés au tourisme mais que vous pouvez utiliser. On n'est plus dans le champ des certifications spécialisées en tourisme.

### **Le représentant de l'hôtellerie de plein air**

Du moment où l'on va faire les qualifications, ce qui est important c'est de voir quelle va être la transférabilité des compétences vers un autre secteur. C'est plus ça qui va nous interpeller pour arriver à les faire venir. Ce n'est pas former quelqu'un pour le former mais voir, après, comment il va pouvoir évoluer.

### **C. Guitton (CEREQ)**

Paradoxalement, rendre les secteurs attractifs c'est de permettre d'en sortir... !

## **Représentante DGESCO**

(...) Les branches qui ont d'importants problèmes d'attractivité viennent souvent demander des créations de certifications spécifiques en pensant que cela résoudra le problème d'attractivité, ce qui ne marche jamais. Votre lucidité me réjouit...

Notre souci c'est la question, qui est aujourd'hui un mot d'ordre extrêmement politiquement correct, de la mobilité, qu'elle soit transnationale, inter-secteurs ou inter-métiers. Pour nous, certificateurs, l'enjeu de nos diplômes c'est aussi cela, la possibilité de transférer un socle de compétences dans d'autres secteurs, ou de circuler, à cause de la saisonnalité des emplois, y compris pour revenir dans le même secteur. C'est pouvoir circuler et valoriser les compétences.

## **La représentante de la branche du thermalisme (CNETH)**

Le thermalisme est un petit monde, les organismes de formation spécialisés en soins thermaux sont peu nombreux et sont toujours localisés dans les endroits où il y a des centres thermaux.

On parlait tout à l'heure d'une inscription au RNCP d'agent d'accompagnement dans le milieu thermal. En réalité, il s'agit d'une formation pour agent thermal mais à tous les niveaux. Il y a effectivement une partie accueil, comme on pourrait la trouver dans un milieu office du tourisme, il y a une partie conseil, mais il y a aussi une partie « techniques de soins » très poussée. Ce sont des organismes qui apportent les techniques de soins.

C'est vrai que cela ne veut rien dire sur le papier. Cela peut vouloir dire que ce n'est que touristique mais cela concerne également le thermalisme en matière de techniques de soins. C'est vrai aussi que nous avons besoin de toutes les bonnes volontés, de toutes les certifications qui peuvent exister autour de cette table et puis de quelque chose de plus. Nous, en tant que thermaux plus axés sur santé, nous avons besoin d'une certification qui n'existe pas actuellement.

Nous rencontrons également la problématique de la saisonnalité qui ne permet pas toujours la fidélisation du salarié, sachant que le thermalisme est souvent implanté dans des bassins très pauvres en emplois, ce qui ne permet pas non plus des échanges en intersaison sur d'autres métiers. En Auvergne, il y a les remontées mécaniques, tout ce qui est sports d'hiver, mais sinon c'est très difficile d'avoir des interconnexions avec d'autres métiers.

## **Question d'un participant**

Quand vous dites que vous n'avez pas de certifications spécifiques, vous voyez plutôt des certifications du côté du ministère de la Santé ou des créations de certifications par la branche ?

## **La représentante de la branche du thermalisme (CNETH)**

C'est toute la question actuellement. Un CQP ? Un titre homologué ? Quelque chose qui soit reconnu au niveau de l'Éducation nationale ? On ne le sait pas encore. On va bientôt rencontrer des spécialistes du ministère de la Santé et du ministère de l'Éducation nationale qui vont nous aider à nous diriger. Actuellement, le marché du thermalisme est un marché relativement fermé, donc on va avoir toute la formation de notre personnel certainement en professionnalisation ou par l'accès à la VAE. Après, quelles sont les orientations qui seront prises au niveau du thermalisme ? On ne sait pas encore. On attend ces réunions avec impatience pour savoir dans quel sens on va partir.

Il faut quand même garder à l'esprit que la partie remise en forme, bien-être, ne représente, en fonction des établissements, que 2 à 3 % du chiffre d'affaires aujourd'hui, dans le thermalisme. Et dans nos établissements, ce ne sont pas les mêmes personnes qui sont dans la partie remise en forme.

