

GRENELLE DE L'ENVIRONNEMENT

Comité de filière Tourisme

Président :

Gérard RUIZ

Inspecteur général de l'Administration
du Développement Durable au conseil général
de l'environnement et du développement durable

Rapporteur :

Hélène BEGON

Sous directrice de l'intégration des démarches
de développement durable par les acteurs économiques
au commissariat général au développement durable



RAPPORT DU COMITE DE FILIERE TOURISME

**Comité national de pilotage du plan
de mobilisation des territoires
et des filières sur le développement
des métiers de la croissance verte**

23 décembre 2009

Ressources, territoires, habitats et logement
Énergie et climat Développement durable
Prévention des risques Infrastructures, transports et mer

**Présent
pour
l'avenir**

Rapport à :

Valérie Létard

Secrétaire d'Etat auprès du Ministre d'Etat,
ministre de l'environnement, de l'énergie, du développement durable
et de la mer, en charge des Technologies vertes
et des Négociations sur le climat

Plan de mobilisation nationale sur les métiers liés à la croissance verte

COMITE DE FILIERE TOURISME

RESUME DU RAPPORT

I. Le rapport de mobilisation pour les métiers de la croissance verte dans le tourisme

Le tourisme en France fait partie des filières qui sont concernées par les évolutions liées à la croissance verte et plus généralement par le développement durable et qui doit par conséquent muter rapidement malgré l'absence de risques de délocalisations, de contraintes fortes de changement technologique, car:

- Il représente un potentiel économique (6,3% du PIB) et un gisement d'emplois (1 million d'emplois directs) considérable
- Il est tenu de s'adapter aux demandes des touristes-consommateurs de demain
- Il doit anticiper les futures contraintes sur les ressources nécessaires à son activité (nature, énergie, bâti,...)
- Il peut avoir un effet pédagogique très significatif sur les goûts et les comportements des touristes et particulièrement les jeunes
- Il s'agit d'une activité de services où les métiers sont très divers et essentiellement de niveau de qualification moyenne à faible (niveau III et inférieurs). Les niveaux universitaires sont plutôt réservé à des activités de management, d'encadrement ou de conseil en aménagement relativement limités.

Concernant les évolutions sur les métiers, le comité a dégagé les caractéristiques suivantes :

- Il n'y a pas de métier qui ne soit pas modifié dans ses gestes ou comportements professionnels par les évolutions liées au développement durable
- Quelques métiers seront peu modifiés dans les gestes et comportements professionnels. Pour ceux-là, une sensibilisation de contexte suffira
- La grande majorité des métiers verra leurs gestes professionnels et leurs comportements modifiés. Une formation sera nécessaire
- Quelques métiers «verts», existants ou en émergence (conseiller en développement durable / empreinte écologique / bilan carbone / éco-conception dans le domaine du tourisme - risk manager (gestion des risques juridiques et financiers d'un manquement aux exigences du développement durable), ...) requièrent une formation finale centrée sur le développement durable.

II. Les préconisations du comité pour faciliter l'évolution des métiers et des emplois de la filière du tourisme durable

La **première recommandation** du comité est de passer en revue rapidement toutes les formations initiales et continues, les diplômes et la valorisation des acquis de l'expérience (dite VAE) du tourisme pour y instiller les nouveaux gestes professionnels liés à la croissance verte et au

développement durable.

Pour cela, il envisage de :

- suggérer à la commission nationale de la certification professionnelle et aux commissions paritaires consultatives (CPC) traitant des métiers du tourisme (Education nationale) de prendre en considération l'importance d'intégrer et de valoriser les aspects de développement durable dans les gestes professionnels de demain.

Les CPC des métiers du sport, de l'agriculture, de l'animation semblent à ce jour plus avancées à ce sujet que la CPC "tourisme-hôtellerie-loisirs".

- proposer la création d'une plate-forme réunissant, sous le pilotage des administrations concernées, du service public de la formation et de l'emploi et des professionnels, quelques techniciens capables de décrire par le menu ce que doit être le tourisme durable et les besoins de compétence en la matière par grand type de métier. L'intérêt de la plate-forme serait de constituer la base utile en une seule fois pour tout le monde, dans des mondes du tourisme et de la formation très éclatés. Cette plateforme pourrait se mettre en place dès 2010. Le ministère de l'Education Nationale se doit de participer au comité de pilotage de cette plate-forme. Ce ministère dispose d'experts pouvant se joindre au comité technique (que l'on imagine formé, entre autres, de l'ADEME, du commissariat général au développement durable, le GIE Atout France, la sous direction du tourisme, l'AFPA... des professionnels représentants le secteur).
- recruter et former les formateurs au développement durable dans les filières tourisme est une priorité, surtout pour les niveaux IV et inférieurs
- dans le même temps conduire une politique de sensibilisation et d'initiation des professionnels, majoritairement des très petites entreprises (TPE), aux enjeux de la demande à venir pour des services associant le développement durable, pour que la demande de formation se déclare.

Les autres **principales recommandations portent sur :**

- l'attention portée aux conditions d'emploi des nombreux saisonniers pour renforcer l'attractivité et la qualification de ces métiers ;
- l'attention portée aux conditions d'emploi dans les secteurs Hôtellerie-cafés-restauration et Vente de voyages (problème d'attractivité et de turn over) ;
- la nécessité de veiller à la qualité de l'insertion dans l'emploi : le tourisme, gros employeur de personnels peu ou pas qualifiés, est une des principales portes d'entrée pour des jeunes en recherche d'emploi ;
- l'information de la clientèle : accroître la diffusion des éco-labels ou des labels de tourisme durable, revoir les classements de tourisme dans un sens plus durable ;
- le suivi de ces évolutions des emplois du tourisme dans le futur observatoire national des emplois verts (qui ne doit pas se contenter de suivre les emplois purement liés à l'environnement) ;
- renforcer la recherche dans le tourisme durable (elle est notoirement insuffisante car inorganisée).

RAPPORT DU COMITE DE FILIERE TOURISME

SOMMAIRE

	PAGE
Introduction	
1. Le tourisme dans la croissance verte : une mutation indispensable	5
2. Le tourisme dans la croissance verte : une mutation dans un contexte de hausse attendue du nombre d'emplois	6
3. Le tourisme dans la croissance verte : une demande croissante de la clientèle	8
4. Les objectifs du rapport	9
A. AUX CROISEMENTS DU TOURISME ET DE LA CROISSANCE VERTE	10
B. EMPLOIS ET METIERS DU TOURISME DANS LA CROISSANCE VERTE EN FRANCE	17
B. 1. Les effectifs dans le tourisme	17
B. 2. Principales caractéristiques des questions d'emploi dans le secteur du tourisme	17
C. LA FORMATION, LES DIPLOMES DANS LE SECTEUR DU TOURISME ET L'EVOLUTION DUE A LA CROISSANCE VERTE	23
C. 1. La formation et les diplômes dans le secteur du tourisme	23
C. 2. Actualité de la réflexion sur les métiers du tourisme	25
C. 3. Effets attendus de la croissance verte sur les métiers	25
C. 4. Qu'est-ce qu'un « verdissement » des emplois ?	36
C. 5. Orientation et valorisation des emplois du tourisme	40
D. PRECONISATIONS DU COMITE	41
D.1. Formation	41
D.2. Conditions de travail et d'emploi	42
D.3. Valorisation	43
D.4. Continuer d'approfondir la réflexion sur le tourisme dans la croissance verte	44
ANNEXES	46

NB : il sera ici où là fait usage du néologisme « verdissement » des emplois. Ce terme ne satisfait pas le comité de filière parce qu'il tend à ramener la problématique du changement au seul environnement alors que les deux autres piliers du développement durable doivent être mis au même niveau. Toutefois les membres n'ont pas trouvé de terme adéquat de remplacement autre qu'en lourde périphrase et l'ont donc gardé, tout en souhaitant cet avertissement.

INTRODUCTION

POURQUOI ETUDIER LES MUTATIONS DU TOURISME DANS UNE CROISSANCE PLUS VERTE

SITUATION FRANCAISE

1. LE TOURISME DANS LA CROISSANCE VERTE : UNE MUTATION INDISPENSABLE

La croissance verte, autrement appelée croissance durable ou croissance soutenable ou encore développement durable, peut être décrite comme reflétant une économie :

- qui utilise moins ou mieux la ressource énergétique et les matières premières non renouvelables
- qui émet beaucoup moins de gaz à effet de serre
- qui privilégie les éco-technologies
- qui pratique la production et la consommation responsables, pense les productions en termes de cycle de vie
- où les transports sont raisonnés, les villes durables, les territoires pensés et gérés globalement selon un mode de développement durable
- qui protège et rétablit les services écosystémiques rendus par l'eau, les sols, la biodiversité...
- qui met les hommes et les femmes au centre de l'entreprise et du projet, promeut la participation de chacun à la décision, s'enrichit de la différence
- qui respecte les cultures, les patrimoines
- qui évalue les effets des décisions sur les générations futures

Passer dans une croissance verte entraînera donc des changements majeurs dans les modes de production et de consommation et donc dans le nombre et le contenu des emplois et des métiers.

Le tourisme n'est pas identifié a priori comme faisant partie des secteurs d'activité qui doivent préparer une mutation lourde pour éviter des conséquences graves en termes de pertes d'emplois ou de risques de délocalisations (industrie lourde) ou pour répondre rapidement à une demande technologique pressante (bâtiment, énergies renouvelables).

En revanche il fait partie des filières qui DOIVENT muter car elles représentent un potentiel économique qui doit s'adapter aux demandes des consommateurs de demain, ainsi bien sûr qu'à des contraintes environnementales, et qui peuvent avoir une influence forte sur les comportements. Dans cette filière la réflexion sur les conséquences sur l'emploi de la croissance verte sera plus qualitative que quantitative (sauf dans les hypothèses, qui ne doivent pas être écartées, d'une réduction forte des transports ou de changements climatiques massifs).

Ainsi, malgré cette moindre urgence à se pencher sur l'avenir du tourisme en termes de mutation verte, la place prééminente qu'occupe dans l'économie française ce secteur d'activité et les perspectives de développement du tourisme international rendent nécessaires les travaux du présent rapport.

Le tourisme en France

6,2% du PIB

La consommation touristique intérieure s'est élevée à 117,6 milliards d'euros en 2007, soit 6,2% du PIB. Avec la consommation para-touristique (y compris les dépenses des excursionnistes et de la clientèle locale auprès

des activités caractéristiques du tourisme), on atteint 149 milliards d'euros en 2007, soit l'équivalent de 8% du PIB. Les activités caractéristiques du tourisme (hébergement, restauration et loisirs) représentent 32% de la consommation touristique globale.

1^{ère} destination touristique du monde avec près de 80 millions de visiteurs (9,3% des visiteurs étrangers dans le monde)

La France reste la première destination touristique mondiale devant les Etats-Unis (58 millions), qui reprennent la 2^e place qu'ils avaient perdue après le 11 septembre 2001, l'Espagne (57,3 millions), la Chine (53 millions) et l'Italie.

Sa situation géographique centrale entraîne cependant un grand nombre de courts séjours et de transit, ce qui explique qu'en termes de recettes touristiques, la France se classe au 3^{ème} rang mondial, derrière les États-Unis et l'Espagne.

1^{er} poste de la balance des paiements (12,8 Mds € d'excédent)

Le tourisme se place devant l'automobile et les industries agroalimentaires. Cependant, depuis 2000, les dépenses ont tendance à croître plus vite que les recettes.

235 000 entreprises directement rattachées au secteur touristique

Près de 90 % de ces entreprises appartiennent au secteur des « hôtels, cafés et restaurants ». Le tourisme compte de nombreuses petites entreprises et quelques très grandes : 0,7% des entreprises regroupent 20% des salariés et réalisent 20% du chiffre d'affaires du secteur des hôtels, cafés et restaurants.

1 000 000 d'emplois moyens directs (≈842 000 salariés et ≈ 178 000 non salariés) – Le double si on ajoute les emplois indirects / induits

Avec 5,6 millions de lits, parc d'hébergement touristique marchand le plus important d'Europe

2. LE TOURISME DANS LA CROISSANCE VERTE : UNE MUTATION DANS UN CONTEXTE DE HAUSSE ATTENDUE DU NOMBRE D'EMPLOIS

2.1. Prévisions de croissance du tourisme au niveau international

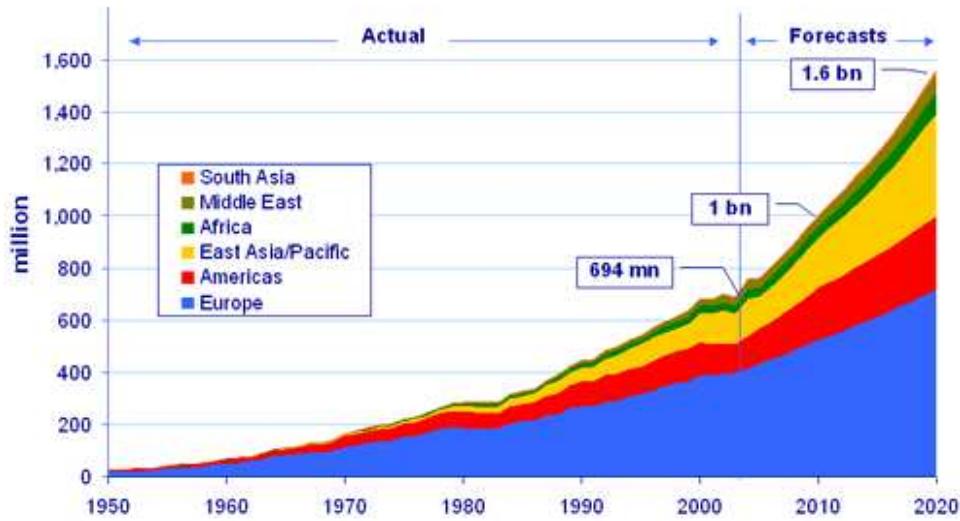
Selon les prévisions de l'organisation mondiale du tourisme (OMT), les arrivées de touristes :

- ❖ sont passées d'environ 35 millions en 1950 à 695 millions en 2005 (x 20)
- ❖ feront plus que doubler d'ici 2020 pour atteindre 1,6 milliards (*hypothèse de coût du pétrole non connue*)

Arrivées de touristes internationaux par régions

	Base (millions)	Prévisions (millions)		Part de marché (%)		Taux de croissance annuel moyen
	1995	2010	2020	1995	2020	1995 - 2020
Monde	565	1006	1561	100	100	4,1
Afrique	20	190	77	3,6	5,0	5,5
Amériques	110	195	282	19,3	18,1	3,8
Asie de l'Est et Pacifique	81	527	397	14,4	25,4	6,5
Europe	336	36	717	59,8	45,9	3,1
Moyen Orient	14	11	69	2,2	4,4	6,7
Asie du Sud	4		19	0,7	1,2	6,2

(source : organisation mondiale du tourisme)



2.2. Prévisions de croissance des emplois du tourisme au niveau national

Selon les analyses du Centre d'analyse stratégique à l'horizon 2015¹, les grandes tendances pour les emplois du tourisme sont les suivantes :

- une progression forte attendue pour l'hôtellerie-restauration, notamment pour les emplois de cuisiniers. Les perspectives d'emplois sont également importantes pour les employés et les agents de maîtrise. Pour les patrons et les cadres, les perspectives de création d'emplois sont assez faibles ; en revanche, il existe un véritable enjeu de renouvellement de cette population.
- dans le transport, les créations d'emplois s'annoncent importantes pour les autocaristes. Là encore, il existe un véritable enjeu de renouvellement de cette population, qui est essentiellement masculine et âgée.
- les perspectives de créations nettes d'emploi d'agents administratifs - dans les offices de tourisme, les agences de voyage - sont assez faibles.
- enfin, parmi les professionnels de l'action sociale (dont les métiers de l'animation), les postes à pourvoir s'annoncent nombreux à l'horizon 2015.
- de façon générale :
 - la crise n'a pas remis en cause les dépenses de loisirs. C'est assez net pour les parcs à thème ou les dépenses de loisirs des jeunes, moins pour les dépenses de restauration et d'hôtellerie bien que celles-ci aient mieux résisté que lors de crises précédentes. A l'été 2009, les Français ont souhaité préserver leurs vacances, quitte à partir moins loin et moins longtemps.
 - les générations nées après 1968 tendent à arbitrer en faveur des dépenses de loisirs y compris restauration et hôtellerie

Globalement, dans les métiers du tourisme, les tensions viennent moins des problèmes de formation que d'un fort *turnover* (métiers pas assez payés ni considérés, avec des horaires décalés et des débouchés jugés insuffisants).

Dans l'ensemble de l'économie, les nombreux départs en retraite induiront des tensions pour l'embauche des

¹

V. la note complète en annexe

jeunes ; les professions qui recrutent à bac + 2 (notamment BTS tourisme) pourraient connaître des tensions si les jeunes décidaient d'allonger la durée de leurs études.

Dans le secteur du tourisme il n'y a donc pas de reconversion lourde, de pertes d'emplois, de délocalisations à prévoir. Le nombre d'emplois devrait continuer à croître avec la progression du tourisme au niveau international, emplois par définition non délocalisables.

Des difficultés existent néanmoins :

→ A court et moyen terme :

- enjeux de reconversion de la petite hôtellerie indépendante
- enjeux du devenir des centres de vacances du tourisme social dans certains territoires
- difficultés dans les agences de voyages du fait du développement du E-tourisme
- choix possible (économie, moindre émission de CO2) du secteur de l'entreprise en faveur de la visioconférence qui se substituerait à une part du tourisme d'affaires

→ A terme non connu :

- le renchérissement des matières premières et notamment de l'énergie pourraient entraîner des conséquences brutales et puissantes sur l'économie touristique française, première destination mondiale.

3. LE TOURISME DANS LA CROISSANCE VERTE : UNE DEMANDE CROISSANTE DE LA CLIENTELE

Les éléments rassemblés résumés ci-dessous sont tirés des travaux du groupe « Nouveau modèle de croissance » du Centre d'analyse stratégique, dont le rapport a été publié en octobre 2009². Ils s'appuient en particulier sur les contributions du Crédoc réalisées dans le cadre du groupe de travail³.

- Les motivations d'achat durable progressent. Elles sont multiples et vont de l'altruisme - « je consomme pour la planète » - à l'individualisme - « je consomme parce que c'est meilleur pour moi ».
- Mais les pratiques de consommation ne correspondent pas encore à cette sensibilité environnementale croissante des consommateurs : la préoccupation environnementale est secondaire par rapport aux considérations de prix
- L'offre de produits « verts » n'est pas induite par la demande, elle la précède
- Le tourisme solidaire et durable connaît un succès limité mais grandissant. Toutefois, les consommateurs se sentent assez peu informés. A cet égard, les labels sont très importants et doivent être développés et promus officiellement.
- La préoccupation de proximité devient forte. Le changement climatique pourrait renforcer cette contrainte de proximité.

² Daniel Cohen, Cécile Jolly, Olivier Passet et Vanessa Visnia-Weill, *Sortie de crise. Vers l'émergence de nouveaux modèles de croissance ?*, document de travail, Centre d'analyse stratégique, octobre 2009

³ V. la note complète en annexe

Il ressort de ces éléments qu'à ce stade, les perspectives sont encourageantes pour le tourisme durable rien qu'en se plaçant du côté de la demande.

4. Les objectifs du rapport

Le présent rapport s'attache à :

- Identifier les effets d'une transition vers une croissance verte sur les emplois et les métiers du tourisme en termes d'augmentation, de création, de transformation, de réduction ou de disparition et évaluer les besoins en recrutement
- Identifier les actions qui doivent être éventuellement entreprises pour accompagner cette mutation : définir les besoins en formation initiale et continue, organiser les parcours professionnels, orienter et mettre en cohérence offre et demande pour faciliter les recrutements, valoriser les métiers et les formations qui devront être pourvus en plus grand nombre, réglementer, organiser le marché de l'emploi, mobiliser les professionnels de la filière, améliorer les conditions d'emploi des salariés...
- Identifier quel apport le tourisme peut représenter pour l'insertion des publics éloignés de l'emploi ou la reconversion prioritaire des publics menacés de chômage dans le cadre de la transition vers une croissance verte

→ en retenant une définition du tourisme qui recouvre, quand ils sont liés au tourisme, les hébergements, la restauration, les transports et les activités (sachant que la mutation des secteurs des transports et du bâtiment est étudiée de façon approfondie par deux autres comités de filière et que la question du tourisme rural est étudiée dans le présent rapport) :

- Les sites
- Les hébergements
- Les transports
- Le tourisme urbain, rural, de montagne, littoral (voire à terme spatial)
- Les métiers de la vente de voyages, du guidage
- Les activités : shopping, tourisme d'affaires, culture...
- Le tourisme social
- L'animation et le sport

→ en identifiant les actions à mener rapidement des perspectives de plus long terme

→ en tentant autant que faire se peut de distinguer dans les évolutions des métiers ce qui relève des mutations « vertes » et des mutations « classiques » (nouvelles technologies, nouvelles attentes des clients...).

A. AUX CROISEMENTS DU TOURISME ET DE LA CROISSANCE VERTE

L'Organisation mondiale du tourisme, organe de l'ONU, a adopté un code mondial d'éthique du tourisme en 1999 et une définition du tourisme durable en août 2004⁴

"Les principes directeurs du développement durable et les pratiques de gestion durable du tourisme sont applicables à toutes les formes de tourisme dans tous les types de destination, y compris au tourisme de masse et aux divers créneaux touristiques. Les principes de durabilité concernent les aspects environnemental, économique et socioculturel du développement du tourisme. Pour garantir sur le long terme la durabilité de ce dernier, il faut parvenir au bon équilibre entre ces trois aspects.

Par conséquent, le tourisme durable doit :

- 1. exploiter de façon optimum les ressources de l'environnement qui constituent un élément clé de la mise en valeur touristique, en préservant les processus écologiques essentiels et en aidant à sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité ;*
- 2. respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil, conserver leurs atouts culturels bâti et vivant et leurs valeurs traditionnelles et contribuer à l'entente et à la tolérance interculturelles ;*
- 3. assurer une activité économique viable sur le long terme offrant à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques équitablement répartis, notamment des emplois stables, des possibilités de bénéfices et des services sociaux pour les communautés d'accueil, et contribuant ainsi à la réduction de la pauvreté.*

Le développement durable du tourisme requiert la participation, en connaissance de cause, de tous les acteurs concernés, ainsi qu'une forte direction politique pour assurer une large participation et l'existence d'un consensus. Le tourisme durable est le fruit d'efforts permanents et il exige le contrôle constant des effets de cette activité, ce qui suppose l'adoption, chaque fois qu'il y a lieu, des mesures préventives et/ou correctrices nécessaires.

Le tourisme durable devrait aussi satisfaire, au plus haut niveau possible, les touristes, et qu'il représente pour eux une expérience utile en leur faisant prendre davantage conscience des problèmes de durabilité et en encourageant parmi eux les pratiques adaptées. »

Depuis 2006, la France préside le groupe de travail international sur le développement du tourisme durable s'inscrivant dans le processus de Marrakech sous l'égide du programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE). Ce groupe de travail a arrêté 4 priorités devant faire avancer la démarche de tourisme durable : l'interface tourisme et changements climatiques, le tourisme et la biodiversité, la conservation du patrimoine naturel et culturel et le tourisme et le développement local. Les travaux ont débouché sur des recommandations en matière de labels, normes et processus de certification, d'investissements touristiques vis à vis d'opérateurs locaux, de prise en compte des changements climatiques, de sensibilisation au tourisme durable, de gestion des zones côtières à forte pression touristique, de promotion des patrimoines naturel et culturel et de développement du tourisme durable dans les territoires.

Si le tourisme n'était pas présent dans les réflexions du Grenelle de l'environnement au sens strict il est s'inscrit dans quasi toutes ses thématiques :

- Changement climatique
- Biodiversité
- Urbanisme, aménagement du territoire, trame verte et bleue

⁴

V. en annexe pour une présentation plus argumentée des définitions du tourisme durable

- Efficacité énergétique des bâtiments, énergies renouvelables
- Déchets
- Transports
- Responsabilité sociale des entreprises
- Prévention des risques naturels
- Agriculture biologique
- Etc.

Une typologie des croisements entre les problématiques du tourisme et celles, nombreuses, de la croissance verte, peut donc être tentée.

Ce qui caractériserait un tourisme durable dans une croissance verte serait naturellement un tourisme qui veillerait à réduire les effets négatifs et poursuivre les effets positifs ainsi listés :

Biodiversité Trame verte et bleue	<p>La France a un patrimoine très riche mais menacé. Elle est le seul pays présent dans 5 des 34 "points chauds" de la biodiversité mondiale : Méditerranée, Caraïbes, Océan Indien, Polynésie et Nouvelle-Calédonie. Elle possède le 2ème domaine maritime au monde avec 10% des récifs coralliens et lagons. Au total, la France abrite plus d'espèces que toute l'Europe continentale, mais elle est au 9ème rang mondial pour le nombre d'espèces animales et végétales menacées, selon la Liste rouge de l'IUCN.</p> <p>Biodiversité de prélèvement pour le tourisme : alimentation servie, matériaux de construction...</p> <p>Biodiversité récréative pour le tourisme : facteur d'attraction, risques d'atteinte par la mauvaise ou la sur-fréquentation de touristes</p> <p><u>Mécénat d'entreprises touristiques, par ex pour la reforestation</u></p>
Eau	<p>Eau récréative : avec 27 % des séjours personnels et 40 % des nuitées en 2007, le bord de mer reste l'espace touristique préféré des Français : c'est là qu'ils séjournent le plus longtemps (7,7 nuits en moyenne). Demande accrue de piscines et jeux aquatiques dans les campings et même les gîtes et résidences secondaires</p> <p>Eau pour la consommation humaine : boisson, hygiène</p> <p><u>Eau pour l'entretien des espaces verts, pour la maintenance des forêts</u></p>
Transports	<p>Incertitude forte sur le coût de l'énergie et notamment du pétrole dans l'avenir. Incertitudes consécutives sur le transport sur longue distance notamment (aérien) et donc sur le tourisme international. Toutefois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si l'apport économique des touristes étrangers est important pour l'économie française, ce sont cependant les résidents qui font la majorité du tourisme en France : ils réalisent les deux tiers des nuitées et de la consommation touristique - la grande majorité des touristes étrangers séjournant en France sont des Européens. Ils représentent 87 % des arrivées et 82 % des recettes (forte fréquentation des hébergements de plein air et importance croissante des résidences secondaires, courtes étapes sur la route de l'Espagne ou de l'Italie). Les touristes originaires du continent américain représentent 7 % des arrivées et apportent près de 10 % des recettes, les touristes en provenance d'Asie et d'Océanie, 5 % des arrivées et 6 % des recettes. <p>Effet de serre : Le secteur du tourisme, via notamment le poste transport aérien, émet 5 % environ des gaz à effet de serre dans le monde. Par ex., dans une étude conduite au début de l'année 2008, le WWF affirme qu'il serait possible d'économiser 22 millions de tonnes de CO2 si 20% des voyages d'affaires étaient remplacés par des visioconférences.</p> <p>Les déplacements effectués par les touristes français entre leur lieu de résidence et leur lieu de villégiature représentent 65% des distances parcourues en France et 6%</p>

	<p>des émissions de gaz à effet de serre (GES) françaises, transport international inclus, 3% si l'on ne prend en compte que les critères actuels du protocole de Kyoto (hors tourisme des Français à l'étranger). Les déplacements les plus producteurs de GES sont concentrés sur une minorité de touristes : 5% de la population française contribuent à eux seuls, par leurs déplacements vers les lieux de vacance, à la moitié des émissions dues aux déplacements touristiques.</p> <p>Succès des vélos – routes voies vertes. Etude 2009 sur l'économie du vélo en France :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4,5 milliards d'euros - 35.000 emplois <p>Un retour sur investissement élevé pour la collectivité</p> <ul style="list-style-type: none"> - 500 M€ de dépenses annuelles - 700 M€ de recettes fiscales <p>Une haute teneur en emploi : 10 emplois/million d'euros contre 2,5 dans l'industrie automobile.</p> <p>Une dépense supérieure de 20% à la moyenne des touristes 2e activité en séjour derrière la randonnée pédestre</p> <p>Développement possible du tourisme de navigation de plaisance.</p> <p>Pas assez d'offre de déplacements multimodaux autour des clusters de transport, ce qui fait que la plupart des touristes prennent leur voiture pour leurs déplacements. (82% des déplacements touristiques en France)</p>
Changement climatique	<p>Mouvement vers le Nord des touristes (GB +, Esp -), à priori un avantage pour les destinations rurales et la montagne en été</p> <p>La climatisation suffira-t-elle à faire rester les clients ? Aller vers l'éco-conception des hébergements</p> <p>Un mouvement vers le tourisme hors-sol à éviter</p> <p>La baisse de l'ensoleillement en montagne</p> <p>Baisse de la ressource en eau et sécheresse : plus d'eau en hiver, moins en été : alimentation en eau (îles), mais surtout sports d'eau douces (lacs, rivières...), feux de forêt (campings). Nombreuses conséquences possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - interdiction du canoë-kayak (2006) - interdictions de pêche (2003) - marnages trop importants et découvrant au-delà des plages aménagées, les fonds des plans d'eau - eutrophisation des plans d'eau <p>20 % des communes littorales ont leurs plages atteintes par l'érosion (une part est vraisemblablement liée au changement climatique)</p> <p>Une évolution vers des paysages secs (été, automne)</p> <p>Une évolution des paysages suite à l'évolution des activités agricoles</p> <p>Moindre résistance des forêts aux maladies</p> <p>Spécificité des événements extrêmes : accroissement de la fréquence des cyclones ? Changement de trajectoire ? Risques associés (inondations...)</p> <p>Risques sanitaires : réchauffement des eaux ; modification de la faune sous-marine (multiplication des méduses...)</p> <p>Récifs coralliens : dégradations importantes selon les lieux, risques de disparitions massives au cours des prochaines décennies</p> <p>Apparition de maladies absentes? Développement de maladies présentes ?</p>

	<p>Pollution de l'air</p> <p>Intoxications alimentaires</p> <p>Pics de mortalité été/hiver</p> <p>Etc.</p>
Responsabilité sociale interne des entreprises	<p>Part importante du travail saisonnier et à temps partiel dans le tourisme</p> <p>Part importante du travail peu qualifié, notamment dans le secteur HCR</p> <p>Difficultés de recrutement et de maintien dans l'emploi, notamment dans le secteur HCR, du fait des conditions salariales et de travail</p>
Responsabilité sociale externe des entreprises	<p>Incidences de l'implantation d'une activité / d'un hébergement touristique sur l'économie locale en France et à l'étranger.</p> <p>Pour le parc du tourisme social notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 17% des établissements sont implantés dans des communes de moins de 500 habitants - 36% sont implantés dans des communes de moins de 1.000 habitants - 80% sont implantés dans des communes de moins de 5.000 habitants <p>Influence des opérateurs touristiques sur les décideurs du territoire pour faire évoluer la gestion locale vers davantage de développement durable (par exemple par ses achats)</p> <p>Secteur du tourisme solidaire ou équitable : un tourisme qui participe au développement des populations et pays visités. Ce tourisme, fondé sur une notion de proximité, recouvre trois dimensions, complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une dimension socio-économique : des échanges commerciaux équitables et un développement durable - une dimension éducative pour d'autres modes de relations commerciales basées sur la confiance et la transparence - une dimension politique avec un engagement pour plus de justice dans les règles du commerce international <p>Secteur du tourisme responsable : axé sur la connaissance des réalités locales, de la culture, des modes de vie et aussi de la situation politique et sociale des populations, il alterne en général activités culturelles et rencontres avec des acteurs locaux (association, projets sociaux)</p> <p>Importance quantitative et politique du tourisme social sur le territoire français - Politiques d'aide au départ en vacances sur le territoire français. Tourisme → facteur de développement personnel, de bien-être</p> <p>Participation de groupes de transport ou d'hébergement à la lutte contre le tourisme sexuel</p>
Production et consommation responsables	<p>Le professionnel du tourisme est aussi un acheteur : il doit apprendre à acheter et pas seulement à produire « durable »</p> <p>Le touriste est avant tout un consommateur qui peut acheter et consommer durable.</p>
Risques	Climat changeant : cyclones, inondations, épidémies, feux de forêts... (?)
Déchets	<p>Problématique de la sur-fréquentation, par exemple dans les stations littorales l'été</p> <p>Possibilité de valorisation des déchets dans les grandes structures (campings, villages de vacances...) : compost, chauffage...</p>
Paysage	Ambivalence du tourisme, qui vit des paysages mais qui est également accusé de participer à leur destruction (ex : stations balnéaires ou de montagne) par des constructions inadaptées, des installations lourdes tels les téléphériques ou la sur-fréquentation de sites naturels
Culture, patrimoine	Ambivalence du tourisme, qui vit des cultures et patrimoines (y compris gastronomiques) visités, qui aide à leur survie ou leur développement, mais peut

	<p>aussi être accusé de participer à leur destruction.</p> <p>Secteur du tourisme responsable souhaite favoriser le maintien des cultures locales</p> <p>Question des métiers de guides et conférenciers pour favoriser la qualité de l'accès à la culture et au patrimoine : ces professions doivent-elles, pour cette raison, demeurer réglementées ?</p>
Bâtiment	<p>Les hôtels font partie des « bâtiments tertiaires » au sens des lois Grenelle 1 (13 août 2009) et 2 (au Parlement) : exigences d'efficacité énergétique renforcées pour les bâtiments neufs dès 2010 – obligations de rénovation énergétique</p> <p>Problématique centrale de l'hôtellerie « économique » dont les bâtiments pourraient ne pas passer le cap des obligations de mise à niveau imposées par les nouvelles normes.</p> <p>Loi de février 2005 sur la mise en accessibilité d'ici 2015 des bâtiments accueillant du public</p> <p>Exemplarité possible des hébergements touristiques pour la démonstration d'un habitat et d'un mode de vie durables</p>
Energies renouvelables	Possibilité d'installer des systèmes de production d'énergies renouvelables sur les bâtiments touristiques et leurs dépendances
Agriculture « raisonnée »	<p>Utilisation de produits biologiques, faveur des produits locaux et de saison, dans la restauration touristique</p> <p>Gîtes et chambres d'hôtes ruraux, accueil à la ferme, métiers d'accompagnateurs, élevage de chevaux de randonnée, travail saisonnier en station de ski etc. pour permettre la diversification des petites exploitations :</p> <p><i>« Si le nombre d'exploitations pratiquant l'agritourisme a augmenté de 13 % entre 1988 et 2000, il demeure un secteur d'activité encore en devenir. Le dernier recensement général de l'agriculture, qui a eu lieu en 2000, a en effet mesuré que sur 650.000 exploitations : – 2 % proposent un hébergement touristique : 150.000 lits sont ainsi disponibles, soit autant que ceux exploités par les villages de vacances et les résidences de tourisme ; – 0,4 % ont une activité de restauration ; – 0,92 % proposent des services et activités touristiques tels que la visite d'exploitations ou des activités équestres »</i></p> <p style="text-align: right;">FRANCOIS-PONCET Jean, BELOT Claude – <i>Rapport d'information fait au nom de la Délégation à l'aménagement et au développement durable du territoire sur le nouvel espace rural français. Paris, Sénat, 2008,</i></p>
Labels, classements	<p>Ecolabel :</p> <p>Les hébergements touristiques et les campings sont dans le périmètre de l'écolabel. 59 hébergements et 16 campings sont porteurs de la marque en France en novembre 2009 sur 288 hôtels et 54 campings (juil. 09) en Europe, soit une croissance très rapide après 3 années de mise en place (écolabel tourisme créé en 2003).</p> <p>Clé Verte – en 2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 302 hébergements en France (230 campings, 51 hôtels, 21 gîtes, chambres d'hôtes et locations) <ul style="list-style-type: none"> - Dans le monde, plus de 700 hébergements verts dans 13 pays (Danemark, Chypre, Pays-Bas, Italie, France, Portugal, Japon, Suède, Lituanie, Belgique, Maroc, Tunisie, Estonie) <p>Gîte Panda : en 2009 : 290 hébergements en France</p> <p>La certification Agir pour un tourisme responsable est attribuée par l'organisme Afaq-Afnor. Le référentiel a été déposé en mai 2006 à la DGCCRF et publié au JO du 16 mars 2007.</p> <p><u>Selon une enquête SOFRES 2009 un voyageur sur deux connaît l'un de ces quatre labels qui représentent 0,5% de l'hébergement et 2,25% des campings en France !</u></p> <p>Green Globe : Green Globe est un label international créé en 1999 pour le voyage</p>

	<p>et le tourisme durable.</p> <p>7 hôtels et 1 agence de voyages porteurs de la marque en France</p> <p>La réforme des classements hôteliers (arrêté du 22 décembre 08) a intégré des critères relatifs au développement durable</p> <p>La réforme des communes touristiques et stations classées (sept. 08) a intégré des critères relatifs au développement durable</p>
Agendas 21 Pôles d'excellence rurale	<p>Nombre de projets sont basés sur le tourisme durable, la mise en valeur de ressources locales par le tourisme</p>
Education à l'environnement et au développement durable, formation de « l'éco-citoyen »	<p>Rôle du secteur du tourisme associatif pour l'éducation au développement durable, notamment des jeunes (ex : réseau Ethic Etapes)</p> <p>Rôle pédagogique, en direction de la protection de l'environnement et du développement durable, des métiers de l'animation, du tourisme vert</p> <p>Exemplarité possible des hébergements touristiques pour la démonstration d'un habitat et d'un mode de vie durables</p>
Développement durable = facteur d'attractivité touristique	<p>Demande croissante de la part des « grands comptes » du tourisme d'affaires</p> <p>Demande de la clientèle Nord Europe et Nord Amérique</p> <p>Politique de labellisation / marquage (écolabel, écolodge, etc.) ; actions (commerciales ?) de compensation carbone des déplacements</p>
Accès aux vacances	<p>Politique et label Tourisme et Handicap (plus de 3250 labels attribués à ce jour). Volonté d'élargir la politique du handicap à la politique de l'accessibilité pour tous</p> <p>Politiques d'aide au départ en vacances sur le territoire français : 30% de français ne partent pas en vacances dans l'année, chiffre qui stagne depuis plus de 10 ans. En 2006, à la fourchette de revenus 800 €-2300 € bruts mensuels par foyer correspondait un taux de non départ de 70% à 40%, à 3000 €, le taux de non départ s'abaissait à 30% et à 5000 € il tombait à 20%.</p> <p>Problématique des jeunes et des seniors, tranches d'âge qui partent le moins : 20-24 ans : 46% de non-partants dans la tranche d'âge) et + de 65 ans : 39% en moyenne, mais avec des écarts importants).</p> <p>Agence nationale des chèques vacances (1 Mds € de chiffre d'affaires annuel)</p>
Territoires spécifiques	<p>Montagne : réchauffement climatique, paysage...</p> <p>Mer : qualité de l'eau, paysage, déchets, comportements des plaisanciers et plongeurs...</p> <p>Territoires ruraux : répond au goût croissant pour la proximité, sports de nature, double activité pour les agriculteurs... Le total des hébergements ruraux en 2008 se porte à 57 789 sur un total d'environ 235 400 (hors résidences secondaires). En outre les 3/4 des 2200 petits terrains de camping (pouvant accueillir au maximum 20 personnes sur au maximum six emplacements) sont situés sur une exploitation agricole (camping à la ferme). Ces tourismes sont appelés à se développer dans le cadre de la croissance verte : bon bilan carbone du point de vue des transports, bien placés pour l'<u>initiation à l'environnement, aux écosystèmes, à la biodiversité</u>, voire pour développer des produits plus sophistiqués tels que « bienvenue à la ferme bio », et pour des séjours touristiques à faible empreinte écologique. Toutefois, à long terme, le changement climatique pourrait changer l'économie touristique de certaines régions, d'autant plus fortement pour ce secteur du tourisme qu'il est très dépendant de la Nature.</p> <p>Territoires urbains : problématiques des transports, des déchets</p>

	<p>Stations « volets clos » = ouverts en saison et quasi vides le reste de l'année.</p> <p>Antarctique : restrictions majeures au tourisme</p> <p>Iles : besoins de protection contre la sur-fréquentation ; risques de submersion par hausse des eaux marines, menace sur les récifs coralliens</p> <p>Parcs naturels, parcs nationaux, sites protégés, Sites UNESCO</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De façon générale on observe que les problématiques du développement durable ont un impact fort sur le tourisme dans l'ensemble de ses aspects (transports, sites, bâtiments...) y compris l'observation d'une demande croissante de la clientèle pour un tourisme durable ou solidaire (le tourisme étant une activité de service, la demande de la clientèle doit être considérée comme un paramètre aussi fondamental que la réglementation).

Par ailleurs

- Le tourisme revêt, vis-à-vis du développement durable, un volet social fort : aide au départ en vacances, tourisme solidaire, politique pour jeunes et seniors, accessibilité...
- Le tourisme peut constituer un outil pédagogique fort pour la diffusion du développement durable = animateurs qui font de la sensibilisation à l'environnement, exemplarité des hébergements touristiques...
- Un tourisme plus durable doit avoir un effet d'attractivité de la France pour les touristes étrangers
- Le tourisme français est très significativement épaulé par des subventions communautaires et de collectivités locales ; or, ces acteurs vont de plus en plus exiger de financer des projets dont le caractère durable pourra être démontré et pas seulement allégué ... voire inexistant

A partir de cette analyse du croisement entre croissance verte et tourisme, le comité de filière a identifié que la totalité des métiers du tourisme connaîtront une mutation dans un délai rapproché.