## **Question d'un participant**

J'ai l'impression qu'entre la notion d'agent de balnéothérapie et la notion d'agent thermal, il y a quand même beaucoup de choses qui pourraient se ressembler, non ?

## **La représentante de la branche du thermalisme (CNETH)**

Excusez-moi de vous interrompre mais je ne pense pas qu'une douche vaginale soit dans l'étude du futur programme d'agent de balnéothérapie ... Ça, c'est juste un détail, il y en a d'autres.

## **Un représentant des centres de tourisme équestre**

Je voudrais préciser les différences qu'il y a dans le milieu de l'équitation. Il y a l'équitation traditionnelle, qui elle est à la marge du tourisme, puisqu'elle accueille des gens qui viennent normalement de l'environnement proche, géographiquement. Puis vous avez ce que je pratique et que je représente, c'est le tourisme équestre où là on est en plein dans le tourisme avec la problématique du cheval et des gens que l'on reçoit.

On a une pluri-activité : il faut être soigneur d'équidés, dresseur, et, puisque nous faisons de l'hébergement et de la restauration, il faut être aussi un peu hébergeur et restaurateur. Il faut également être guide de tourisme parce que quand on emmène nos clients en randonnée sur plusieurs jours, on leur fait découvrir et la nature et le patrimoine. C'est donc un métier assez vaste.

Actuellement, on est régi par Jeunesse et Sports, on a un diplôme BPJEPS qui est le diplôme de Jeunesse et Sports. La profession a mis un CQP en place mais c'est un CQP de niveau 5, c'est aide-animateur soigneur. C'est un diplôme d'assistant.

Le BP JEPS est plutôt un diplôme d'enseignant-animateur. Il y a cinq mentions dans ce diplôme parce qu'on s'est aperçu qu'il y avait plusieurs métiers dans le cheval, dont le tourisme équestre. Mais c'est quand même un diplôme qui va vers l'enseignement des activités et il manque certainement ce qui existait avant – qui avait été homologué et dont l'homologation a été supprimée le 27 août 2007 – c'est-à-dire l'accompagnateur de tourisme équestre qui, lui, était la personne qui pouvait emmener en promenade et en randonnée. Mais il était juste animateur-accompagnateur, il n'avait pas d'ambition à enseigner.

Dans nos métiers, pendant très longtemps il y a eu un BEE, de niveau IV, après cela passait au BEE à niveau II, mais il n'y avait pas de niveau III. Si bien que, par défaut de niveau III, les gens du niveau IV ont investi les professions qui auraient pu être couvertes par un niveau III. La plupart du temps, les gens avec un niveau IV se sont installés, ont monté leur entreprise, sont dirigeants d'entreprise, alors que ce n'était pas vraiment la formation qu'ils avaient.

Jeunesse et Sports est parti du niveau IV, sans s'occuper de la progression. Le problème c'est que maintenant qu'on s'occupe du niveau III, il est déjà occupé par une grande partie des niveaux IV. Comment on va faire pour régler tout ça ? C'est un de nos problèmes. Ce problème c'est surtout le problème du tourisme équestre qui est vraiment un métier du tourisme et moins un métier de l'enseignement. On aurait donc besoin de trouver des qualifications qui puissent revenir plutôt du côté du tourisme.

## **Autre représentant du tourisme équestre**

Ce qu'il faut préciser aussi c'est que l'accompagnateur tourisme équestre (ATE) avait aussi la particularité de pouvoir s'installer, donc d'être autonome dans son activité. Autonomie qu'aujourd'hui les niveaux qui remplacent quelque part l'ATE, à savoir un BAPAAT ou un CQP de niveau V, n'ont pas.

On se retrouve donc avec des régions comme la région PACA qui ont besoin d'accompagnateurs pour les ballades et qui n'en trouvent pas. Ceux qui ont été formés ne sont pas restés dans le milieu parce que c'était une activité saisonnière, il n'y a pas eu de développement, et aujourd'hui un certain nombre de régions en France ont des emplois à pourvoir mais n'ont personne en face qui correspond au métier. A moins de partir sur des BP JEPS, qui sont quand même plus à vocation d'enseignement.

## **Question d'un participant**

Mais ce BP JEPS tourisme équestre existe ?