B. EMPLOIS ET METIERS DU TOURISME DANS LA CROISSANCE VERTE EN FRANCE

B. 1. LES EFFECTIFS DANS LE TOURISME

Le tourisme compte environ 1 000 000 emplois moyens directs ($\approx 842\ 000$ salariés et $\approx 178\ 000$ non salariés) – Le double si on ajoute les emplois indirects / induits.

Les activités caractéristiques du tourisme emploient plus d'un million de personnes, soit 4 % des actifs occupés. Ils se répartissent en 842 000 salariés et environ 178 000 non-salariés.

En outre, par l'afflux de personnes, le tourisme génère une économie « préentielle » qui profite à bien d'autres secteurs d'activité. On estime généralement à un million le nombre d'emplois induits ainsi par le tourisme.

Globalement, l'emploi salarié dans le tourisme a progressé de plus de 4 000 emplois en 2008, progression plus faible que les années précédentes (moins de 1%). En 2007, ce secteur avait créé 29 000 emplois salariés, après 20 000 créations en 2006 et 14 000 en 2005. C'est ainsi le quatrième secteur créateur d'emplois depuis quatre ans.

Le secteur des hôtels, cafés et restaurants (HCR) emploie plus de 560 000 salariés et non-salariés dans les cafés et restaurants, les hébergements touristiques plus de 230 000.

2007

Source : Insee, EAE services 2007

	Entreprises (1)		Personnes occupées	
	(en nombre)	(en %)	(en nombre)	(en %)
Hôtellerie	21 139	9,11	161 016	15,31
Exploitation de terrains de camping	4 751	2,00	15 131	1,44
Autres hébergements touristiques	8 771	3,81	31 866	3,04
Restaurants et cafés	170 111	73,81	752 881	71,71
Agences de voyages	4 581	1,99	41 930	4,00
Soins de beauté, soins corporels, activités thermales, thalassothérapie	21 059	9,14	46 191	4,46
Total	230 423	100,0	1 049 028	100,0

(1) : non compris téléphériques et remontées mécaniques.

Les emplois publics et para-publics se retrouvent très essentiellement dans les « autres activités caractéristiques ».

B. 2. PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES QUESTIONS D'EMPLOI DANS LE SECTEUR DU TOURISME

→ **Le secteur du tourisme couvre une trentaine de branches professionnelles. Pour certaines d'entre elles, l'activité ne relève que partiellement de ce secteur.**

Les 29 branches professionnelles auxquelles se rattachent logiquement les métiers liés au tourisme :

Organisation de tourisme
Agences de voyages
Guides accompagnateurs
Guides interprètes
Tourisme social et familial
Hôtels, cafés, restaurants

Taxis parisiens
Services de l'automobile, location de véhicules
Espaces de loisirs, d'attraction et culturels
Zoos
Casinos
Animation

Hôtellerie de plein air	Sports
Immobilier	Centres équestres
Restauration rapide	Téléphériques
Restaurants de chaîne	Navigation de plaisance
Cafétérias	Ports de plaisance
Transport aérien : personnel au sol	Thermalisme
Transport aérien : personnel naviguant	Entreprises artistiques et culturelles
Transport routier	Entreprises de spectacle
Transport public urbain : réseaux de voyageurs	

Les 21 branches ayant une convention collective « tourisme » :

- Branche hôtels cafés restaurants (HCR) – brochure 3292
- Branche personnels des agences de voyages et de tourisme – brochure 3115
- Branche hôtellerie de plein air – brochure 3271
- Branche campings – brochure 3176
- Branche chaînes de cafétérias et assimilés – brochure 3297
- Branche personnel des entreprises de restauration de collectivités – brochure 3225
- Branche restauration rapide – brochure 3245
- Branche espace de loisir, d'attractions et culturel – brochure 3275
- Branche tourisme social et familial – brochure 3151
- Branche téléphériques et engins de remontées mécaniques – brochure 3122
- Branche casinos – brochure 3167
- Branche animation – brochure 3246
- Branche organismes de tourisme (à but non lucratif) – brochure 3175
- Branche thermalisme – brochure 3298
- Branche golf – brochure 3283
- Branche accompagnateurs et accompagnateurs au service des agences de voyages et de tourisme – brochure 3061
- Branche guides et accompagnateurs en milieu amazonien – brochure 3347
- Branche guide interprète de la région parisienne – brochure 3094
- Branche hôtels des tourisme trois quatre et quatre étoiles de luxe de Paris et de la région parisienne – brochure 3231
- Branche hôtels – brochure 3003
- Branche foires, salons et congrès - Convention collective nationale Syntec complétée par un accord spécifique

Mais parmi les autres branches employant un grand nombre de personnes dans un cadre touristique on peut citer les transports, le tourisme rural et agricole...

Ceci correspond donc à des centaines d'emplois et des dizaines de formations différentes ainsi qu'à des dizaines de certifications, ce qui rend toute réflexion sur l'emploi dans le tourisme à la fois passionnante et très complexe.

►le secteur du tourisme connaît deux grands types d'employeurs :

- les employeurs publics ou para-publics (administration de l'Etat et des collectivités locales, offices de tourisme, colonies de vacances, musées, parcs, etc.). Sur 241 métiers de la fonction publique territoriale par exemple, 35 ou 40 ont un lien avec le tourisme (chef de projet tourisme bien entendu, mais aussi responsable de port de plaisance par exemple).
- les employeurs privés (entreprises du voyage, de la restauration, de l'hébergement, du loisir...).

Certains métiers sont les mêmes dans le public et dans le privé mais ils sont minoritaires (métiers de l'animation et du guidage, métiers de la vente de voyages...), pour les métiers de la vente de voyages, les qualifications recherchées par le privé étant plus élevées (BTS) que par le public (bac pro Services par ex).

« En matière de formation, la principale critique de la FNOTSI⁵ porte sur l'inadéquation du BTS tourisme aux besoins du secteur. Dans les petites structures, majoritaires, un jeune titulaire du BTS tourisme sera mis à l'accueil, avec des tâches assez polyvalentes, mais sans perspectives d'évolution

⁵

Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative

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

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira
Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006, 121 p.

Dans les agences de voyages

- Le secteur ne recrute pas de jeunes sans formation et la grande majorité d'entre eux est de niveau Bac+2.
- L'ex BTS Tourisme (d'après une enquête de 1999) est le diplôme le plus répandu et il arrive au premier rang des préférences des responsables d'agences de voyages pour leur personnel pour cinq métiers sur huit (agent de comptoir, chef de comptoir, chef d'agence, agent de réservation et forfaitiste).
(...)
- Bien qu'il y ait une tendance générale « affichée » de recruter des Bac + 2 –BTS Tourisme, les employeurs embauchent aussi à Bac + 1 (des jeunes qui ont échoué au bout d'un an de DEUG et qui décrochent) pour mieux fidéliser les salariés à des postes pour lesquels les niveaux de qualification et de salaires renvoient le plus souvent à des niveaux 4 « améliorés ». (...)
- Les formations universitaires supérieures de 2ème et 3ème cycles représentées par les licences et maîtrises, diplômes d'IUP, DESS ont peu de succès dans le secteur. En effet, non seulement ces diplômes ne font pas toujours l'unanimité, mais les petites agences, PME ou TPE, ne recrutent pas ce type de diplômés. Seules les « majors » recrutent un petit nombre de titulaires à ces niveaux supérieurs et encore privilégient-elles pour les emplois d'encadrement (responsable d'agence ou de développement touristique, chef de produit) la promotion interne par la voie bac+2 complétée par une forte expérience de terrain.

Mise en oeuvre du schéma des formations.

Rapport final de l'étude de filière sur l'évolution du système emploi-formation.
Paris, Geste, Région Ile de France, 2004

Le secteur du tourisme associatif à vocation sociale est un peu à part car il appartient bien au secteur commercial (il vend ses prestations) mais dans un but non lucratif ; dans cette mesure certains de ses métiers ont un contenu différent et une forte dimension socio-éducative notamment auprès des jeunes (animation de la diversité sociale, accueil de personnes en difficultés, etc.), le recours aux bénévoles n'est pas rare, la part des salariés permanents est minoritaire, la polyvalence est forte.⁶.

►La plupart des entreprises du tourisme sont des petites ou très petites entreprises, parfois héritées, où le turn over des patrons est faible. Il en découle une relative passivité face aux évolutions, passivité (ou rejet) qui s'observe à chaque mutation qu'a connue le tourisme ces dernières années : nécessité d'améliorer l'accueil, nécessité de réformer les classements des hébergements, arrivée de femmes diplômées à la tête d'entreprises...

« Le tourisme a dix ans de retard d'une façon générale. La structure du secteur, composé d'une multiplicité de très petites entreprises à caractère familial a notamment pour conséquences :

- Un dialogue social encore très limité, qui constitue à l'évidence un frein à la modernité sociale, et par là-même à l'accès des femmes aux responsabilités. (...) Ce n'est pas le tourisme qui est particulièrement macho, c'est le monde des PME et du petit patronat qui est resté très traditionnel. (...) Il existe une forme de paternalisme dans cette profession. On est sur des modèles qui datent quasiment du 19ème siècle.
- Un retard dans la professionnalisation du secteur « Nous sommes dans un secteur corporatiste, vieux,

⁶ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications du tourisme social et familial - Enquête auprès des entreprises - Rapport final 12 mars 2008 - CPNEF Tourisme social et familial – Unification -Pollen conseil

qui n'a pas bougé, sauf depuis 5 ans. Les personnes à la tête des entreprises sont les mêmes depuis 20 ans et ça, plus que dans d'autres secteurs » « Dans le secteur du tourisme, la mentalité des grands dirigeants n'évolue pas de ce point de vue alors que dans les secteurs industriels on pose le problème depuis longtemps en termes de qualité, de professionnalisation » (pp. 19-20)

HALLS-FRENCH Lilian

La place des femmes dans le monde du tourisme., 2003

... ainsi que des difficultés de gestion au quotidien

« Le recours à la formation continue est peu développé, jugé complexe à mettre en place par les professionnels (difficultés pour le remplacement du personnel parti en formation, montages financiers des projets...). Un appui logistique par des acteurs de terrain pourrait appuyer les professionnels et les aider dans leurs démarches de mise en place de formations. Des dispositifs de formation à distance ou d'autoformation pourraient être expérimentés. »

ARF - Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes
Le GFE 17 « Hôtellerie, Restauration Tourisme, Loisirs, Animation, Sport ». 2008

→ **le tourisme comporte un nombre important d'emplois peu qualifiés**, notamment dans les secteurs hôtellerie - cafés – restauration et animation, qui constituent d'ailleurs des tremplins vers l'emploi et la formation. **Pour autant, hors secteur HCR, on observe globalement une tendance à l'augmentation du niveau de formation des actifs du secteur**, les recrutements à un niveau inférieur au bac se raréfiant et concernant aujourd'hui essentiellement les agents et hôtesses d'accueil et d'information. Si la part des niveaux V et IV se maintient, la proportion des diplômés du supérieur s'accroît nettement. Cette tendance se confirme d'année en année, la réforme, en 2001, des BTS Tourisme n'y étant pas étrangère.

→ **l'emploi est quantitativement sous tension** dans le secteur du tourisme, et particulièrement dans le secteur de l'hôtellerie – cafés – restauration et le secteur de l'accueil. La formation initiale produit a priori suffisamment de personnes compétentes pour ces emplois mais il s'agit d'emplois où un nombre très important des personnes formées ne sont plus présentes au bout de quelques années.

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

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

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

Le tourisme, comme les autres filières en tension occupant des personnes à bas niveau de qualification, est

également touché par la question du travail dissimulé ou illégal⁷.

➔ **un nombre important d'emplois correspondent à des filières d'insertion** (secteurs HCR, de l'animation, de l'accompagnement, etc.) où un emploi dans le tourisme est la porte d'entrée dans la vie professionnelle et où la formation ou la reconnaissance des acquis de l'expérience interviennent postérieurement. Les ministères chargés de la jeunesse et des sports en ont pris conscience depuis de nombreuses années et renforcent cette tendance par une politique d'adaptation des formations et des diplômes.

➔ **le tourisme compte un nombre important d'emplois saisonniers, d'emplois à temps partiel, de doubles emplois** (ex : cumul agriculture et randonnée ou sports d'hiver)

Une exploitation spécifique des déclarations annuelles de données sociales réalisée par l'Insee en 2006 a dénombré 420 000 emplois saisonniers dans les activités touristiques. Ce phénomène d'emploi saisonnier est moins répandu dans les hôtels que dans les autres formes d'hébergement touristique, en particulier dans l'hôtellerie de plein air ainsi que dans les téléphériques et remontées mécaniques (environ 18 000). Il s'agit le plus souvent d'emplois faiblement qualifiés et occupés par des jeunes en recherche d'emploi (y compris des étudiants arrondissant leur budget pendant la saison) entraînant des problèmes de fidélisation et surtout de formation professionnelle dont ces jeunes ne bénéficient pas du fait de la courte période où ils sont employés dans l'année. Mais c'est aussi souvent par ce biais que ce fait l'insertion de jeunes en échec scolaire.

➔ **on constate dans le tourisme le débat récurrent et toujours renouvelé sur l'adéquation ou non de la formation aux besoins des employeurs et aux aspirations des salariés** : certains pensent qu'il y aurait surtout besoin, dans le tourisme, de personnels de niveau V et IV mais leurs conditions d'emploi sont insatisfaisantes ; les mêmes ajoutent qu'il y aurait un foisonnement anarchique de formations de niveau licence et master qui seraient des « usines à fabriquer des chômeurs » et l'autonomie des universités pourrait aggraver le processus ; il est dit également que les professionnels préféreraient des personnels généralistes formés à la vente ou au marketing puis les formeraient au tourisme.. Mais on lit aussi que la tendance de fond est à l'augmentation du niveau de qualification, qu'il faut former de vrais professionnels du tourisme car ce secteur a des contraintes spécifiques, que les deux BTS tourisme rénovés conviennent globalement aux professionnels privés, que les conditions d'emploi des salariés de niveau V et IV se sont améliorées grâce à l'effort de professionnalisation au contraire de celles des salariés entre niveaux III et I qui ont des prétentions salariales supérieures aux conditions du marché, que l'autonomie des universités devrait permettre un meilleur dialogue avec les professionnels et les régions..

« [...] D'un côté, des employeurs nous font savoir qu'ils ne parviennent pas à trouver de jeunes, et de l'autre des jeunes ne trouvent pas de travail. »

« Nous formons moins de 4 000 BTS par an, ce qui reste très insuffisant au regard des besoins. Cependant, un grand nombre d'entre eux souhaite poursuivre des études, parce qu'ils en ont les compétences mais aussi parce qu'ils ne veulent pas entrer sur le marché du travail. »

« Les diplômes de la formation professionnelle charrent souvent des représentations quelque peu datées. Or tous sont systématiquement fabriqués à partir d'une étude précise des attentes des secteurs d'activité et des employeurs. (...) La principale difficulté à laquelle nous sommes confrontés réside dans la variété et l'hétérogénéité des attentes des acteurs en matière des compétences. Ainsi, les attentes d'un hôtelier indépendant et celles d'un hôtelier de chaîne divergent fortement, en dehors de quelques compétences de base. De même, les compétences attendues dans une agence réceptive intervenant dans un secteur spécifique et celles attendues dans une agence généraliste n'ont rien à voir. Dans notre recherche d'adéquation entre les attentes des employeurs et les compétences, nous sommes confrontés à cette question : Comment repérer et suivre l'évolution des compétences des différents acteurs ? L'accueil, l'hébergement, la restauration, la commercialisation, l'organisation de séjours et leur mise en oeuvre offrent une extrême variété de situations, et notre premier travail en tant qu'organisme certificateur consiste à rencontrer le plus fréquemment possible les professionnels. »

PANAZOL Jean-Marie, Inspecteur général de l'Education nationale
Assises nationales du tourisme. Le tourisme au coeur de notre croissance. 18 et 19 juin 2008.

⁷

V. par ex **Comment résoudre la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de l'hôtellerie-restauration –** Conseil national du tourisme - Février 2008

➔ Dans le tourisme, qui est pourtant une activité de chaîne d'assemblage (le touriste se déplace, mange, visite, fait du sport, etc.) **plusieurs mondes cohabitent et se comprennent mal** : par exemple les métiers du sport et de l'animation n'apprécient pas d'être assimilés au tourisme car ils tiennent à leur contenu pédagogique et à leurs objectifs de sécurité ... d'où la volonté de la branche des parcs de loisirs de créer ses propres certifications pour les animateurs d'attractions, les surveillants de piscines ; le monde de la culture et du patrimoine admet encore mal celui du tourisme qui est considéré comme trop mercantile ou « de service » au sens du client roi. D'où une difficulté à définir des formations et diplômes qui conviennent au secteur dans son ensemble.

➔ Pour des motifs tenant à la garantie du client (ex : agents de voyage), à la qualité de la prestation (ex : guides) ou à la sécurité physique (ex : métiers du sport ou de l'accompagnement), **nombre d'emplois ou d'activités du tourisme sont réglementés**.

C. LA FORMATION, LES DIPLOMES DANS LE SECTEUR DU TOURISME ET L'EVOLUTION DUE A LA CROISSANCE VERTE

Voir annexe pour le détail⁸

C.1. FORMATION ET DIPLOMES

C.1.1. FORMATION INITIALE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (NIVEAUX I, II ET III)

L'offre de formation universitaire en tourisme du **ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche** s'est beaucoup développée au cours des dernières années. Les diplômes tourisme et hôtellerie-restauration de ce niveau sont cependant de plus en plus concurrencés sur le marché de l'emploi par d'autres diplômes plus généralistes : commerce, communication, gestion, etc.

Dans le cadre de l'harmonisation des cursus d'enseignement supérieur européens, le cursus universitaire français s'organise autour de trois diplômes : la licence, le master et le doctorat. Cette nouvelle organisation dite « LMD » permet d'accroître la mobilité des étudiants européens, la mobilité entre les disciplines et entre les formations professionnelles et générales. Le système « LMD » est accessible aux étudiants du secteur du tourisme.

Les masters professionnels

Il existe une cinquantaine de masters professionnels correspondant à des formations aux métiers du tourisme dans les pôles principaux du tourisme (hôtellerie-restauration, loisirs, sports et culture)

Les licences professionnelles

Il existe une soixantaine de licences professionnelles correspondant à des formations aux métiers du tourisme dans les pôles principaux du tourisme (hôtellerie-restauration, loisirs, sports, culture). Les licences pro ont été créées en 1999 et mises en place en 2000.

Les BTS tourisme (ministère de l'Education nationale)

Ils occupent une place structurante dans le secteur du tourisme, notamment :

- BTS : animation et gestions touristiques locales (AGTL)	- BTS hôtellerie restauration (option A mercatique et gestion hôtelière)
- BTS vente et productions touristiques (VPT)	- BTS hôtellerie restauration (option B art culinaire, art de la table et du service)
en 2008, inscrits : 5 116 , admis : 3 708	- BTS responsable hébergement en 2008 inscrits : 2 957, admis : 2 337

Autres

- Jeunesse et Sports : Ex : Niveau II : Diplôme d'État supérieur de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (DESJEPS) : parmi les mentions de la spécialité « perfectionnement sportif », on

⁸ Le CETIA (Univ. de Toulouse) dispose de la liste complète des formations licence à master et de leur contenu à jour au printemps 2009

peut citer le vol à voile, le surf, la pétanque, les activités physiques adaptées, le golf, etc. et dans la mention « direction de structure et de projet » de la spécialité « animation socio-éducative ou culturelle ».

- Jeunesse et Sports : Ex : Niveau III : Diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (DEJEPS) : parmi les mentions de la spécialité « perfectionnement sportif », on peut citer le surf, la pétanque, le golf, etc. et dans la mention « développement de projets territoires et réseaux » de la spécialité « animation socio-éducative ou culturelle ».

Ministère de l'économie : Ex : assistant de développement de tourisme local, responsable d'établissement touristique - Niveau III

Au sein des métiers du guidage, qui sont réglementés, trois métiers ne sont accessibles que par examen :

- Conférencier national
- Guide-conférencier des villes et pays d'art et d'histoire
- Animateur de l'architecture et du patrimoine

C.1.2. FORMATION INITIALE DANS L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE (NIVEAUX IV, V ET VI)

Ministère Education Nationale

Les diplômes délivrés correspondent essentiellement à la filière hôtellerie – restauration – tourisme.

Ministère Jeunesse et Sports

Dans le domaine, étendu, des métiers de l'animation et de l'encadrement des activités physiques et sportives. Ces formations visent des métiers exercés à la fois pour des résidents (abonnés de clubs, d'associations...) et des touristes notamment durant les saisons d'hiver et d'été. Les diplômes intéressant le tourisme sont principalement situés aux niveaux IV et V.

Ministère de l'Agriculture

- Baccalauréat professionnel / Services en milieu rural

C1.3. FORMATION CONTINUE

Les modules de formation continue ont vocation soit à préparer un diplôme de la formation initiale, soit à préparer un diplôme spécifique de la formation continue (certificat de spécialisation, certificat de qualification professionnelle, formation reconnue comme équivalent un niveau de diplôme), soit à acquérir une compétence supplémentaire sans validation par un titre officiel.

Ils sont donc de tout niveau mais on trouve là les filières permettant l'insertion dans l'emploi des personnes peu ou pas qualifiées et la validation des compétences, notamment en niveau V : agent de loisirs, agent d'accueil touristique, agent d'hôtellerie, garçon ou serveuse de restaurant, cuisinier (ière), agent de restauration, employé barman...

Le réseau de la formation continue n'est pas spécifique pour le tourisme, à part quelques écoles spécialisées notamment dans les formations en hôtellerie et restauration :

- Le réseau de l'AFPA
- Environ 290 GRETA (groupements d'Etablissements publics locaux d'enseignement) fédérant leurs ressources pour organiser des actions de formation continue pour adultes)

- Services de formation continue des universités (de nombreux masters peuvent se préparer en formation continue)
- Réseau des chambres consulaires et notamment celui des CCI (au nombre de 159) qui proposent environ 300 formations (en incluant les formations HCR) et préparent également aux diplômes professionnels
- Organisations professionnelles (formation achetée auprès d'organismes privés ou dispensées en interne)
- Entreprises (formation achetée auprès d'organismes privés ou dispensées en interne)

Pour la seule hôtellerie – restauration sur financement du FAFIH⁹ en 2008, les dispositifs de formation continue (plan de formation, contrat de professionnalisation, période de professionnalisation, droit individuel à la formation) ont représenté 84 934 dossiers instruits, 73 363 actions de formation, 156 286 stagiaires, 7 357 432 heures de formation.

C.2. ACTUALITE DE LA REFLEXION SUR LES METIERS DU TOURISME

Ainsi que le CEREQ l'a étudié en profondeur depuis 2006¹⁰, les six thématiques d'évolution des métiers qui occupent professionnels du tourisme et secteur de la formation sont les suivantes :

- l'élévation du niveau de formation ;
- la priorité donnée à l'accueil des clients et à la dimension commerciale ;
- les nouvelles technologies ;
- les difficultés de recrutement et la faible fidélisation de la main-d'œuvre ;
- la prise en compte croissante des critères de développement durable ;
- le rôle déterminant des femmes.

Ces deux dernières thématiques sont apparues récemment et les pratiques liées au développement durable existent sur le terrain : des réflexions sont déjà en cours, des métiers du tourisme durable / écologique / solidaire / etc. existent déjà, le label Tourisme et Handicap, la réforme récente du classement des hôtels intégrant des critères de développement durable etc. participent de la démarche vers le développement durable.

Ainsi le tournant vers le développement durable est déjà entamé avec quelques locomotives (liste indicative) : groupe ACCOR, Club Méditerranée, campings (label Camping qualité, charte paysagère...), associations du tourisme social, agriculture offrant des produits du tourisme rural, voyagistes solidaires, élus de la montagne, démarche RESPECT de l'ACFCI, salon Ecorismo...

C.3. ANALYSE PAR LA TYPOLOGIE DES METIERS DU TOURISME DES EFFETS ATTENDUS DE LA CROISSANCE VERTE

Le tableau synoptique « secteur du tourisme – structure des métiers - analyse dans une optique de croissance verte » fait une analyse de l'évolution des métiers selon trois tendances :

⁹ Organisme paritaire collecteur agréé (de la formation professionnelle) de l'Industrie Hôtelière et des activités connexes

¹⁰ notamment CEREQ novembre 2008 « **Les métiers du tourisme : tendances et besoins émergents** »

- les métiers dont les **gestes** professionnels (au sens de la **technicité**) sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte → a priori sensibilisation Développement Durable sur le lieu de travail ou en formation
- les métiers dont les **gestes** professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte → a priori modules de formation Développement Durable insérés dans la formation métier initiale ou continue
- les métiers dont les **gestes** professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts ») → a priori la formation métier est fortement tournée vers la problématique Développement Durable au moins dans sa phase de spécialisation

NB 1 : en revanche, tous les métiers seront affectés dans les **comportements** professionnels par un passage à la croissance verte.

NB 2 : dans l'ensemble du tableau, il a été tenté de spécifier des métiers qui sont peu ou prou équivalents quel que soit leur contexte territorial, d'employeur, de filière d'hébergement etc. Notamment sont traités spécifiquement toutes branches et tous contextes intéressés :

- Les métiers de l'accueil
- métiers du guidage, de l'accompagnement et de l'animation
- Les métiers de la restauration
- Les métiers de la gestion, du conseil, de l'ingénierie, de la conception...

NB 3 : Ne sont pas examinés ici les métiers des secteurs adjacents au tourisme :

- Activités support dans les organismes (webmestre, secrétaire, comptable, attaché de presse, etc.)
- Commerce
- Transports (hors autocars de tourisme), stations d'autoroutes
- Agriculture (hors hébergement et accueil pédagogique à la ferme)
- Construction et entretien d'hébergements touristiques, entretien et restauration de monuments
- Finances, banques, fiscalité
- Administrations de contrôle (concurrence, consommation, répression des fraudes – services vétérinaires – inspection des sports – commissions de sécurité des établissements accueillant du public - etc.)
- Divertissement, spectacle

NB4 : pour l'ensemble du tableau : métiers identifiés comme devant disparaître dans une croissance verte : AUCUN

Sont notés en gras ceux pour qui le constat est plus marqué

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
LES METIERS DU VOYAGE (cf. notamment typologie rénovée par le SNAV en 2008 – 2009)		Agent de Comptoir			38 962 salariés (équivalent temps plein) 50% de moins de 35 ans, 76% de femmes (source SNAV)	25000	oui
		Conseiller en voyages		IV			
		Conseiller confirmé voyages					
		Conseiller billetterie					oui
		Conseiller confirmé billetterie					

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
	Chargé des documents de voyages						
	Forfaitiste						
	Forfaitiste confirmé						
	Responsable de secteur agence ou d'unité technique						
	Responsable d'agence(s)						
	Animateur-coordonnateur de réseau						
	Directeur régional						
	Responsable de module/équipe						
	Responsable de plateau						
	Assistant réceptif						
	Agent d'accueil						
	Chef de produits touristiques						
	Assistant chef de produit						
	Responsable d'association de tourisme solidaire						
	Affréteur						
	Yield manager						
	Directeur de tour operator						
	Gestionnaire de site internet de voyages et réservations						
	Testeur de site internet de voyages et réservations						
	Chef de projet customer relation management						
LES METIERS AUTOUR DU TERRITOIRE : ACCUEIL – RECEPΤIF – CULTURE – SPORTS ET ACTIVITE – ANIMATION – GUIDAGE – DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE...							
Métiers de l'accueil	Agent d'accueil (halls d'aéroport, guichets d'information, stands d'exposition, musées...)				Niveau V	100000	oui
	Hôtesse de l'air, steward Agent d'escale						
	Caissier				Niveau V		oui
	Responsable des caisses						
Métiers des transports touristiques	Autocariste						
	Chauffeur d'autocar						
Métiers du développement touristique local	Directeur d'un office de tourisme				II		
			Coordinateur d'activités touristiques locales, monteurs de produits touristiques, chargés de promotion		IV		
			Concepteur-réalisateur de loisirs verts		IV		

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
	Conseiller en séjour en office de tourisme				V-IV		
	Agent de gestion de réservations en OT / SLA				IV		
		Agent de valorisation du patrimoine			IV		
	Chargé de promotion en OT / CDT / CRT				IV		
	Responsable promotion OT / CDT / CRT				III		
	Responsable ou assistant marketing / observation économique / études économiques en OT / CDT / CRT				III		
	Responsable marchés étrangers en OT / CDT / CRT				III		
Métiers de l'accompagnement, du guidage, de l'animation (y compris sportive) et de la formation en environnement		Accompagnateur de voyages		<ul style="list-style-type: none"> • Branche animation • Branche espaces de loisirs, d'attraction et culturels • Branche tourisme social et familial • Branche organismes de tourisme • Branche accompagnateurs • Branches Sport • Branche guides – interprètes • Branche entreprises de spectacles 		10% des personnels de l'animation ou du sport auraient une activité directement rattachable au tourisme	oui
		Guide accompagnateur					oui
		Conférencier				Etude 2008 Direction du tourisme : 2 400 professionnels du guidage actifs : -31% de guides-interprètes nationaux -29,50% de guides-interprètes régionaux -16,30% de conférenciers des Villes et pays d'art et d'histoire -9,40% de conférenciers nationaux.	
		Guide interprète					

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
			Responsable d'animation dans un espace protégé		IV ou V	Il y aurait environ 80 000 animateurs dont l'activité serait liée au tourisme, dont la moitié employés par des collectivités locales	
		Animateur loisirs de centre de vacances, de camping, de colonie de vacances, d'accueil collectif de mineurs, etc.			IV ou V		oui
			Formateur en environnement		IV ou V		oui
			Animateur en écotourisme		IV ou V		oui
			Guide naturaliste		IV ou V		
			Animateur nature / culture / environnement		IV ou V		oui
			Animateur en tourisme rural et activités de pleine nature		IV ou V		oui
		Animateur et accompagnateur sportif	Animateur et accompagnateur sportif Nature		IV ou V		oui
Musées, monuments		Conservateur					
	Surveillant						oui
Casinos (200 entreprises)	Assistant clientèle						oui
	Caissier des machines à sous						
	Croupier						oui
	Directeur des machines à sous						
	Employé des jeux						oui
	Technicien des machines à sous						
	Apprentis Croupiers						oui
Bowlings (320 établissements)	Technicien des machines						
	Directeur						
Les stations thermales, la thalassothérapie, les soins de beauté, les soins corporels		Agent thermal				46 197 emplois dont 5 825 emplois (source UNEDIC) pour thermalisme	oui
		Infirmier					
		Masseur-kinésithérapeute					
		Médecin thermal					
		Directeur d'institut					
			Hydrotechnicien				
Les sports (hors animation)	Charge de location de matériel de transport ou de loisirs						oui
		Responsable d'une activité sportive ouverte aux touristes					oui

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
Les parcs de loisirs (2 500 entreprises)		Gestionnaire de parc				26 300 salariés permanents	
	Opérateur d'attraction						oui
	Opérateur de parcours acrobatique en hauteur						oui
	Opérateur d'attraction aquatique						oui
Foires, salons et congrès		gestionnaires de sites d'exposition					
		organisateur de manifestations commerciales					
		Installateur de stands					oui
		Responsable son de salle de conférence					
		Responsable lumière de salle de conférence					
		Responsable média de salle de conférence					
		Responsable des services médias des manifestations					
Téléphériques, remontées mécaniques	Caissier de remontée mécanique			Branche téléphériques et engins de remontées mécaniques – brochure 3122		12 382 emplois salariés pour UNEDIC = hors secteur public 22 033 salariés (en 2003/2004) pour SNTF	oui
	Conducteur de remontée mécanique			=			oui
Aménagement de la montagne hors remontées		Agent d'exploitation d'installations d'enneigement					oui
		Conducteur d'engin de dégivrage					oui
		Dameur					oui
		Directeur de station de ski					
		Nivoculteur					
		Snowmaker					
		Technicien neige					
		Artificier spécialisé en déclenchement d'avalanches					
		Pisteur					
		Maitre chien d'avalanche					
		Personnel régulateur du service des pistes de ski					
		Pisteur secouriste alpin					
		Pisteur secouriste nordique					
Aménagement du littoral			Responsable qualité des eaux en station balnéaire				
Espaces protégés			Architecte conseil dans un espace naturel			2500 à 3000 professionnels travaillent dans les organismes gestionnaires des espaces naturels protégés. Les organismes employeurs sont environ 300.	

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
			Chargé d'aménagement, d'urbanisme ou du paysage dans un espace naturel				
		Animateur foncier	Chargé de mission sports de nature				
			Chargé de mission tourisme				
			Chargé de mission développement				
LES METIERS DE L'HEBERGEMENT – CAFES – RESTAURATION							
L'hôtellerie		Directeur d' hôtel			Niveau III	2400	
		Adjoint de directeur d'hôtel					
		Assistant d'exploitation en hôtellerie					
		Chef de réception					
		Directeur de loge					
		Concierge d'hôtel			Niveau IV - III	500	
		Réceptionniste			Niveau IV	32000	
		Personnel de hall					
		Gouvernante d'étage					
		Chef lingère					
		Lingère					oui
		Employé d'étage			Niveau V – infra V	50000	oui
		Equipier du service d'étage					
		Femme de chambre					oui
		Valet de chambre					oui
L'hôtellerie de plein air		Responsable de réservation					
		Gestionnaire de camping				15 137	
		Installation et entretien des matériels					
		Surveillance piscine					
		Gardiennage / sécurité camping					oui
Villages de vacances		Jardinier / paysagiste					oui
		Gestionnaire de village de vacances				31 866	
	Disc Jockey				1 402 équipement répartis en 601 villages, et maisons familiales de vacances , 224 auberges et centres d'accueils jeunes, 99 centres sportifs, 139 refuges et chalets, 230 centres de vacances pour enfants, 109 autres		
Autres hébergements		Propriétaire de chambre d'hôtes					
		Propriétaire de gîtes					
		Employé d'agence de location – vente					
		Gardien de refuge					oui

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
			Gestionnaire de gîtes et de fermes éducatives				
	Agriculteur pratiquant l'accueil à la ferme, la chambre d'hôte, le gîte rural				5800 agriculteurs adhérents de « Bienvenue à la ferme »		
La restauration	Aide cuisinier				752 882 (avec les cafés)	oui	
	Barman			Niveau V	12000	oui	
	Chef Barman						
	Chef cuisinier			Niveau V - IV	22000		
	Chef de rang						
	Chef steward						
	Commis de cuisine			Niveau V et infra V		oui	
	Cuisinier			Niveau V	200000		
	Directeur de restaurant			Niveau IV	77000		
	Employé polyvalent de restauration			Niveau V	30000	oui	
	Equipier polyvalent de restauration rapide					oui	
	Maître d' Hôtel			Niveau IV	85000		
	Pizzaiolo			Niveau V	19300	oui	
	Plongeur			Niveau infra V	150000	oui	
	Régisseur						
Cafés, bars, brasserie	Responsable de Banquets			Niveau V - IV	2000		
	Serveur			Niveau V	75000	oui	
La restauration collective	Exploitant						
	Responsable de restaurant collectif						
	Assistant responsable d'une structure de restauration						
	Chef de cuisine en restauration collective						
	Chef de production en restauration collective						
	Cuisinier en restauration collective						
	Commis de cuisine et de restauration collective						
	Employé de cafétéria			Niveau V	25000		
	Ingénieur en restauration						
METIERS DIVERS	Responsable d' approvisionnements						
Métiers des services centraux des chaînes	Directeur de chaîne hôtelière						
	Responsable des investissements internationaux de chaîne hôtelière						
	Responsable marketing de siège d'entreprise touristique						

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
	Responsable achats de siège d'entreprise touristique						
	Responsable immobilier de siège d'entreprise touristique						
		Directeur développement durable					
Conseil, ingénierie et gestion		Consultant en tourisme					
		Chercheur en tourisme					
	Qualiticien						
	Conseiller / contrôleur tourisme et handicap						
	Conseiller / contrôleur classement des hébergements						
	Conseil / ingénierie tourisme en CCI						
	Consultant en immobilier touristique						
		Consultant en coopération et développement					
	Consultant en marketing						
		Consultant développement durable en tourisme (expertise ou technicien en éco-conception, éco-gestion, performance énergétique, certification environnementale, attentes clients en DD...)					
		Responsable technique de sites (gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets)					
	Technicien de sites (gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets)						
	Informaticien SSII logiciels du voyage						
	Conseil en secours / sécurité / risques						
		Conseiller en développement durable / empreinte écologique / bilan carbone / éco-conception dans le domaine du tourisme					
		Auditeur de qualité environnementale					

	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront marginalement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront partiellement touchés par le passage à la croissance verte	Métier dont les gestes professionnels sont ou seront fortement ou intégralement touchés par le passage à la croissance verte (= « les métiers « verts »)	Principales branches concernées (si métier transversal)	Niveau moyen	Effectif (approx.)	Métier d'insertion dans l'emploi
			Risk manager (gestion des risques juridiques et financiers d'un manquement aux exigences du développement durable)				
			Métérologue en environnement (évaluation des problèmes d'énergie et de gestion des déchets)				
Administration au niveau national / international		Agent de la sous direction du tourisme					
		Agent d'Atout France					
		Agent du BITS					
		Agent de l'OMT					
		Agent de l'agence nationale des chèques vacances					
		Elus locaux au tourisme					
Formation		Professeur en tourisme					
		Formateur en tourisme					
		Formateur Qualité tourisme					
		Formateur Tourisme et Handicap					
Divers		Economiste du tourisme					
		Juriste du tourisme					
		Intervenants en secours / sécurité / risques					
		Permanent d'une structure de gestion de comité d'entreprise					
		Permanent d'une association d'aide au départ en vacances					

Les principaux enseignements de l'analyse menée dans la typologie sont les suivantes :

Métiers du tourisme

Peu d'emplois « verts » sont prévus mais le comité identifie la nécessité d'un « verdissement » de tous les emplois. Les professionnels siégeant dans les observatoires de l'emploi font remarquer qu'ils observent rarement l'apparition de métiers nouveaux, même sur longue période, mais plutôt l'évolution des métiers, le « tuilage » entre des compétences moins nécessaires et des besoins de compétences qui émergent.

Parmi les « nouveaux » emplois « verts » on peut notamment citer :

- En termes d'accroissement numérique d'emplois existants : les emplois liés au développement du tourisme rural, du tourisme à vélo, du tourisme de plaisance et au tourisme lié aux sports de nature, notamment lors d'événements de niveaux régional, national ou international.
- En termes de création de métiers nouveaux : des métiers d'expertise ou de technicien en développement durable, éco-conception, éco-gestion, performance énergétique, certification environnementale, métrologie durable, management du risque environnemental... sans qu'il soit évident que ces métiers doivent être spécifiques au tourisme : ils peuvent être ceux de consultants privés ou publics type CCI (a priori les besoins à plein temps concereraient les sièges de groupes, peut

être les grandes fédérations).

Tous les autres métiers du tourisme doivent être « verdis » soit par sensibilisation soit par une formation légère ou lourde. Tout métier peut à terme devenir « plus vert » en utilisant des outils à faible empreinte polluante. Cela procède d'un raisonnement global : privilégier les achats de consommables en local (productions alimentaires du terroir...), recycler, nettoyer en produits écologiques, choisir les organisations qui génèrent le moins de déplacements...

Ce principe s'applique aussi à nos modes d'organisation de communication : pour une communication plus efficiente, moins pléthorique.

Le secteur du tourisme comme toutes les activités économiques est confronté à la démarche du développement durable. Il se heurte parfois aux attendus de sa clientèle.

Métiers du voyage

Les métiers du voyage, par les destinations proposées, les types d'accueil, l'implication dans le développement local des pays ou régions visitées, sont impliqués dans le développement durable.

Tous les métiers s'y rattachant peuvent donc « verdir ». Le cœur de métier reste le même, ce sont plus des éco compétences qui sont à développer : appréhender le voyage différemment, savoir présenter l'offre de voyage au public, créer des réseaux touristiques, connaître les éco-labels existants ...

Le secteur du voyage est par nature lié au transport. L'approche environnementale est difficile : comment organiser le secteur du tourisme international sans polluer ?

Des initiatives via les transports en commun sont expérimentées dans le cadre de travaux et recherches sur la mobilité douce ou la réflexion sur les centrales de mobilité dans les sites touristiques (groupe de travail de la convention alpine sur la mobilité durable des touristes dans les Alpes). Le TER breton permet par exemple des allers retours sur les destinations du littoral à moindre coût (10 euros aller retour Rennes - St Malo). Dans ce cas, l'impact en termes d'emploi est plus important sur le secteur du Transport.