### **Représentant Tourisme équestre**

Oui, il existe. Mais il est trop riche pour une activité uniquement d'accompagnement de promenades et de randonnées. Il y avait un autre diplôme qui était le guide de tourisme équestre de niveau III, qui permettait de monter une entreprise, d'organiser de A à Z tout type de randonnée, en France ou à l'étranger. C'est un diplôme dont l'homologation a été perdue. Mais on est en négociation, on pense pouvoir le mettre au niveau III.

### **Question d'un participant**

Le diplôme dont vous avez perdu l'homologation, est-ce que c'était celui qui dépendait du ministère de l'Agriculture ?

### **Représentant Tourisme équestre**

Non, c'était le diplôme de la fédération. En tant qu'employeur, la formation qui était faite par le ministère de l'Agriculture, le BAPAAT accompagnateur de randonnées équestres, ne correspondait pas du tout à ce dont on avait besoin sur le terrain. C'est le gros problème des formations dans nos métiers qui ont besoin d'être sur le terrain. Les formations de notre métier, il faut aimer le cheval, il faut aimer les gens mais il faut être sur le terrain. Or, la plupart du temps, les formations initiales et scolaires n'apportaient pas ces connaissances et ces compétences.

Par contre, nous professionnels, faisons de la formation continue et l'on voit de plus en plus de jeunes qui arrivent avec un manque de connaissances générales. Or dans nos métiers on a besoin de connaissances générales. Il y a un métier de base qui est palefrenier mais ce n'est pas un métier d'avenir. La personne qui rentre palefrenier, elle va aller vers l'animation puis vers l'enseignement, ce qui est possible dans notre métier. Il y a beaucoup de jeunes qui sont attirés par le cheval parce que le cheval fait rêver, mais le rêve ne fait pas tout...

### **Autre représentant Tourisme équestre**

Le fait d'avoir le cheval comme pôle d'attractivité fait que souvent on mélange formation professionnelle et insertion professionnelle. On se retrouve avec du personnel qui n'a pas la capacité à parler plusieurs langues. Or on a du public qui est anglophone. Et puis savoir accueillir, ce n'est pas...

### **Question d'un participant**

Vous avez une idée, en termes de quantitatif, de vos besoins ?

### **Représentant Tourisme équestre**

On a eu des difficultés à pouvoir trouver des chiffres parce qu'il y avait beaucoup de statuts différents. Depuis 2005, ce sont tous des statuts agricoles, donc on va pouvoir plus facilement questionner les caisses pour savoir qui correspond, et à quoi cela correspond.

Actuellement, on a un chiffre d'établissements de tourisme équestre en France de 3 600. Mais vous avez des établissements comme ceux qui sont sur les côtes, qui ne travaillent pratiquement qu'en promenade, à l'heure ou à la journée. La randonnée, pour nous, c'est à partir de deux jours, il y a au moins une nuitée ; tout ce qui est en dessous de deux jours, c'est de la promenade.

On accueille énormément de clientèle étrangère. J'ai un petit établissement de tourisme équestre dans une commune de 95 habitants dans le Charolais, mais j'accueille des Allemands, des Danois, des Hollandais, des Norvégiens, beaucoup de personnes des pays du Nord. Donc même dans un petit pays comme ça, on accueille beaucoup de monde parce qu'on a un territoire qui est fait pour faire du tourisme équestre : on a de l'espace, on a des chemins, on a de l'hébergement, et on a besoin de tout ça pour faire du tourisme équestre. On a aussi besoin d'une multi-compétence, c'est pour ça que c'est un métier difficile à apprendre dans une école.

### **Question d'un participant**

Par rapport au besoin d'accompagnateurs, est-ce que la branche envisage de créer un CQP ? Est-ce que vous avez la possibilité de le faire au regard des formations Jeunesse et Sports ?