On note aussi le développement des vacances à thèmes, qui permet le dépassement près de chez soi, sans partir à l'étranger : cabanes dans les arbres, dormir dans un parc animalier, résider dans des Yourtes, ... et l'offre des vacances bien- être axées sur le repos, en opposition aux voyage type circuit en groupe à l'étranger. Beaucoup d'initiatives individuelles en sont à l'origine (le fondateur est créateur de son propre emploi, et en reste à une petite structure).

Métiers liés au territoire

Les métiers de l'animation intègrent de plus en plus des éco compétences (sensibilisation du public aux problèmes environnementaux, ...). Dans les espaces protégés, dans les forêts, en montagne et sur le littoral, les guides nature et les accompagnateurs de moyenne montagne ont en revanche depuis longtemps investi le champ de la découverte des milieux, des espèces et des paysages.

Le secteur Activités/Sports est parfois confronté avec l'activité même qui n'est pas en lien avec le développement durable (ex : location de Jet Ski, Quad, ...). Pour autant, il répond à des attentes des clients et se développe. Pas de développement de compétences particulières sur ces activités, c'est la nature même du métier qui s'oriente le métier vers le développement durable. Exemple : le métier de loueur de vélo ou de quad reste le même, c'est le moyen qui diffère.

On constate aussi une évolution sur certaines activités qui déjà vertes, vont au delà (ex : équitation avec le développement de l'équitation naturelle dite comportementaliste) et qui demande des compétences supplémentaires.

Il y a des activités qui par nature sont très gourmandes en énergies. Les métiers liés à ces activités

n'évoluerait vers une dimension plus verte qu'à partir du moment où l'activité dans son ensemble serait plus verte (ex : Casinos).

Pour tout ce qui relève du secteur purement développement durable, les métiers sontverts de fait. On reste sur du développement de compétences.

Métiers de l'hébergement – cafés - restauration

Souvent, c'est l'entreprise qui impulse la démarche dans le type d'hébergement choisi (ex : Eco Hotel Y. Rocher) mais les métiers en eux mêmes restent identiques. L'exemple de l'éco hotel d'Yves Rocher est parlant : eaux pluviales récupérées pour les SPA ; massage aux huiles essentielles biologiques, ; restauration biologique ;...au final, le cœur de métier reste le même, mais les conditions d'exercice change et demande des compétences nouvelles (présentation au public, utilisation de nouveaux produits....)

La problématique actuelle des établissements hôteliers n'est en général pas liée à l'environnement mais au recrutement de personnel qualifié (formation HACCP, anglais), à la fidélisation des salariés, à une conjoncture économique difficile. De ce fait, on voit une offre d'hébergement qui se développe selon les souhaits de la clientèle, parfois éloigné du développement durable. Exemple : développement dans l'hôtellerie de plein air de structure aquatique fermée, induisant des consommations d'énergie importantes. Mais la même structure peut avoir mis en place le tri sélectif. Le choix de s'investir dans le développement durable ne se fera pas s'il remet en cause le développement de l'établissement.

Hors restauration collective, la tendance à adopter une restauration « bio » est moins marquée. Quelques enseignes apparaissent, mais elles ne changent pas le cœur de métier du cuisinier, serveur ou gestionnaire de l'établissement. On voit apparaître des idées innovantes qui essaient d'allier mode de consommation des clients et retour aux valeurs régionales : sandwicherie bio...

C.4. QU'EST-CE QU'UN « VERDISSEMENT » DES EMPLOIS ?

C4.1. Constat de ce qui existe déjà en matière de formation

En matière d'intégration des problématiques du développement durable / de la croissance verte dans les formations en tourisme, on observe la situation suivante :

- le tourisme rural semble précurseur : dès 2003 un rapport parlementaire¹¹ remarquait que les dispositifs de formation en matière de tourisme rural intégraient trois grands domaines : connaissances générales (économie du tourisme, comptabilité, fiscalité, gestion, langues étrangères, accueil, informatique, internet...), connaissances spécifiques (espace rural, terroir, patrimoine, culture, histoire...), connaissance de l'ensemble des critères du développement durable en particulier la charte européenne du tourisme durable (écotourisme, déchets, énergie, transports...).
- dans le même rapport datant de 2003 on trouve la préconisation de faire du développement durable une matière de formation en tourisme, ce qui relève d'une vision anticipatrice notable puisque le développement durable ne deviendra important dans la réflexion sur les activités et les métiers, en France, qu'autour du déclenchement du Grenelle de l'environnement (2007)

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

¹¹ **Rapport sur les diplômes et les formations aux métiers du tourisme.** Paris, Assemblée Nationale, 2003 - Arlette FRANCO (dir.).

- cependant le développement durable, s'il est l'objet de quelques masters et commence à être enseigné sous forme de modules dans les formations de niveau I et II (notamment Toulouse¹², Montpellier, Tours, Versailles – Saint Quentin), demeure encore rare dans les formations de niveaux III, IV et V, là où pourtant il revêtirait une grande importance pour les gestes professionnels éco-responsables ou la création de voyages et loisirs durables
- dans certains cas la mobilisation du territoire ou des professionnels pallie le manque : initiatives de labellisation à l'Ecolabel (formation obligatoire des personnels), initiatives de labellisation ISO 26000 notamment dans le tourisme social (idem), initiatives externes (CCI, AFPA...) ou internes (ACCOR, Club Med...) à l'établissement, de formation à l'éco-gestion des hébergements, etc.
- à noter la création, par le secrétariat d'Etat aux sports, de certificats de spécialisation au développement durable destinés aux personnes amenées à travailler dans divers secteurs et permettant donc la mobilité professionnelle.
- Les initiatives d'intégration du développement durable dans les formations même inférieures au niveau III commencent actuellement à s'étendre sous forme de projet 2010 – 2011. On note les projets :
 - d'intégration systématique par l'ACFCI d'un module de développement durable dans toutes les formations dispensées
 - d'intégration systématique, après revue et évaluation de ce qui existe déjà¹³, du développement durable dans les formations des ministères chargés de la Jeunesse et des Sports pour les métiers de l'animation et du sport notamment pour les formations de niveau V et IV qui sont des niveaux d'insertion dans l'emploi
 - de l'ajout par Pôle Emploi de questions sur les métiers verts dans son questionnaire « besoin de main d'œuvre » pour permettre de mieux les recenser et les analyser ; le tourisme profitera naturellement de ces analyses qui auront des répercussions logiques sur la formation en contenu et en masse (à noter, un contrat d'objectifs liant les représentants des branches tourisme, le conseil régional, l'Etat et Pôle emploi en Bretagne pour accompagner le développement des compétences en tourisme).
- Mais le terrain n'est pas toujours prêt ni favorable du côté des employeurs, faute de connaissance ou de prise en compte des enjeux.

Par exemple, de l'étude sur l'exercice des métiers du guidage commandée en 2008 par la direction du tourisme il ressort que le développement durable ou la croissance verte ne ressortent pas des attentes des employeurs alors que les professionnels présents dans les groupes de réflexion sur leur référentiel métier ont inscrit le volet « développement durable » comme étant une nécessité dans l'exercice de leur métier (à la présentation d'un patrimoine culturel, d'un patrimoine naturel, d'un site, d'un lieu, le guide-interprète ou le conférencier introduit désormais la notion de protection de l'environnement, d'éco-tourisme).

- Notons à titre d'illustration des ambitions poursuivies la déclaration du réseau UNESCO/UNITWIN Culture – tourisme - développement en mai 2006 - *Comment mieux associer le tourisme culturel au développement durable des territoires : du terrain aux enseignements ?*

« Les participants

¹² Le centre d'études du tourisme et des industries de l'accueil de l'université de Toulouse a un projet bien avancé de constitution d'un centre de ressources pour le tourisme durable (recherche, études, formation...).

¹³ Le secrétariat d'Etat aux sports a intégré à ses certifications une compétence de protection de la nature autour de l'activité sportive pratiquée

Considèrent que la qualité des contenus et des méthodes de l'enseignement supérieur du tourisme constitue un enjeu important de la durabilité du développement touristique afin que les étudiants - futurs décideurs du tourisme - disposent des outils pour relever les nouveaux défis posés par cette industrie à l'heure de la mondialisation.

Considèrent que le développement du tourisme doit être appréhendé dans son ensemble et être satisfaisant pour les touristes, supportable à long terme sur le plan écologique, viable sur le plan économique, respectueux du patrimoine et de la diversité culturelle et équitable sur les plan éthique et social pour les populations locales.

Ainsi, le tourisme doit permettre :

- le renforcement des compétences et une participation effective des populations locales aux projets dont elles peuvent orienter les choix en fonction de leurs besoins.
- le développement d'activités pérennes génératrices de revenus et de reconnaissance culturelle et sociale.
- La facilitation du dialogue entre les peuples, la préservation et la valorisation des ressources et du patrimoine culturel et naturel des pays hôtes.

Considèrent que le développement du tourisme appelle de nouvelles compétences transversales, de nouvelles régulations, de nouvelles formes de coopération entre acteurs, de nouvelles stratégies, mais aussi et surtout de nouveaux outils et de nouveaux enseignements permettant de mieux associer le tourisme culturel au développement durable des territoires.

Recommandent de renforcer les enseignements du tourisme dans les directions suivantes :

- Sur le plan méthodologique : recourir à des outils d'analyse systémique et de réflexion prospective destinés à intégrer les différentes dimensions quantitatives et qualitatives du tourisme durable tout en développant l'utilisation du e-Learning;
- Sur le plan conceptuel : renforcer la pluridisciplinarité en introduisant des disciplines comme l'anthropologie, la sociologie, la psychologie ou encore la géographie, et inclure les principes et instruments normatifs des Nations Unies et de l'UNESCO en particulier afin de prendre en compte les dimensions culturelles des sphères économiques ;
- Sur le plan pratique : adapter les programmes aux besoins spécifiques des futurs décideurs afin de leur permettre d'acquérir la capacité d'intégrer les dimensions sociale, culturelle, économique et environnementale du développement durable et d'effectuer les arbitrages que cela nécessite. »

C4.2. « Verdir » transversalement tous les métiers du tourisme, qu'est ce que cela peut signifier concrètement ?

La démarche « développement durable » ne peut s'imposer dans les métiers du tourisme comme une norme technique concernant la sécurité ou l'hygiène. Plusieurs raisons fondent ce constat.

- 1- C'est une démarche complexe, qui doit intégrer la protection de l'environnement, le développement économique et le bien-être social, tout s'assurant que si cette démarche s'applique à une entreprise ou un territoire, tous les acteurs sont informés et y participent.
- 2- Le tourisme est avant tout une activité de services, en principe cohérents entre eux. Pour une même destination, il faut faire venir le touriste, l'accueillir, l'héberger, le nourrir, le transporter, lui faire découvrir les ressources de la destination, susciter les rencontres avec les habitants, lui vendre les produits locaux, lui offrir des activités en rapport avec la destination, de façon à ce que ce visiteur reparte satisfait des prestations et qu'il ait envie de revenir dans cette destination, voire qu'il en fasse la promotion auprès d'autres touristes potentiels.

Il s'agit donc d'une offre de services multiples mais optionnelles, sauf dans le cas d'un voyage

organisé, qu'il s'agit de confronter avec la demande des visiteurs/utilisateurs, par des enquêtes de satisfaction par exemple.

Sont donc concernés les métiers des voyagistes (organisation complète ou partielle d'un voyage), mais aussi de l'hébergement, de la restauration, des transports (tous types), de l'animation, de la promotion, de la vente, etc...

- 3- En dehors du tourisme urbain, c'est plutôt une activité saisonnière, qui emploie souvent soit des gens à temps partiel, soit qui exerce une pluriactivité (surtout dans le sport).
- 4- Le tourisme compte un nombre important de salariés dont les conditions de rémunération et d'emploi ne sont pas assez attractives pour qu'ils demeurent dans ce secteur d'activités.

Accompagner le changement

Compte tenu de cette complexité, il faut accompagner le changement de perspective des entreprises touristiques en leur offrant une démarche progressive pour intégrer le développement durable. En dehors des entrepreneurs vraiment convaincus que la démarche est à la fois rentable pour leur entreprise et nécessaire pour « sauver la planète », peu de voyagistes offrent des voyages entièrement « tourisme durable », peu d'hôteliers encore se lancent dans la construction d'éco-hôtels. La plupart optent pour les gestes « d'éco-citoyens », qui constituent le 1^{er} niveau d'engagement dans le développement durable, beaucoup vont plus loin dans leurs achats, leurs investissements, leur management, constituant un 2^{ème} niveau et peu ont des comportements, des investissements et un management éco-compatible, atteignant le 3^{ème} niveau.

De même pour les métiers du tourisme durable, il faut réfléchir pour chaque type de métier, quelle formation faut-il offrir, compte tenu de :

- l'adaptation nécessaire de la personne à former au développement durable : formation initiale, formation continue lourde, formation continue légère ;
- du type de métier exercé : directeur d'hôtel, éducateur sportif, autocariste, serveur de restaurant ou hôtesse d'office du tourisme n'exercent pas le même métier (ces métiers sont tout autant féminin que masculin) ;
- de l'entreprise touristique concernée : un hôtel d'un grand groupe ou d'une chaîne pourra mieux supporter l'absence d'employés pour formation, qu'un hôtel familial ; certains groupes organisent eux-mêmes ces formations pour mieux faire accepter une charte de qualité, certaines agences de voyages aussi, c'est moins certain pour la restauration et peu probable pour les métiers du transport;
- de la région où sont exercés ces métiers. Les offres de formation sont très différentes d'une région à l'autre et le tourisme n'est pas souvent la priorité ;
- que l'enveloppe développement durable de ces métiers ne doit pas se limiter au respect de l'environnement, mais doit aussi prendre en compte la dimension sociale et économique..

Une démarche progressive

De même que les éco-labels ou les classements prévoient des critères obligatoires et des critères optionnels pour les entreprises ou les destinations qui demandent à en bénéficier, de même les formations aux métiers du tourisme durable devront offrir différents niveaux de formation. Pour pallier l'écueil d'une différence de niveaux entre régions ou entre les employés d'un même secteur, il faudra sans doute organiser les différentes phases d'intégration du développement durable dans les métiers du tourisme.

Il serait judicieux que des référentiels de 1^{er} niveau, les équivalent des « éco-gestes » soient mis au point après une réflexion d'ensemble - peut-être sous forme d'un COMOP ?(réflexion alimentée par des études, des

enquêtes¹⁴ auprès des utilisateurs, des analyses déjà menées) puis expérimentés dans plusieurs régions, après notamment une analyse de la demande des clients, puis généralisés ou modifiés après une évaluation économique, sociale et environnementale de leur pertinence et de leur appropriation par le secteur touristique

Les référentiels de 2^{ème} et de 3^{ème} niveaux transformant les métiers concernés en métiers du tourisme durable ou créant de nouveaux métiers intégrant de nouvelles compétences (notamment gestion environnementale, mais aussi nouvelles technologies) pourraient alors voir le jour, selon la même procédure d'expérimentation et d'évaluation.

Rien ne dit qu'il faudra vraiment deux, trois ou quatre phases pour arriver à transformer les métiers actuels du tourisme en métiers du tourisme durable ; rien n'empêche non plus le secteur du tourisme de créer de nouveaux métiers du tourisme durable, avec l'aide des chambres consulaires, des organismes compétents en développement durable ou en éducation.

Une démarche progressive d'intégration du développement durable pour les employés, mais aussi pour les entreprises, risque d'être mieux acceptée par ce secteur très émietté, disparate et fragile ; une démarche portée par les pouvoirs publics et relayée par les syndicats professionnels aura plus de chances d'aboutir, si l'accent est mis sur la rentabilité et l'attractivité pour les entreprises et les métiers.

Un métier du tourisme durable sera un métier attractif, fondé sur des niveaux de formation au développement durable identifiés, reconnu socialement, pérenne et bien rémunéré.

C.5. ORIENTATION ET VALORISATION DES EMPLOIS DU TOURISME

Les métiers du secteur HCR ne sont traditionnellement pas considérés comme attractifs, sauf dans les chaînes où les conditions d'emploi et de carrière sont plus intéressantes.

En outre, le secteur du voyage, qui faisait rêver autrefois, a perdu de son aura. Cela est dû au fait que les jeunes employés au niveau BTS n'occupent pas des postes correspondant à ce niveau de qualification et de salaire, alors que dans le même temps ils voyagent plus facilement indépendamment de leur activité professionnelle

Dans ces conditions, les employeurs regrettent régulièrement que la filière tourisme « n'attire pas les meilleurs ».

Le constat sur le tourisme mérite évidemment d'être nuancé : ce secteur emploie aussi de nombreuses personnes sans qualification qui n'auraient pas aisément trouvé à s'employer ailleurs et fait des efforts en termes de certification de qualifications professionnelles.

Force est d'ailleurs de constater cependant qu'il n'existe pas à ce jour d'étude reconnue qui fasse le point sur les conditions de salaire (a fortiori d'emploi) dans le secteur du tourisme par rapport à d'autres secteurs.

Le syndicat national des agents de voyages s'y est essayé en 2008, montrant que les salaires de la branche ne sont pas inférieurs à ceux de branches comparables ... mais ses conclusions sont contestées par les représentants des salariés.

Avant de décider le lancement d'une nouvelle campagne de valorisation des métiers du tourisme (du secteur HCR notamment), il serait fort utile de disposer de ces éléments de comparaison et d'en tirer les conséquences avec les branches concernées du tourisme.

¹⁴

Voir l'enquête en cours sur les clientèles du tourisme durable en France (marché français, allemand, anglais).

D. PRECONISATIONS DU COMITE

D.1. FORMATION

INTEGRER LE DEVELOPPEMENT DURABLE DANS TOUTES LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

L'analyse de l'impact du passage à une croissance verte sur les métiers du tourisme fait apparaître un très important besoin de formation initiale et continue ; le comité préconise fortement de ne pas créer de formations spécialisées en développement durable car de telles formations ne trouvent pas de débouchés, réduisent la compétence « métier » de la personne formée et limitent ses possibilités d'évolution et de reconversion.

Une telle mobilisation pour ce secteur, après ceux touchés par le Grenelle de l'environnement, serait justifiée car le secteur du tourisme est non seulement essentiel pour l'économie française mais s'il intègre rapidement les nouvelles normes environnementales prévues pour les bâtiments, aura également un fort effet pédagogique sur la population qui logera dans ces nouveaux hébergements et visitera ces sites éco-gérés.

Cela nécessite de suggérer à la commission nationale de la certification professionnelle de prendre en considération l'importance d'intégrer et de valoriser les questions de développement durable dans les gestes professionnels de demain, de passer en revue les diplômes et formations existants, de réformer ceux qui doivent l'être puis de les mettre en œuvre, tandis que parallèlement les professionnels remettent à plat leurs pratiques de métier.

Pour une tâche d'une telle ampleur, le comité préconise :

- De susciter le changement de pratique professionnelle, ceci induisant la demande de formation. Les croisements entre tourisme et croissance durable qui sont exposés dans le présent rapport doivent être mieux connus sur le terrain et surtout des principaux intéressés, ceux qui devront se former. L'offre de formation doit correspondre à une demande réelle, exprimée.
 - Ceci passe par une action de sensibilisation des acteurs du tourisme en coordination entre les pouvoirs publics, les chambres consulaires, les fédérations et associations professionnelles.
 - Des expérimentations territoires/entreprises peuvent aussi être mises en œuvre dans les mesures d'accompagnement du changement.
- De monter une plate-forme, de type comité opérationnel du Grenelle, qui aurait pour vocation non pas de revoir tous les diplômes et les formations, cette tâche devant être renvoyée aux certificateurs, organismes de formation et professionnels, mais de structurer en contenu technique, de la sensibilisation à la formation lourde, ce que doivent contenir une formation initiale, une formation continue et une VAE en développement durable dans le tourisme durable.

En effet, quand il s'agira d'adapter les contenus de formation, les très nombreux organismes, professionnels, collectivités, branches, etc du tourisme chercheront tous en même temps de la matière technique et se tourneront, tous en même temps, vers les mêmes : ADEME, Atout France, sous direction du tourisme, AFPA, régions pilotes, universités pilotes, IFORE... L'intérêt de la plate-forme serait de constituer la base utile en une seule fois pour tout le monde, de fédérer les quelques techniciens capables de décrire par le menu ce que doit être le tourisme durable et les besoins de compétence en la matière par grand type de métier.

Une initiative émanant d'une plate-forme de type Grenelle (gouvernance à 5) serait d'autant plus intéressante que, comme le rapport le décrit, le monde du tourisme est d'une très grande diversité et ses membres peinent à se fédérer sur des objectifs communs (l'éclairage sur la formation est donné

par le rapport de Jean Jacques Descamps)¹⁵.

- De former voire recruter très rapidement les formateurs, d'autant que la pyramide des âges dans le secteur du tourisme ne semble pas favorable
- De s'appuyer très fortement sur les Régions, chambres consulaires et syndicats professionnels, parce qu'il faut prévoir un niveau de proximité très fin pour réussir le très grand nombre de formations à prévoir,

TENIR COMPTE DE LA CONTINUITE D'ACTION ENTRE FILIERES

Transversalement à la filière du tourisme on en trouve de nombreuses autres : agriculture, transports, bâtiment, mer, social, culture, sports... Bien que cela soit complexe à mettre en œuvre, il convient de ne pas réfléchir aux formations dans ces différents domaines, et a fortiori au « verdissement » de ces formations, sans prendre en compte ces effets de continuité entre filières d'autant qu'elles offrent et peuvent offrir encore davantage demain des passerelles de reconversion de l'une à l'autre (d'où le principe qui fait son chemin dans le monde de la formation de réfléchir de plus en plus en socles communs de compétences).

FORMER AUSSI LES SACHANTS ET LES DECIDEURS

Il paraît opportun de mener une action de formation en direction des consultants en tourisme d'une part, des services tourisme des collectivités publiques d'autre part.

Les premiers parce qu'ils sont déjà concernés – et un peu désorientés – par les premiers appels d'offre à fort contenu durable (une collectivité tiendra même compte, dans ses critères de jugement, du bilan carbone du consultant !).

Les seconds car ils passent ces mêmes appels d'offre, pour des montants et objectifs significatifs et avec un effet de démonstration publique : il convient que les choix opérés soient de qualité.

MAJORER LES AIDES EN FAVEUR DE LA REPRISE DES ACTIVITES TOURISTIQUES EN CAS DE FORMATION EN DEVELOPPEMENT DURABLE

Les structures de tourisme et notamment la petite hôtellerie¹⁶ sont à un moment de la pyramide des âges de leurs dirigeants qui rend urgente la mobilisation en faveur de leur reprise dans les meilleures conditions. Le FAFIH par exemple offre des formations en la matière, ainsi que les CCI ou l'université de Toulouse (pour les petites structures situées dans le sud-ouest rural).

Ces structures devront en outre, pour beaucoup, être rénovées. Cet enjeu a été identifié lors de la réforme du classement des hôtels de tourisme ; le passage à une gestion plus sobre est un autre facteur d'évolution nécessaire.

Ainsi, il est préconisé soit de conditionner l'aide offerte au repreneur potentiel, soit plutôt de la majorer, à une formation en développement durable adaptée à la structure reprise.

D.2. CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'EMPLOI

MISER SUR L'INSERTION

Le secteur du tourisme est l'un de ceux qui peuvent offrir à un grand nombre de personnes peu ou pas

¹⁵ Pôle d'Excellence autour de la Formation, la Recherche et l'Innovation dans le Tourisme - 20 février 2008 - Jean-Jacques Descamps

¹⁶ Conseil national du tourisme – 2008 – Quel avenir pour l'hôtellerie indépendante ?

qualifiées une entrée dans l'emploi et un accès à un diplôme. L'action en faveur de la professionnalisation de ces personnes, menée aujourd'hui par les ministères chargés des sports, de la jeunesse, de l'agriculture, de l'environnement et des transports et de l'économie doit être d'autant plus poursuivie que le tourisme connaît des tensions quantitatives d'emploi et que le nombre de secteurs intégrant les moins qualifiés se réduit tendanciellement dans notre économie.

CONTINUER A CHERCHER LES PISTES POUR AMELIORER LES PROBLEMES DES EMPLOIS EN TENSION DANS LE SECTEUR HCR

Ainsi que cela a été identifié dans maintes études et rappelé dans le présent rapport, les métiers du secteur hôtellerie – cafés – restauration sont en tension permanente car le turn over y est élevé pour des motifs tenant aux conditions de travail et de salaire, aux horaires décalés, aux faibles perspectives de carrière.

Les négociations liées au passage du taux de la TVA à 5,5% tentent de remédier partiellement à cette situation. A la date de l'achèvement du présent rapport il semble qu'un accord ait été trouvé ; en tout état de cause le comité note la nécessité de continuer à traiter cette question.

CONTINUER A CHERCHER LES PISTES POUR AMELIORER CONDITIONS D'EMPLOI DES SAISONNIERS

Depuis plusieurs années, des pistes ont été développées qui montrent des résultats intéressants et qui doivent être encouragées et soutenues :

- Multi-salariat
- groupement d'employeurs
- groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification
- coopérative d'activités
- société Coopérative d'Intérêt Collectif
- amélioration de l'offre de logements en station et saison touristique
- maisons des saisonniers dans les zones à forte activité touristique saisonnière

D.3. VALORISATION

INTEGRER DANS TOUS LES CLASSEMENTS DE TOURISME DES CRITERES DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Les critères de classement des hôtels de tourisme ont été revus en 2008 (v. annexe) pour intégrer des critères de développement durable, à un niveau encore perfectible pour les plus volontaristes, mais jugé adapté à la situation de l'hôtellerie française, le retard qu'accusent certaines structures familiales étant jugé déjà difficile à rattraper.

Il convient :

- De revoir les autres classements de tourisme en y intégrant de tels critères
- De relever progressivement ces critères, le développement durable n'étant pas un concept figé et la demande de la clientèle évoluant régulièrement
- De bien prendre en compte le fait qu'une hausse de la qualité peut induire une baisse de l'éco-gestion (par exemple si on a besoin d'éléments de confort tels la climatisation, l'installation de douche ET baignoire, etc.) ; qu'en revanche un effort de durabilité peut être mal ressenti par la clientèle (elle ne verra pas les efforts consentis sur le bâti ... sauf sans doute sur le prix de la chambre ... et pourra s'émouvoir de ne pas avoir de savon individuel, de ne pas pouvoir hausser le chauffage à son goût, d'avoir une baignoire qui se remplit un peu lentement, de ne pas avoir de lumière vive...). Ceci nécessite un effort de réflexion, un effort de formation du personnel qui doit

pouvoir expliquer le pourquoi de ces choix, un effort de pédagogie vis à vis de la clientèle.

INFORMER LA CLIENTELE SUR LES EFFORTS ENTREPRIS EN MATIERE DE CROISSANCE VERTE PAR LE TOURISME

Il s'agit notamment de diffuser davantage les labels du tourisme durable (écolabel, agir pour un tourisme responsable) mais aussi d'en étendre le champ. Il avait longtemps été préconisé d'intégrer des critères de développement durable dans la marque Qualité TourismeTM mais la difficulté de la tâche l'a fait reculer dans la liste des priorités. Force est de constater que les « marqueurs » de développement durable sont actuellement insuffisants dans le tourisme aujourd'hui. Ces marqueurs sont pourtant appréciés des clientèles étrangères, qui en font un de leurs critères de choix, en particulier sur le littoral.

L'empreinte carbone d'une structure touristique peut aussi être utilisée comme outil d'information de la clientèle. Sans doute pourrait-on sensibiliser les guides touristiques, les sites de location, à un étiquetage – celui-ci ou un autre plus élaboré - adapté au tourisme.

La sensibilisation dans les écoles aux questions de développement durable est maintenant acquise ; la formation du futur touriste pourrait à cet égard être un champ d'enseignement particulièrement fructueux.

D.4. CONTINUER D'APPROFONDIR LA REFLEXION SUR LE TOURISME DANS LA CROISSANCE VERTE

MOTIVER LA RECHERCHE EN DEVELOPPEMENT DURABLE DU TOURISME

Les enjeux du développement durable pour le tourisme commencent à être analysés dans des ouvrages et articles pour la plupart très récents (v. bibliographie en annexe), à l'exception des analyses relatives au tourisme solidaire, plus anciennes (années 1970 – 1980) et qui se raccrochent à la matière de l'économie du développement.

Or, si la liste de ces enjeux peut être assez facilement dressée (v. la proposition de typologie en chapitre II), leur analyse et leur mesure¹⁷ fines et l'anticipation des démarches de changement, notamment en matière de lutte et d'adaptation au changement climatique, nécessitent une réflexion experte : économie, droit, géographie, technologie, etc.

Il paraît donc indispensable d'encourager la recherche en développement durable dans le domaine du tourisme, secteur essentiel de notre économie et porteur d'enjeux développement durable dans toutes ses composantes ; cela nécessitera un effort spécifique tant la recherche en tourisme est peu active, en tout cas peu organisée, très paradoxalement, en France¹⁸.

REALISER RAPIDEMENT UNE ETUDE SUR LES CONSEQUENCES D'UNE MODIFICATION

¹⁷ V. en annexe – **Note DGCIS Tourisme et développement durable 2009** – les calculs d'empreinte carbone de quelques activités touristiques réalisés par Jean Marc Jancovici

¹⁸ V. notamment DESCAMPS Jean-Jacques , BERNARD Julien (rapp.) – « **La création d'un pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme** ». Rapport remis à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme. Paris, La documentation française, 2008 :

« 5 priorités :

- Créeer un comité de pilotage scientifique pluridisciplinaire (...) serait chargé de définir un Plan Scientifique de la Recherche dans le Tourisme à 5 et 10 ans (...)
- Développer des moyens financiers supplémentaires pour ces recherches avec des bourses pour les chercheurs seniors et des bourses de doctorat (...)
- Créeer un séminaire doctoral transversal fédérant les meilleurs centres de recherche régionaux (...)
- Fédérer les principaux centres de recherche existant autour d'un Master 2 recherche national référent, mettant en réseau dans un premier temps les trois pôles principaux d'excellence régionaux (Rhône-Alpes, PACA, Ile-de-France)
- Financer et créer une revue académique de niveau international en partenariat avec d'autres pays européens (...) »

DU COUT DE L'ENERGIE SUR LE TOURISME ET LES DEPLACEMENTS TOURISTIQUES

Une augmentation des coûts de l'énergie et, partant, un accroissement des coûts de transport voire une limitation des transports aériens internationaux, une modification de la mobilité des touristes devraient avoir des conséquences fortes pour le secteur : réduction des arrivées de visiteurs étrangers mais éventuel accroissement du tourisme de proximité (encore que les Français demeurent déjà majoritairement en France pour leurs déplacements de loisirs).

Compte tenu de l'importance du tourisme pour notre économie, une analyse des conséquences sur les différentes filières du tourisme et en fonction des territoires de plusieurs hypothèses de coûts de l'énergie permettrait une anticipation qui, pour le moment, n'existe ni chez les décideurs ni chez les professionnels. Or, contrairement aux conséquences du réchauffement climatique qui commencent juste à faire sentir leurs premiers effets sur le tourisme, l'impact sur les activités touristiques du renchérissement des coûts de l'énergie est un risque qui pourrait survenir dès la reprise de l'économie mondiale.

PREVOIR D'ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT EN LE MESURANT

Des instruments nouveaux d'évaluation sont à créer dans le secteur du tourisme et des loisirs. Nous manquons par exemple d'économistes de l'environnement qui choisissent le tourisme comme champ d'activité. De même dans le champ de l'observation économique du travail et des emplois dans le tourisme .

Le Comité souhaite fortement que le tourisme soit suivi par le futur observatoire national des métiers de la croissance verte, ce qui justifiera sans doute une évolution des nomenclatures utilisées par les experts de l'INSEE en tourisme¹⁹.

L'action très lourde préconisée en faveur du « verdissement » de l'ensemble des emplois du tourisme doit être d'autant plus mesurée et évaluée qu'elle sera coûteuse et poursuit des objectifs très ambitieux : mettre rapidement au niveau en quelques années l'offre touristique française en matière de prise en compte du développement durable.

Aussi préconise-t-on un accompagnement de cette politique par l'université, dans le cadre de la recherche appliquée.

¹⁹ Le tourisme est un champ riche de la recherche en statistique car il s'agit de décompter et interroger des personnes qui se déplacent

ANNEXES

ANNEXES

Prévisions de l'organisation mondiale du tourisme pour le tourisme mondial – OMT 2008

Métiers du tourisme - Travaux de prospective des métiers et des qualifications - Centre d'analyse stratégique - Décembre 2009

Tourisme et consommation durable - Examen des travaux du Centre d'analyse stratégique sur le nouveau modèle de croissance - Décembre 2009

Définition(s) du tourisme durable – CGDD décembre 2009

Note sur le tourisme durable – DGCIS – Sous direction du tourisme – août 2009

Structure de l'emploi dans le tourisme – CEREQ 2008

La formation dans le tourisme– CGDD décembre 2009

Les métiers du tourisme : approche nationale – CEREQ 2006 - Extraits : jugement sur la formation en tourisme en France

L'insertion des diplômés du tourisme – Enquête génération 2004 - CEREQ

Caractéristiques des nouveaux emplois contribuant à la croissance verte – AFPA – Novembre 2009

Le développement durable dans le nouveau classement des hôtels de tourisme de décembre 2008 – DGCIS / SDT novembre 2009

Exemples de fiches métiers du groupe ACCOR avec les connaissances et réflexes « développement durable » à maîtriser

Note d'Anne CLERC, directeur développement durable du groupe ACCOR, sur la démarche de verdissement des emplois en entreprise

Documentation (liste)

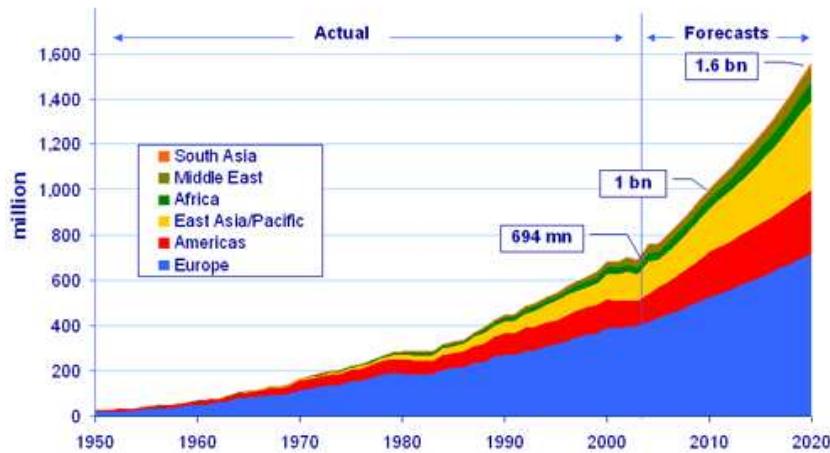
Organismes et personnalités qui ont œuvré à la réalisation du rapport

PREVISIONS DE L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME POUR LE TOURISME MONDIAL

“Tourism 2020 Vision”

Tourism 2020 Vision is the World Tourism Organization's long-term forecast and assessment of the development of tourism up to the first 20 years of the new millennium. An essential outcome of the *Tourism 2020 Vision* are quantitative forecasts covering a 25 years period, with 1995 as the base year and forecasts for 2010 and 2020.

Although the evolution of tourism in the last few years has been irregular, UNWTO maintains its long-term forecast for the moment. The underlying structural trends of the forecast are believed not to have significantly changed. Experience shows that in the short term, periods of faster growth (1995, 1996, 2000) alternate with periods of slow growth (2001 to 2003). While the pace of growth till 2000 actually exceeded the *Tourism 2020 Vision* forecast, it is generally expected that the current slowdown will be compensated in the medium to long term.



UNWTO's *Tourism 2020 Vision* forecasts that international arrivals are expected to reach nearly 1.6 billion by the year 2020. Of these worldwide arrivals in 2020, 1.2 billion will be intraregional and 378 million will be long-haul travellers.

The total tourist arrivals by region shows that by 2020 the top three receiving regions will be Europe (717 million tourists), East Asia and the Pacific (397 million) and the Americas (282 million), followed by Africa, the Middle East and South Asia.

East Asia and the Pacific, Asia, the Middle East and Africa are forecasted to record growth at rates of over 5% year, compared to the world average of 4.1%. The more mature regions Europe and Americas are anticipated to show lower than average growth rates. Europe will maintain the highest share of world arrivals, although there will be a decline from 60 per cent in 1995 to 46 per cent in 2020.

	Base Year 1995	Forecasts		Market share (%)		Average annual growth rate (%) 1995-2020
		2010	2020	1995	2020	
		(Million)				
World	565	1006	1561	100	100	4.1
Africa	20	47	77	3.6	5.0	5.5
Americas	110	190	282	19.3	18.1	3.8
East Asia and the Pacific	81	195	397	14.4	25.4	6.5
Europe	336	527	717	59.8	45.9	3.1
Middle East	14	36	69	2.2	4.4	6.7
South Asia	4	11	19	0.7	1.2	6.2

Long-haul travel worldwide will grow faster, at 5.4 per cent per year over the period 1995-2020, than intraregional travel, at 3.8 per cent. Consequently the ratio between intraregional and long-haul travel will shift from around 82:18 in 1995 to close to 76:24 in 2020.

METIERS DU TOURISME

Travaux de prospective des métiers et des qualifications du Centre d'analyse stratégique
Décembre 2009

Les éléments rassemblés ici sont tirés des travaux du groupe Prospective des métiers et des qualifications publiés début 2007²⁰. Ils s'appuient sur la nomenclature des familles professionnelles (FAP) construite par la Dares, nomenclature relativement agrégée (86 familles) élaborée à partir des nomenclatures utilisées par Pôle emploi (ROME) et par l'INSEE (PCS). Ils s'inscrivent donc dans une approche métier qui ne recouvre pas nécessairement les périmètres des différents segments du tourisme.

Construites entre 2005 et 2006, les données de « Métiers en 2015 » n'anticipaient par nature pas sur la crise. Les effectifs de créations d'emplois projetés dans le cadre de l'exercice PMQ sur la base des tendances passées ne sont donc plus valables. Néanmoins, hormis pour les FAP industrielles, au moment de la rédaction de la présente note, les messages du rapport de 2007 n'apparaissent pas dépassés dans leurs dimensions qualitatives.

Des objets statistiques pas toujours homogènes qui ne repèrent pas toujours bien les métiers du tourisme

Comme le signale le Céreq dans son étude de 2006 sur les métiers du tourisme²¹, les FAP recoupent imparfaitement la filière en question. Cinq FAP relevant de trois domaines professionnels concernent les métiers du tourisme : trois FAP pour l'hôtellerie et la restauration ; deux FAP pour les métiers du voyage, de l'accueil et des transports, une FAP pour les professionnels de l'action sociale culturelle et sportive.

Les FAP de l'hôtellerie et de la restauration sont assez homogènes et recouvrent bien ces secteurs du tourisme, quasiment à 100%.

Les FAP du tourisme et des transports dépassent largement les métiers du tourisme car J5 regroupe aussi des agents administratifs et des techniciens des transports et surtout on trouve dans J3 des chauffeurs routiers (340 000), ambulanciers, chauffeurs de taxis et non seulement des autocaristes. Les métiers du voyage comptent environ pour un tiers de la FAP J5, tandis que les autocaristes ne représentent que 10% de la FAP J3.

La catégorie V4 est encore plus hétérogène, car elle regroupe aussi des professionnels de l'action sociale (75 000), des éducateurs spécialisés (200 000) et des travailleurs sociaux, des surveillants d'établissements scolaires (100 000). On peut noter néanmoins que dans la version la plus récente de la nomenclature (FAP 2009), les professionnels de l'action culturelle, sportive et surveillants sont distingués des professionnels de l'action sociale et de l'orientation. Les métiers de l'animation, du sport et des loisirs comptent environ pour un tiers de la FAP.

1. Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration : des métiers offrant des perspectives mais

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration représentent près de 890 000 emplois en 2008 (cf. tableau 1a). A l'horizon 2015, les perspectives d'emplois sont relativement favorables, portées notamment par une évolution dynamique pour les cuisiniers. Les emplois de l'hôtellerie pourraient bénéficier du développement du tourisme de proximité, même s'ils souffrent à court terme de la crise (dégradation du tourisme d'affaires). *A contrario*, pour les patrons et cadres de l'hôtellerie restauration, les travaux du CAS et de la Dares laissaient entrevoir des destructions d'emplois. Sans disposer d'évaluation argumentée de l'impact de la baisse de la TVA dans le secteur, il est néanmoins possible de considérer que cette évolution de la fiscalité indirecte du secteur n'est pas de nature à contrarier le diagnostic établi par l'exercice PMQ.

²⁰ Chardon O. et Estrade M-A., *Les métiers en 2015*, CAS-Dares, La documentation française, janvier 2007.

²¹ Guitton et al., « Les métiers du tourisme. Approche nationale », *NET.DOC*, Céreq, n°23, juillet 2006.

Tableau 1a

	Emploi				Débutants	Anciens
	en 2008	Femmes	Jeunes	Seniors	(- de 5 ans)	(+ de 25 ans)
		1000	%	%	%	%
S1 Cuisiniers	326	36	32	19	12	38
S2 Employés, agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	353	63	45	14	20	27
S3 Patrons et cadres de l'hôtellerie, des cafés et des restaurants	208	40	7	33	3	58
Ensemble des FAP	25 537	47	21	24	10	42

Sources : INSEE, Dares, traitements CAS

Champ : France métropolitaine

Ces métiers vont connaître de nombreux départs en fins de carrière entre 2005 et 2015, en particulier les patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration dont les professionnels sont relativement âgés.