### **Représentant Tourisme équestre**

On envisagerait bien de le faire, on est en train de regarder comment on peut y arriver. On a déjà commencé avec le CQP d'assistant – mais ce n'est qu'un assistant, c'est un niveau V – parce qu'on s'est aperçu que nous avons besoin de ce genre de personnes dans nos établissements. Mais le CQP ne peut pas être embauché encore actuellement, j'ai interrogé Jeunesse et Sports, par des accompagnateurs de tourisme équestre qui sont en place parce que tous ceux qui ont eu les diplômes avant 2007 continuent avoir les mêmes prérogatives. Ce n'était pas encore le cas parce qu'il fallait avoir un niveau IV, ce qui n'était pas le cas. J'attends des réponses de Jeunesse et Sports à ce sujet.

### **Représentant J&S**

On est en train de travailler sur le niveau III. . Cela va un peu réguler tout, et notamment cela va remettre le BE JEPS des activités équestres réellement à son niveau. C'est aussi parce qu'il y avait des grands manques sur les activités équestres. Il y avait un réel problème. On est en train de travailler dessus, quand même. On va avoir un brevet professionnel qui va être vraiment à son bon niveau, avec les bonnes activités.

### **Question d'un participant**

Vous souhaitez donc réaménager la filière dans son ensemble ?

### **Représentant J&S**

On est en train de la refaire complètement. On travaille aussi pas mal avec le ministère de l'Agriculture, on est en train de travailler sur des passerelles. Là, il y a un vrai travail qui est en train de se faire, on remet tout à plat et on fait quelque chose à mon avis de très bien. Mais il y a du travail...

### **Céreq**

Peut-être moins que l'existence de certifications, ce qui est en question aussi ce sont les voies de formation. Vous avez beaucoup insisté sur le fait que, concernant la voie scolaire, notamment pour les titres du ministère de l'Agriculture, il n'y avait pas assez de pratique et donc que vous seriez plutôt pour le développement des voies de formation en alternance, y compris pour des certifications de formation initiale classique ?

### **Représentant Tourisme équestre**

Tout à fait. Mais dans l'alternance, ce qui est important, c'est le choix de l'employeur. Parce que quand on fait du tourisme équestre, si on va en alternance dans un centre équestre traditionnel, on n'apprend pas le métier du tourisme équestre. L'inverse est aussi exact. On est formateur de cavaliers, mais des cavaliers pour aller dehors, pour le plaisir, pour le loisir. Alors que les centres équestres sont plutôt formateurs de cavaliers pour aller vers l'équitation sportive, la compétition.

### **Représentant J&S**

Je voulais redire qu'on travaillait sur cette rénovation des diplômes depuis un certain temps et que le premier diplôme sur lequel on a travaillé c'est le brevet traditionnel, qui est un diplôme transversal sur le cœur de l'animation et du sport.

L'ensemble des partenaires qui étaient autour de la table ont estimé que le niveau de base d'animateur était un niveau IV. Quand je vous entends dire que c'est trop élevé, que cela ne correspond pas, je pense que dans ce métier d'animateur, il faut quand même un certain niveau d'autonomie et de responsabilité qui nécessite un diplôme de niveau IV. Qui peut être complété, bien entendu, par des CQP comme il y en a dans la branche du sport, d'ailleurs. Mais on ne peut pas aller en dessous d'un certain niveau quand on est animateur en responsabilité, quitte à avoir des spécialisations en tourisme équestre.

### **Représentant Tourisme équestre**

Ce que je veux dire c'est que la formation du BP JEPS est très orientée vers l'animation et l'enseignement plutôt que vers le pur tourisme équestre qui se pratiquait par l'ATE. L'ATE c'était un niveau V mais qui aurait pu, dans sa formation, être du niveau IV. Parce qu'on pourrait très bien faire un CQP d'accompagnateur de niveau IV, j'y serais plutôt favorable parce qu'il y a besoin de certaines compétences, mais aussi un spécifique vers le tourisme équestre qui n'aille pas forcément vers l'enseignement.

### **Représentant J&S**

Le BP ce n'est pas vraiment de l'enseignement, c'est quand même de l'animation en sécurité.

### **Représentant Tourisme équestre**

Oui... L'animation qu'on faisait avec l'ATE c'était aussi en sécurité. Il n'y a pas eu beaucoup d'accidents avec des ATE.

### **Représentant J&S**

Il y avait un trou au niveau du niveau 3 qu'on a comblé puisqu'on a pris une filière maintenant 4, 3, 2. Tout cela doit se mettre en place. On s'aperçoit qu'il y a des gens qui étaient au niveau 5 qui sont maintenant passés au niveau 4, ou des diplômés de niveau 4 de brevet d'État un peu spécifiques qui repassent sur le niveau 3 parce qu'ils étaient mal positionnés (...). Tout cela doit se mettre en place, il faut peut-être attendre quelques années pour caler tout le monde au bon niveau.

### **Représentant branche du sport (CPC J&S)**

Les branches de l'animation et du sport ont une particularité c'est qu'elles irriguent en professionnel l'ensemble des secteurs qui sont présents ici puisqu'on les retrouve aussi bien dans le tourisme social et familial (...). La grande particularité du secteur du sport c'est que la profession est réglementée. La question de la certification ou du diplôme est une question centrale puisque le Code du sport prévoit que nul ne peut enseigner (...) s'il n'a pas un diplôme ou une certification inscrite au RNCP.

Là, ce sera un peu différent sur l'animation mais, sur le sport, il y a bien une filière complète de certifications et de diplômes qui va du niveau 5, le BAPAAT, jusqu'au niveau 2 avec le DE et le DES, avec une sorte de particularité c'est qu'il y a plusieurs ministères certificateurs – Éducation nationale, Jeunesse et Sports, voire Agriculture, Tourisme ou autres.

Il y a tout un travail qui est mis en route actuellement de simplification et de mise en cohérence des formations sur le sport, cette articulation Éducation nationale et Jeunesse et Sports devant être simplifiée et rendue plus lisible, notamment pour les employeurs mais aussi pour les professionnels. Ça, c'est la partie sport.

Effectivement, nous n'avons pas exactement les mêmes problèmes que le tourisme social mais on sera un peu dans la même configuration d'entreprise, c'est-à-dire majoritairement (85 %) de toutes petites entreprises où les gens sont à temps partiel, même s'ils sont assez souvent en CDI, cumulent des emplois différents et où le problème est bien d'aller vers une évolution professionnelle, de sécuriser leur parcours, leur emploi. Certains se tournent vers les collectivités territoriales ou d'autres types d'emploi.

Nous sommes également des professions de passage où le problème central est la sécurisation des parcours avec ce problème des certifications qui sont construites, notamment dans le sport, sur des disciplines, plutôt des compétences disciplinaires, et où, pour évoluer professionnellement, on a plutôt besoin d'un tronc commun transférable.

Dans l'animation c'est un peu différent puisque la profession n'est pas réglementée, sauf Jeunesse et Sports pour le BAFA mais ce n'est pas un diplôme professionnel, mais il y a à peu près le même parallélisme de construction de diplômes. C'est-à-dire en gros du niveau V au niveau II, avec la position des partenaires sociaux du sport comme de l'animation qui est de dire que le cœur de métier est bien le niveau IV, l'éducateur en pleine responsabilité. Parce que souvent il accompagne un public, il a un problème de responsabilité. Responsabilité d'assurer la sécurité des participants et des tiers dans le sport, responsabilité dans l'animation par rapport à un public. Le niveau V semble limité par rapport à cette autonomie et cette responsabilité par rapport à des publics.

Donc c'est bien le niveau IV avec de plus en plus de niveaux III, c'est-à-dire des gens qui développent des polycompétences. Comme ce sont majoritairement de toutes petites structures, la personne n'est pas qu'éducateur sportif ou animateur, elle participe aussi au développement de la structure, elle fait les inscriptions, elle recherche les financements. Donc on a quand même une aspiration vers le haut et des polycompétences.

Donc des filières de formation complètes, du niveau V au niveau II, le problème étant plutôt dans la cohérence des dispositifs et la lisibilité avec un chantier à la fois de rénovation du niveau IV qui va se mettre en route et puis, en plus, des certifications de branche qui sont en cours d'inscription au RNCP, parce que c'est la condition pour que les gens puissent exercer.

Elles sont destinées à des professions où il n'y avait pas de diplôme, par exemple pisteur VTT, des nouveaux métiers ou des métiers émergents dans le sport où il n'y avait pas de diplôme ou de certification. Elles sont également destinées à des emplois à temps partiel ou à caractère très saisonnier, par exemple assistant ou moniteur de tir à l'arc qui sont des gens qui travaillent très peu et sur des périodes limitées. Là, la branche construit des certificats de qualification professionnelle.