Les métiers de la cuisine sont relativement mixtes et le marché est en partie professionnel (pour les qualifiés) et plutôt externe pour les aides de cuisine. Mais globalement, le lien avec la spécialité de formation est fort avec des qualifications le plus souvent inférieures au Bac (tableau 1b).

Les employés et agents de maîtrise HCR sont plutôt des jeunes femmes peu diplômées, mais la famille professionnelle est assez hétérogène avec des métiers très pointus.

Tableau 1b

	Salaire médian euros	CDD& intérim %	Temps partiel %	Bac ou plus	Tensions ²² moyenne 1998-2008	Tensions 2008
				%		
				%		
S1 Cuisiniers	1270	14	22	18	1,25	1,16
S2 Employés, agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	1200	20	38	38	1,01	0,92
S3 Patrons et cadres de l'hôtellerie, des cafés et des restaurants	n.d.	0	n.s.	33	n.s.	n.s.
Ensemble des FAP	1600	4	18	49	0,67	0,67

Sources : INSEE, Dares, Pôle emploi, traitements CAS

Champ : France métropolitaine

La forte saisonnalité de l'activité, le recours important aux contrats temporaires et au temps partiel engendrent un important turn-over dans ces métiers où les recrutements se font sur le marché externe. Cette situation engendre des tensions importantes sur les recrutements.

Pour les cuisiniers et les employés de l'hôtellerie restauration, le niveau de l'offre de travail à l'avenir dépendra donc aussi des conditions de travail (temps partiel subi ou horaires lourds, horaires décalés, fragmentés et peu prévisibles, intensité du travail, relation avec la clientèle) et de la maîtrise de la saisonnalité du travail. Mais la petite taille des organisations rend difficile la mise en place de logique de marché interne propre à une entreprise.

2. Les métiers du voyage, de l'accueil et des transports

Les métiers du voyage, des transports et de l'accueil sont relativement dynamiques sur la dernière période (2004-2008). Les perspectives de postes à pourvoir devraient rester favorables à l'horizon 2015, bien que les départs en fins de carrière, non négligeables, se situent plutôt en dessous de la moyenne des familles professionnelles. Les activités liées au tourisme devraient s'accroître à un rythme plus élevé que la croissance économique, car il s'agit d'un bien de consommation supérieure. Mais le développement

²² L'indicateur de tensions de Pôle emploi divise les offres d'emplois déposées par les employeurs par les demandes d'emplois enregistrées. Il ne rend compte que du champ couvert par Pôle emploi et ne constitue pas une mesure des emplois vacants. Meron et al., « Les tensions sur le marché du travail par familles professionnelles de 1998 à 2008 », Document d'études, Dares, n°151, octobre 2009.

d'Internet limite le recours direct aux agences de voyage pour les particuliers. De fait, la part des touristes ayant réservé leur séjours par Internet ne cesse de croître avec 9 millions de touristes qui ont réservé leur voyage par ce biais (un sur trois)²³ la dernière année.

Tableau 2a

	Emploi en 2008				Débutants (- de 5 ans)	Anciens (+ de 25 ans)
	Femmes	Jeunes	Seniors	%	%	%
	1000	%	%	%		
J3 Conducteurs de véhicules	772	9	16	22	5	46
J5 Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme	179	56	23	18	10	32
Ensemble des FAP	25 537	47	21	24	10	42

Sources : INSEE, Dares, traitements CAS

Champ : France métropolitaine

L'emploi dans ces métiers est relativement concentré géographiquement, la région Ile de France regroupant une part importante des emplois du transport aérien et du tourisme²⁴, même si la croissance de ces emplois est plus forte en Province.

Chez les conducteurs de véhicules, les départs d'ici 2015 seront particulièrement importants, en raison de leur ancienneté élevée (tableau 2a).

Les hommes sont majoritaires dans les conducteurs de véhicules et les femmes sont plus présentes dans l'accompagnement de voyageurs ou de touristes et la vente en agence de voyage.

Les métiers du voyage et de l'accueil touristique sont relativement qualifiés, avec une part prépondérante de diplômes équivalents ou supérieurs au bac, ce qui n'est pas le cas pour les conducteurs de véhicules (tableau 2b). Les métiers sont relativement peu concernés par les contrats courts, sauf les métiers d'agents et hôtesse d'accompagnement.

Tableau 2b

	Salaire médian euros	CDD& intérim %	Temps partiel %	Bac ou plus %	Tensions moyenne Tensions	
					1998-2008	2008
					2008	2008
J3 Conducteurs de véhicules	1560	8	9	16	0,81	0,76
J5 Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme	1650	9	14	62	0,41	0,44
Ensemble des FAP	1600	4	18	49	0,67	0,67

Sources : INSEE, Dares, Pôle emploi, traitements CAS

Champ : France métropolitaine

Soumis à une forte saisonnalité, les métiers de l'accueil et du voyage connaissent un turnover important du fait de la relative modestie des rémunérations, des faibles possibilités d'évolutions professionnelles et du déclassement à l'embauche que vivent de nombreux jeunes titulaires des BTS qui se retrouvent sur des postes d'employés. Les emplois de niveau technicien sont moins touchés par le turnover, notamment parce que les contrats sont majoritairement supérieurs à 6 mois avec même une part prépondérante de CDI. Mais ils connaissent un nombre élevé de transferts entre établissements, conséquence des restructurations importantes du secteur du voyage.

Les indicateurs de tensions pour les conducteurs de transports en commun et chauffeurs routiers sont supérieurs à la moyenne de la famille professionnelle J3 et structurellement proches de 1. Les métiers de l'accueil et du voyage, y compris au niveau technicien, ont un niveau de tensions inférieur à la moyenne des familles professionnelles, en particulier depuis l'année 2002.

²³ Bruno Maresca et Manouk Borzakian, *La consommation de loisirs*, Crédoc, note pour le groupe de travail Nouveau modèle de croissance, septembre 2009.

²⁴ Cf. les fiches métiers réalisées par l'OREF Ile de France : http://www.oref-idf.org/?page=oref-portraits-liste&motsclefs=transport_logistique.

3. Les métiers de l'animation, du sport et des loisirs

Le nombre de professionnels de l'action sociale, culturelle et sportive devrait continuer à croître à l'horizon 2015. Historiquement, la croissance du secteur social repose sur la transformation du rôle des femmes dans la famille pour la prise en charge des enfants. La dynamique des loisirs renvoie à la demande de biens supérieurs, la pratique sportive étant par ailleurs fortement incitée par les politiques de santé publique visant à lutter contre l'obésité. A priori rien ne devrait enrayer ces processus, d'autant plus que la demande de loisirs s'est maintenue dans la crise, avec par exemple une fréquentation soutenue des parcs d'attraction.

Tableau 3a

	Emploi en 2008				Débutants	Anciens
		Femmes	Jeunes	Seniors	(- de 5 ans)	(+ de 25 ans)
		1000	%	%	%	%
V40B Professionnels de l'action culturelle, sportive et surveillants	307	60	42	12	24	25
Ensemble des FAP	25 537	47	21	24	10	42

Sources : INSEE, Dares, traitements CAS

Champ : France métropolitaine

Les professionnels de l'action sociale, culturelle et sportive sont souvent recrutés parmi les jeunes diplômés, notamment des jeunes en cours d'études, sur des profils de formation très divers à l'image des métiers qui composent la famille professionnelle (Tableau 3b). Les départs en fins de carrières devraient être limités à l'horizon 2015. Mais la dureté de certaines situations conduit les salariés à fuir le métier au bout de quelques années. Il faut noter également que la part importante d'emplois temporaires et à temps partiels ne favorise pas la fidélisation de la main-d'œuvre.

Tableau 3b

	Salaire médian euros				Tensions moyenne	Tensions 1998- 2008
		CDD& intérim	Temps partiel	Bac ou plus		
		%	%	%		
V40B Professionnels de l'action culturelle, sportive et surveillants	1300	46	49	70	0,79	0,77
Ensemble des FAP	1600	4	18	49	0,67	0,67

Sources : INSEE, Dares, Pôle emploi, traitements CAS

Champ : France métropolitaine

Les tensions sur les recrutements sont plus fortes pour les professionnels de l'animation socioculturelle avec un indicateur structurellement supérieur à 1²⁵ (1,04 en 2008). Au contraire, pour les exploitants d'équipements sportifs et culturels et pour les sportifs et animateurs sportifs, ces indicateurs sont inférieurs à 0,5.

TOURISME ET CONSOMMATION DURABLE

Examen des travaux du Centre d'analyse stratégique
sur le nouveau modèle de croissance
Décembre 2009

Les éléments rassemblés ici sont tirés des travaux du groupe « Nouveau modèle de croissance » du Centre d'analyse stratégique, dont le rapport a été publié en octobre 2009²⁶. Ils s'appuient en particulier sur les contributions du Crédit pour la recherche et l'innovation (Crédoc) réalisées dans le cadre du groupe de travail.

Il est intéressant d'analyser le point de vue du consommateur et les tendances qui affectent les comportements de consommation car en matière de tourisme²⁷, il y a coproduction du service par le consommateur, souvent de manière simultanée.

En outre, le secteur est tributaire de l'environnement car les divers sites naturels du territoire français constituent des facteurs importants de sa compétitivité. Symétriquement, cette activité participe de la dégradation de l'environnement (pression sur le littoral, production de déchets et d'émissions de GES). La croissance verte constitue à cet égard à la fois un défi pour le tourisme dans sa capacité à diminuer son empreinte écologique et une opportunité, notamment à travers le tourisme durable, pour valoriser et préserver les sites naturels, i.e. les « services environnementaux non marchands²⁸ ». Le tourisme durable se définit comme un tourisme « respectueux de l'environnement, des cultures, des traditions et des hommes ».

Depuis dix ans, les Français ont pris conscience de la nécessité de faire face au changement climatique ainsi que de leur responsabilité et de leurs marges de manœuvres en termes de comportements individuels, comme en témoignent les enquêtes d'opinions conduites par l'Ademe. La présente note vise donc à examiner si et avec quelle ampleur les préoccupations de consommation durable peuvent avoir un impact sur l'activité touristique.

1. Des pratiques de consommation qui ne correspondent pas encore à la sensibilité environnementale croissante des consommateurs

1.1 Progrès des valeurs de la consommation durable

Les motivations de l'achat durable sont multiples²⁹ : altruisme, recherche de gains d'efficience (santé, goût), désir de positionnement social... Les années 2000 marquent un net progrès de la sensibilité à l'environnement³⁰, au troisième rang de la consommation citoyenne.

²⁶ Daniel Cohen, Cécile Jolly, Olivier Passet et Vanessa Visnia-Weill, *Sortie de crise. Vers l'émergence de nouveaux modèles de croissance ?*, document de travail, Centre d'analyse stratégique, octobre 2009 (<http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/RapportCohenFinal19oct.pdf>).

²⁷ Hugues François, « Durabilité des ressources territoriales et tourisme durable : vers quelles convergences ? », *Géographie Economie Société*, vol. 10, 2008.

²⁸ Alain Ayong Le Kama, *Vers des territoires propres ? La contribution des services aux émissions de GES*, Diact, séminaire prospective, 8 octobre 2009 (http://www.diact.gouv.fr/IMG/Fichiers/Prospective/Prospective%20info/20091008_prospective_Ayong-Le-Kama.pdf).

²⁹ Gilles Grolleau, *Les impacts des écolabels sur les comportements des consommateurs*, communication au colloque « Les enjeux de la consommation durable », IEP Paris, 15-16 janvier 2009 (http://www.consommation-durable.org/consommation_durable_medias/pdf/presentations/grolleau_presentation.pdf).

³⁰ Bruno Maresca et Anne Dujin, *La consommation durable*, Crédoc, note pour le groupe de travail Nouveau modèle de croissance, septembre 2009.

Avec la crise, les consommateurs plébiscitent les garanties écologiques³¹ : plus 9 points entre 2008 et 2009 pour les garanties écologiques comme raison d'acheter un produit, l'indicateur se positionnant à 70% de réponses positives, soit son plus haut niveau depuis 1993 (à comparer néanmoins aux 81% de réponses pour le critère de sécurité du produit).

Dans les travaux économiques empiriques conduits dans divers pays de l'OCDE, les consommateurs s'avèrent prêts à payer plus cher pour des produits durables, mais le consentement à payer est variable suivant les produits et les caractéristiques socio-démographiques des consommateurs³²... Les écolabels ont à cet égard un rôle important à jouer pour éclairer les choix des consommateurs.

1.2. Mais une évolution lente des comportements de consommation durable

Toutefois, l'analyse des pratiques de consommation d'eau, d'énergie et de recyclage des déchets montre que les préoccupations environnementales ne transforment que lentement les comportements quotidiens³³. Les comportements reproduisent largement des modes de fonctionnement acquis.

En outre, les pratiques de consommations durables recouvrent généralement des attitudes de court terme plutôt que des évolutions profondes. Ainsi, face à la hausse du coût de l'énergie, la réaction des consommateurs est plutôt de baisser la température de leur habitation que d'investir dans des modes de chauffage plus économies. Cet ajustement s'estompe ensuite quelques années après le choc monétaire initial, comme on a pu le constater dans les années 1990 par rapport aux chocs pétroliers des années 1970. La prise de conscience de l'urgence écologique ne se traduit pas à ce jour par un investissement dans la consommation durable.

De même, encore aujourd'hui, dans la transformation de leurs comportements, les consommateurs ne sont pas prêts à accepter un « retour en arrière » en termes de niveau de confort.

Par ailleurs, la préoccupation environnementale s'avère secondaire par rapport aux considérations de prix des produits et services. Ce phénomène intervient en outre dans un contexte d'émergence d'une nouvelle sensibilité des consommateurs au prix depuis le début de la décennie 2000. Pour les experts du Crédac³⁴, les consommateurs français sont caractérisés par une « rationalité environnementale discontinue », c'est-à-dire qu'ils n'intègrent pas la variable environnementale dès l'achat du bien ou du service mais plus tardivement lors de la consommation voire lors de la gestion du déchet qui résulte de celle-ci. L'action individuelle en faveur de l'environnement est ainsi postérieure aux décisions d'achat.

Enfin, les évolutions des pratiques de consommation dépendent fortement des transformations de l'offre de produits et services³⁵. En matière de consommation durable, le consommateur n'a pas été un ressort décisif de l'innovation. Le développement de la consommation de produits biologiques est ainsi inséparable de la transformation des modes de distribution de ces produits. Il en est de même s'agissant des comportements de tri des déchets.

2. Une préoccupation de proximité qui émerge dans les comportements de consommation pendant la crise et qui pourrait fonder un tourisme durable

2.1. La crise n'a cependant pas remis en cause les dynamiques des consommations de loisirs

³¹ Pascale Hébel, *Evolution de la consommation et arbitrages face à la crise*, Crédac, note pour le groupe de travail Nouveau modèle de croissance, septembre 2009.

³² Gilles Grolleau, 2009, op. cit.

³³ Maresca et Dujin, 2009, op. cit.

³⁴ Maresca et Dujin, 2009, op. cit.

³⁵ Maresca et Dujin, 2009, op. cit.

Dans la crise, les dépenses de consommation résistent bien. En particulier, les dépenses de loisirs ont continué à croître alors qu'elles avaient décliné en 1993. Certes, les dépenses de restauration et d'hôtellerie ne connaissent pas la même dynamique, mais on peut noter qu'elles décroissent néanmoins moins vite en 2008-2009 qu'en 1993.

Au début de la crise, les consommateurs plaçaient pourtant les vacances et les loisirs comme le premier poste devant absorber la baisse du pouvoir d'achat consécutive de la crise³⁶. Néanmoins, de nombreux consommateurs ont vu dans les vacances et la consommation de loisirs un moyen d'oublier la crise. Ils ont dès lors effectué des arbitrages, notamment en partant moins loin et moins longtemps. Sur la saison estivale 2009, on a ainsi pu constater un maintien des hébergements marchands par la croissance des consommations des touristes français, avec toutefois une légère baisse des hébergements en hôtellerie et une nette baisse des hébergements des touristes étrangers. Le secteur des parcs de loisirs a connu une croissance importante de son activité en 2008, en particulier en fin d'année

Au-delà de la crise, ces évolutions traduisent l'émergence de nouveaux modes de consommation. Pour le Crédoc, si la consommation « ostentatoire » cède du terrain, la critique de la surconsommation ou l'éloge de la sobriété n'ont été que des phénomènes passagers.

Les jeunes générations nées à partir de la fin des années 1960 arbitrent en faveur des dépenses de loisirs et des dépenses d'hôtellerie et restauration (effet génération). Certes, les jeunes ont une contrainte budgétaire plus forte que les consommateurs plus âgés, tandis que la consommation de loisirs tend à décroître avec l'âge (effet âge).

Mais ces évolutions laissent entrevoir la poursuite de la dynamique de consommation de loisirs à moyen terme. Les experts du Crédoc font donc l'hypothèse que cette importance accordée aux loisirs est un phénomène appelé à s'amplifier³⁷.

2.2. Une perspective renforcée à terme par l'impact du changement climatique

Dans ce contexte de crise et de montée des préoccupations environnementales, on peut noter le succès limité mais grandissant du tourisme solidaire. Pour les experts du Crédoc³⁸, une certitude demeure cependant : la notion de tourisme responsable fait son chemin dans l'opinion publique et y rencontre un écho croissant.

Sur le plan écologique, tout d'abord, 78%³⁹ des clients interrogés déclarent qu'ils choisiraient de préférence un hôtel engagé dans le développement durable plutôt qu'un autre, même s'ils sont peu informés sur l'existence de labels ou certifications environnementaux.

Plus largement, 16% des touristes français déclarent être déjà partis en voyage de ce type et, parmi les 60% de Français qui connaissent la notion de tourisme responsable (contre seulement 27% en 2007), 79% se disent prêts à passer à l'acte pour leurs prochaines vacances, avec une forte surreprésentation des moins de 35 ans⁴⁰.

Pour le Crédoc⁴¹, cette préoccupation de proximité est une tendance profonde : « On a vu dans quelle mesure le succès du tourisme de proximité pouvait être rapproché d'une conjoncture économique défavorable aux projets de plus grande ampleur. Mais il correspond tout autant à un phénomène plus profond et, surtout, plus positif, c'est-à-dire qui ne relève pas de choix par défaut. Les pratiques de loisirs s'articulent de plus en plus, et depuis maintenant plusieurs années, autour de trois points qui gagnent tous en importance : la proximité géographique, l'immédiateté ou imbrication dans le quotidien et la dématérialisation – des loisirs eux-mêmes

³⁶ Bruno Maresca et Manouk Borzakian, *La consommation de loisirs*, Crédoc, note pour le groupe de travail Nouveau modèle de croissance, septembre 2009.

³⁷ Maresca et Borzakian, 2009, op. cit.

³⁸ Maresca et Borzakian, 2009, op. cit.

³⁹ Coach Omnium, « Les touristes réclament du développement durable dans les hôtels », août 2009.

⁴⁰ TNS Sofres, « Les Français et le tourisme responsable », étude réalisée pour Voyage-sncf.com et Routard.com, mars 2009.

⁴¹ Maresca et Borzakian, 2009, op.cit., p. 16.

ou du moins de leur préparation – via Internet ». La demande de voyages courts est ainsi un phénomène antérieur à la crise.

Il faut noter cependant que cette demande de tourisme de proximité est fortement corrélée au revenu, tandis que le tourisme durable est une préoccupation plutôt mise en avant par les consommateurs les plus diplômés. Les réponses construites par les voyageurs (par exemple les mécanismes de compensation carbone) s'adressent de fait encore beaucoup aux « grands voyageurs » et touristes d'affaires.

Ces évolutions sociétales pourraient se trouver renforcer par le changement climatique et les politiques mises en œuvre pour le combattre. Selon les travaux de l'Organisation mondiale du tourisme, les transports aériens et les destinations lointaines pourraient être fragilisés, ce qui favoriserait *a contrario* les destinations de proximité mobilisant des modes de transports plus économies en émissions de GES⁴².

Conclusion : Des perspectives non dégradées pour le tourisme à ce stade

Cette situation ouvre une perspective favorable pour le tourisme, même si certains segments pourraient être fragilisés par la montée du tourisme durable, notamment les agences de voyage déjà touchées par la révolution numérique. De même, le tourisme d'affaires pourrait pâtir d'un recours accru à la vidéoconférence.

Alors que l'on met souvent l'accent sur l'information et la pédagogie parmi les leviers de développement du tourisme durable, il est également important de développer une offre structurée en la matière, c'est-à-dire proposant une gamme élargie pouvant s'appuyer sur des éco-labels.