Dans l'animation, il y a également un chantier sur ce type de certifications qui correspondraient à une qualification pour tout ce qui tourne autour du péri-scolaire sur des temps partiels.

## **Représentante Dgesco**

J'ai trouvé nos échanges très riches et l'idée, entre ministères certificateurs, de réfléchir en amont à la construction des certifications, qui est une des choses qui nous a amenés à cette journée d'aujourd'hui, est une idée que l'on partage depuis longtemps notamment avec nos amis du ministère de l'Emploi.

Il ne s'agit pas forcément de faire les mêmes diplômes, mais par contre d'avoir la réflexion commune qui nous permet d'alimenter la construction de nos certifications respectives le cas échéant, c'est un souhait tout à fait partagé par nos ministères.

Aujourd'hui, au ministère de l'Éducation, quand on engage des rénovations de diplômes, autant que faire se peut, on ne le fait pas sur un diplôme, on le fait sur la filière en vertical et en horizontal, si je puis dire, sur le reste du monde. Il existe d'autres certifications que les nôtres et, le paysage de certifications sur un champ, il convient de l'examiner.

Je trouve qu'on a quelques pistes. J'ai entendu des choses qui alimentent la réflexion à venir. On ne va pas engager demain la rénovation du BTS, par contre sur la réflexion sur les contours de cette rénovation, j'ai envie de dire que je me sens un peu alimentée. (...) Il se trouve qu'on a une CPC hôtellerie, tourisme, loisirs dans une semaine, et c'est une des questions que l'on abordera probablement.

Je crois qu'on a l'ébauche d'un mode de coordination intéressant, en ayant autour de la table aujourd'hui des partenaires certificateurs mais aussi des partenaires sociaux qu'on n'associe pas forcément dans nos instances habituelles. Enfin, l'hôtellerie de plein air était bien dans notre champ de vision quand on a fait le BTS responsable d'hébergement, mais on voit bien que c'est un secteur qui est en évolution très forte ces dernières années et dont l'avis nous intéressera.

## **Représentant de la DGES**

Je vois assez bien les perspectives de mobilisation d'un certain nombre d'acteurs autour de du niveau III, au-delà des BTS, puisque qu'il y a aussi un niveau 3 au ministère de l'Emploi. Il y a aussi la problématique d'articulation avec les produits purement enseignement supérieur que sont les licences professionnelles et les masters. Aujourd'hui, avant de construire les BTS, il faudra aussi réfléchir à la question de l'articulation BTS et licences professionnelles, par exemple.

Une des questions que je me pose c'est de savoir s'il n'y a pas une spécificité dans les licences professionnelles du champ du tourisme. Les licences professionnelles, globalement, sont souvent un débouché pour les BTS et les DUT du champ, mais est-ce que les licences professionnelles du tourisme n'accueillent pas plus que d'autres des gens qui viennent de formations universitaires plus générales ?

Dans les appellations des licences professionnelles, on travaille aussi sur le sujet, mais c'était un peu la loi du genre parce que cela s'est créé et développé assez largement depuis 1999 et en particulier depuis 2003. Il y a de très très nombreuses spécialités, et ce n'est pas propre au tourisme.

Je travaille sur un autre domaine depuis un certain nombre d'années, et on est en train de le faire depuis quelques semaines dans le domaine comptable au sens large. C'est-à-dire clarifier avec un cahier des charges (...) qu'il y ait un certain nombre de reconnaissances de métiers au niveau national et que ce ne soit pas simplement du cas par cas. Et qu'on regarde aussi ce qui se fait ailleurs et peut-être trouver des points communs, je pense que c'est important : d'abord les licences professionnelles et peut-être ultérieurement au niveau des masters.

Autre remarque. Il y a quelque chose dont on n'a absolument pas parlé aujourd'hui mais qui me semble important dans le futur, c'est de prendre en compte la dimension européenne. C'est-à-dire voir ce qui se fait ailleurs sur les métiers, je parle du professionnel, et en particulier sur ce qui est en train de se passer actuellement au niveau européen avec la reconnaissance mutuelle des qualifications et des diplômes dans le domaine professionnel. C'est-à-dire la mise en place des (...) et, par-delà, de diplômes ou d'une certification qui seraient reconnus au-delà du territoire national.

On a fait allusion tout à l'heure au BTS responsable d'hébergement, un diplôme (...) européen. Je pense que dans le domaine touristique, à différents niveaux mais en particulier au niveau du BTS, dans la rénovation qui va être engagée il faudra prendre en compte cette dimension-là. D'autant plus que des professionnels étrangers, en particulier les Italiens mais pas seulement, sont en train de travailler sur le sujet.

## **Représentant de la DGES**

Je voulais intervenir au sujet des masters (...). Le ministère peut intervenir en amont pour définir le cahier de charges des masters et puis, d'autre part, après l'évaluation réalisée par l'AERS, pour voir s'il habilite ou pas cette formation (après avis du Cneser).

Nous sommes très soucieux d'intégrer, en amont dans le cahier des charges deux conditions sur lesquelles on insiste toujours : un adossement à la recherche, avec le savoir vivant, et aussi une forte volonté désormais de professionnalisation de toutes les formations. Professionnalisation, cela veut dire association des professionnels à l'élaboration et au suivi de la formation, intervention professionnelle, suivi de l'intervention professionnelle, notamment stages, etc. C'est pour cela que l'on va de plus en plus vers des masters qui ne sont plus professionnels ou recherche mais de plus en plus recherche et professionnels.

S'agissant des masters dans le domaine du tourisme, on a toujours été assez prudents et assez attentifs aux dossiers qui nous sont présentés, devant des offres quelquefois très spécialisées. Je suis un peu concerné dans cette prudence dans ce que j'ai entendu. Parce qu'il y a une grande famille de masters, soit dans le domaine du management au sens large, soit dans le domaine de l'aménagement et du développement, au sens large là encore.

Ces masters, quand l'offre sera représentée, réévaluée, notamment sur l'insertion professionnelle puisque d'ici quatre ans on peut espérer que tous les bureaux d'aide à l'insertion professionnelle dans les universités seront mis en place, avec des indicateurs, on y sera très attentifs. Pas uniquement sur l'insertion professionnelle elle-même mais sur le niveau de salaires et le niveau de responsabilité occupé.

J'ai regardé rapidement les chiffres ce matin : bac+5, on attend quand même des salaires et des niveaux de responsabilité équivalents, approximativement, à des cadres, des ingénieurs, des professions à hautes responsabilités.

J'entends bien les besoins de compétence pour des hauts niveaux, des compétences transversales intégrant les évolutions technologiques, intégrant des besoins linguistiques – normalement dans le master il y a aussi la maîtrise d'une langue étrangère obligatoire – et intégrant une forte culture générale. Cela peut nous aider aussi à procéder aux validations en cours. Régulièrement, chaque année on regarde (...).

### **Conclusion de la journée –C. Labruyère.**

Je remercie tous les participants de leur contribution. J'espère que chacun a pu trouver de l'intérêt à nos échanges, même si parfois certains ont pu se trouver peut-être un peu décalés ou déphasés par rapport à leur spécificité de champ et se sentir un peu spectateurs à certains moments, compte tenu de la grande diversité des branches qui étaient là. Mais je pense que globalement nous avons réussi notre pari qui était de permettre à des branches qui n'ont pas forcément l'occasion de vraiment se parler, ni de parler avec l'ensemble des ministères certificateurs, d'engager un dialogue croisé, entre elles, et avec les certificateurs.

J'ai pu constater de visu que des contacts s'étaient noués, que des rendez-vous s'étaient pris pour continuer à discuter d'un certain nombre de sujets, et qu'un certain nombre de pistes de travail, au moins pour des rénovations futures, ont pu émerger. Je pense que, globalement, la journée a atteint ses objectifs.

Cela nous incite vivement à réitérer ce genre de rencontres, sur d'autres champs bien sûr, mais cela montre bien quand même ce besoin, je crois, de confrontation et d'élargissement de la vision des uns et des autres. Je vous remercie pour cette journée très riche.



ISSN : 1776-3177  
Marseille, 2010.