⁴² Noel Le Scouarnec et Ludovic Martin, « Effets du changement climatique sur le tourisme », in INSEE, *Le tourisme en France*, 2008.

DEFINITION(S) DU TOURISME DURABLE

A. Définition de l'organisation mondiale du tourisme

L'Organisation mondiale du tourisme, organe de l'ONU, a adopté un code mondial d'éthique du tourisme en 1999 et une définition du tourisme durable en août 2004 :

"Les principes directeurs du développement durable et les pratiques de gestion durable du tourisme sont applicables à toutes les formes de tourisme dans tous les types de destination, y compris au tourisme de masse et aux divers créneaux touristiques. Les principes de durabilité concernent les aspects environnemental, économique et socioculturel du développement du tourisme. Pour garantir sur le long terme la durabilité de ce dernier, il faut parvenir au bon équilibre entre ces trois aspects.

Par conséquent, le tourisme durable doit :

- 1. exploiter de façon optimum les ressources de l'environnement qui constituent un élément clé de la mise en valeur touristique, en préservant les processus écologiques essentiels et en aidant à sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité ;*
- 2. respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil, conserver leurs atouts culturels bâti et vivant et leurs valeurs traditionnelles et contribuer à l'entente et à la tolérance interculturelles ;*
- 3. assurer une activité économique viable sur le long terme offrant à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques équitablement répartis, notamment des emplois stables, des possibilités de bénéfices et des services sociaux pour les communautés d'accueil, et contribuant ainsi à la réduction de la pauvreté.*

Le développement durable du tourisme requiert la participation, en connaissance de cause, de tous les acteurs concernés, ainsi qu'une forte direction politique pour assurer une large participation et l'existence d'un consensus. Le tourisme durable est le fruit d'efforts permanents et il exige le contrôle constant des effets de cette activité, ce qui suppose l'adoption, chaque fois qu'il y a lieu, des mesures préventives et/ou correctrices nécessaires.

Le tourisme durable devrait aussi satisfaire, au plus haut niveau possible, les touristes, et qu'il représente pour eux une expérience utile en leur faisant prendre davantage conscience des problèmes de durabilité et en encourageant parmi eux les pratiques adaptées. »

B. Politique européenne

Au niveau européen, la fédération Europarc, propose depuis 1998 à tous les espaces protégés d'adopter une charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés . Cette charte, qui a reçu l'appui de la Commission européenne, définit les responsabilités différentes des autorités gestionnaires de l'espace protégé, des entreprises de tourisme présentes sur le territoire et des organisateurs de voyages extérieurs. 16 espaces protégés en France ont adopté cette charte.

Le tourisme ne faisant pas partie des compétences communautaires, il n'y a donc pas de politique commune dans ce secteur. La politique européenne du tourisme n'est pas inexistante pour autant. Elle existe via les instruments de la politique d'entreprise et notamment au travers des divers fonds structurels.

Depuis 1997, la Commission européenne cherche ainsi à amplifier, via l'information, la formation, la qualité et la durabilité, les bénéfices d'un développement équilibré et durable du tourisme afin de maximiser la contribution que peut apporter le tourisme à la croissance et à l'emploi.

C. En France

Il n'existe pas, en France, de label « tourisme durable » ou « tourisme solidaire ». Quand on parle de tourisme durable, on a l'habitude de distinguer :

- Tourisme solidaire ou équitable : un tourisme qui participe au développement des populations et pays visités. Ce tourisme, fondé sur une notion de proximité, recouvre trois dimensions, complémentaires :
 - une dimension socio-économique : des échanges équitables et un développement durable
 - une dimension éducative pour d'autres modes de relations commerciales basées sur la confiance et la transparence
 - une dimension politique avec un engagement pour plus de justice dans les règles du commerce international ;
- Tourisme responsable : Axé sur la connaissance des réalités locales, de la culture, des modes de vie et aussi de la situation politique et sociale des populations, il alterne en général activités culturelles et rencontres avec des acteurs locaux (association, projets sociaux)
- Eco-tourisme : tourisme qui se préoccupe de l'environnement notamment sous la forme de l'utilisation de l'énergie, de l'eau, des matières ; du respect des sites ; se pratique essentiellement dans des espaces protégés ;
- Tourisme durable : la dernière forme en date, celle qui s'appuie sur les trois piliers économique, social et environnemental du développement durable et qui prend en compte notamment le réchauffement climatique
- Eventuellement tourisme social, qui existe depuis 1936 et permet aux populations à bas revenus, aux chômeurs et surtout à leurs enfants de partir en vacances ; ce secteur revendique aujourd'hui de participer pleinement, et même de façon plus pro-active que d'autres secteurs du tourisme, aux objectifs du développement durable ;
- Eventuellement tourisme rural ou l'agritourisme : séjourner en gîte rural, à la ferme, en chambre d'hôte, etc. permet d'établir une relation étroite avec les habitants pour une meilleure compréhension mutuelle. Il constitue aussi une source de revenus complémentaires pour les exploitations agricoles ou les zones rurales ;
- Eventuellement tourisme humanitaire : profiter de son temps de vacances pour participer à des projets d'assistance ou de développement

Dans le cadre du Plan d'actions de Johannesburg (2002) les pays se sont engagés à encourager et à promouvoir des modes consommation et de production durables. Sous l'égide du PNUE, le processus de Marrakech incite depuis 2003 à la constitution de groupes de travail informels sur des thèmes spécifiques.

Depuis 2006, la France préside le groupe de travail international du tourisme durable. Ce groupe de travail a arrêté 4 priorités devant faire avancer la démarche de tourisme durable :

- l'interface tourisme et changements climatiques
- le tourisme et la biodiversité
- la conservation du patrimoine naturel et culturel
- le tourisme et le développement local.

Le comité français, en appui à ce groupe de travail international du tourisme durable a élaboré une définition du développement du tourisme durable.

« On entend par développement du tourisme durable toute forme de développement de cette activité

touristique qui respecte, préserve et met en valeur à long terme les ressources naturelles, culturelles et sociales d'un territoire.

Le développement du tourisme durable doit s'inscrire dans une dynamique qui articule des modes de production et de consommation responsables, tout en offrant aux populations qui vivent, travaillent ou séjournent sur cet espace des avantages socio-économiques équitablement répartis.

Ce développement suppose un aménagement et une gestion intégrés des ressources ainsi que la participation des acteurs locaux, afin de concilier sa mise en œuvre avec les besoins et les capacités du territoire. »

Les travaux ont débouché sur des recommandations en matière de labels, normes et processus de certification, d'investissements touristiques vis à vis d'opérateurs locaux, de prise en compte des changements climatiques, de sensibilisation au tourisme durable, de gestion des zones côtières à forte pression touristique, de promotion des patrimoines naturel et culturel et de développement du tourisme durable dans les territoires.

Le groupe de travail a insisté sur le fait

- que les entreprises touristiques ne peuvent s'engager dans un développement touristique durable si le territoire tout entier ne se dote pas d'une gestion durable (ex un éco-hôtel dans une zone où les déchets sont mal triés, l'eau de baignade de qualité moyenne, etc.)
- que l'implication des collectivités territoriales et des autres acteurs locaux dans un développement durable de la destination touristique importe tout autant que l'engagement des professionnels du tourisme et que le « verdissement » des métiers de ce secteur.

NOTE SUR LE TOURISME DURABLE

Sous direction du tourisme – ministère de l'économie

Christine Vucher – Danielle Küss - Sébastien Bahiolet / 31 août 2009

Sources

- Jean-François Crola (DGCIS). Notes internes à l'ex-direction du tourisme : « le tourisme a changé, les touristes aussi ! », 2007 ; « L'attractivité territoriale... », 2005
- Philippe Bourdeau et Libéra Berthelot : « La Décroissance pour repenser le tourisme » (Université de Grenoble, UMR PACTE CNRS), 2009
- MEEDAD : " Déplacements touristiques des Français : hyperconcentration des comportements les plus émetteurs de gaz à effet de serre ", *La lettre de la Direction des études économiques et de l'évaluation environnementale*, Hors-série 11, février 2008
- Jean-Marc Jancovici : manicore.com

La contrainte énergie-climat pour le tourisme

Une contradiction de fond

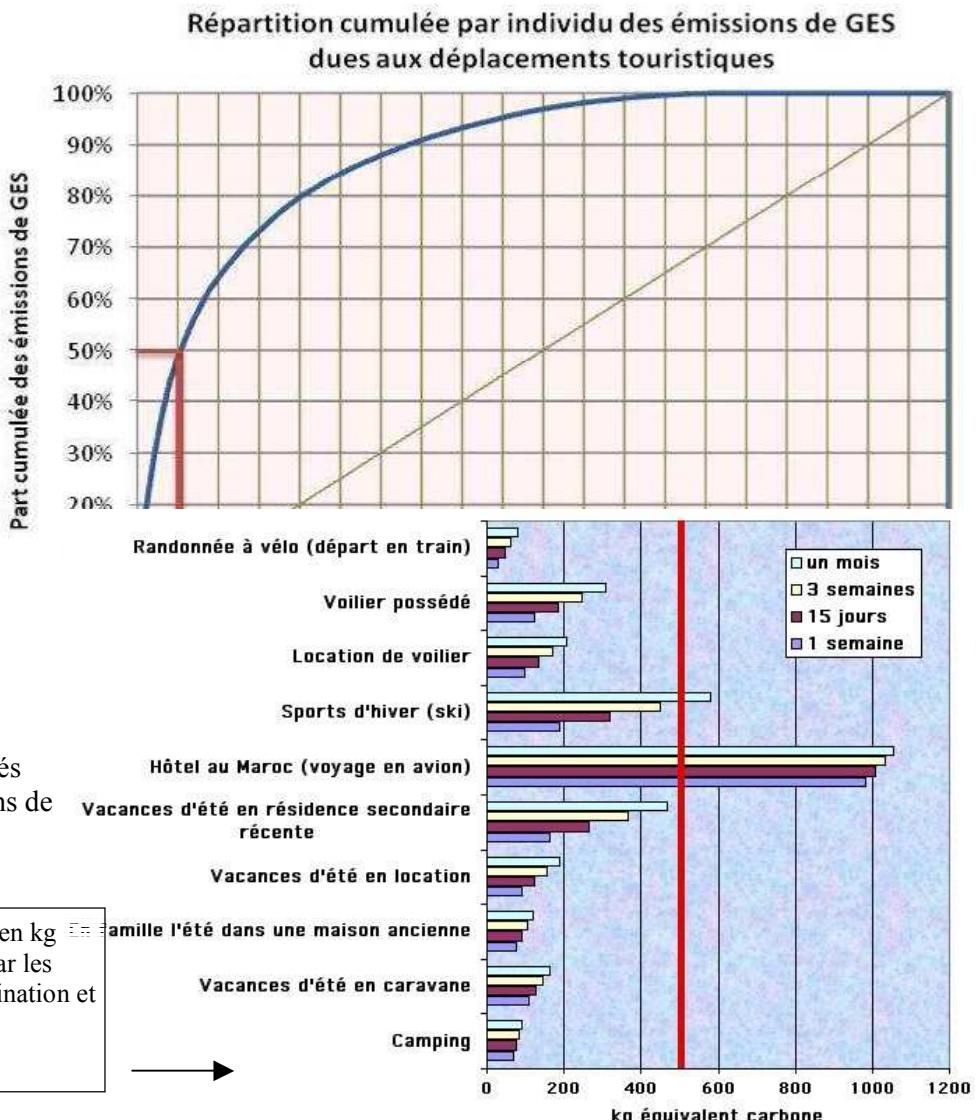
« La croissance effrénée des vols à bas coûts et leur proclamation comme levier de politique publique permettant " l'augmentation du pouvoir d'achat " (Beigbeder, 2007) ne semble guère cohérente par rapport aux mutations annoncées par les observateurs et experts dans le double contexte du changement climatique et de l'après-pétrole (Céron et Dubois, 2006). **La contradiction apparaît donc de plus en plus flagrante entre le sentiment d'incertitude et de crise qui pèse sur le tourisme, et l'apparente euphorie technique, économique, financière et immobilière dans laquelle semble baigner ce secteur sur fond de " profitabilité durable " : aménagements pharaoniques (Dubaï, Macao, Bahamas, Suisse...), préfiguration du tourisme spatial, fascination décomplexée des opérateurs touristiques pour le créneau du tourisme de luxe... »** (Burdeau / Berthelot 2009)

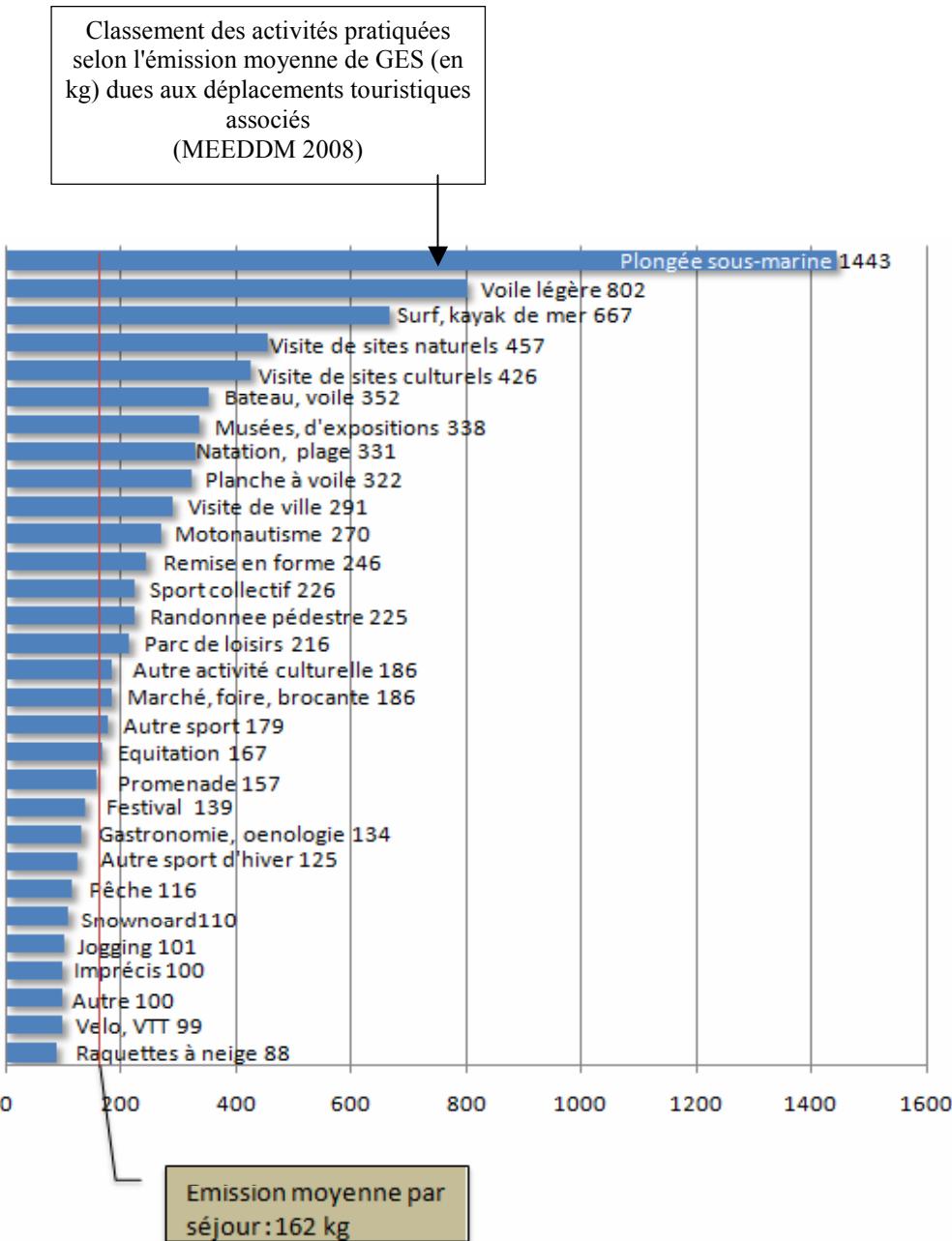
Quelques chiffres sur les émissions de gaz à effet de serre liées au tourisme

5 % des touristes français contribuent à 50 % des émissions de GES dues aux déplacements touristiques nationaux, les 10 % les plus actifs en émettant presque les deux tiers. Les pratiques les plus émettrices concernent les destinations lointaines et les hébergements les plus confortables (hôtels haut de gamme), ainsi que les modes de transport les plus coûteux et rapides (avion) (MEEDAD 2008). La dépendance du secteur touristique vis-à-vis de la consommation d'énergie est variable selon les filières (voir paragraphe suivant).

Les activités touristiques sont-elles également vulnérables ?

Les deux illustrations suivantes montrent les écarts entre activités touristiques en terme d'émissions de gaz à effet de serre.





Une activité fortement émettrice présente une vulnérabilité forte en cas de renchérissement des énergies (toutes indexées sur le prix du pétrole). La hausse « naturelle » du prix des énergies ou le coût des régulations qui vont se mettre en place (taxe carbone) devraient progressivement le provoquer. Ces deux illustrations montrent que l'économie touristique, selon le type de vacances ou de loisirs sur lesquels elle repose est diversement compétitive (ou vulnérable). Ce qui est en jeu, c'est donc la contribution collective à la prise en compte de « l'urgence écologique » et la compétitivité future des entreprises du tourisme.

Et du côté de la demande ? Un tourisme majoritairement porté par la demande intérieure, les atouts du tourisme de proximité

La réflexion sur le développement du tourisme ne peut ignorer la demande intérieure et le tourisme de proximité. **Le poids de la demande intérieure est un trait majeur du tourisme français. 90% des français partent en France, ils assurent 65% des recettes** (source : chiffres clés du tourisme 2008). La crise montre leur rôle « d'amortisseur » : les territoires (Côte d'azur, Paris) et équipements (Eurodisney) qui misent un peu plus que les autres sur les clientèles haut de gamme et/ou en provenance de l'étranger dévoilent leur vulnérabilité ces derniers temps.

Exemple (source AFP 28/7/2009) :

« Le secteur des parcs d'attractions se porte bien, malgré la crise et pour les vingt ans du parc Astérix, on constate une nette augmentation de la fréquentation touristique. Les 1,8 millions de visiteurs en 2008 et 68,5 millions de chiffres d'affaire seront aisément atteint pour 2009. Même constat chez Disney (15,3 millions de

visiteurs en 2008), qui tout comme son rival a vu s'élever fortement la fréquentation de touristes de proximité (+18% de touristes français d'octobre à mars), compensant la chute de ses clients étrangers. Le parc souffrira toutefois de cette perte, sa clientèle étant majoritairement étrangère. Le troisième parc de France, le Futuroscope se porte d'autant mieux que sa clientèle repose essentiellement sur des touristes français (+10% de visiteurs en juillet). »

En outre, le développement des séjours proches est dans l'air du temps (et sans doute pour longtemps) : la tendance lourde au fractionnement des séjours et la hausse prévisible du coût des transports devrait renforcer l'attrait du tourisme de proximité. Voir le Figaro du 29/6/2009 [« Partir en France »](#)

Des pratiques touristiques qui s'individualisent

Le tourisme est de plus en plus multi-formes : le tourisme « pas cher des classes moyennes et ouvrières » est moins dominant, un tourisme plus complexe, désynchronisé, thématisé (thalasso, golf, croisière, etc.) se développe.

« Une capacité et une volonté croissante de s'organiser par soi-même pour ses loisirs et ses voyages : Internet et les forfaits dynamiques, mais plus largement par un moindre recours aux professionnels du voyage par une clientèle étrangère de proximité (Britanniques, Allemands, Belges...) pour qui la France est devenue familiale, surtout s'ils y ont acquis une résidence secondaire (près de 10 % du parc français de RS) ; une clientèle étrangère de proximité qui utilise Internet pour dénicher des « bons plans » sur recommandation de ses « pairs » sur des sites comparatifs communautaires. **Cette liberté de choix s'exerce cependant dans un contexte perçu comme devenant plus incertain, voire inquiétant. D'où une demande croissante de sécurité**, à de multiples niveaux : facilité d'accès à l'information, accompagnement et conseils efficace pour la réservation, recherche de garanties et labels (cf. Plan Qualité Tourisme). » (Jean François Crola)

Mobilités, accessibilité, attractivité

« L'accessibilité par les transports amplifie le succès touristique d'une destination. Par exemple, les lignes *low-cost* en moyen courriers (à partir du Royaume-Uni particulièrement), ont stimulé les achats de résidences secondaires (les britanniques dans le grand ouest français) : elles ont créé de nouvelles clientèles touristiques et ouvert de nouveaux marchés autant qu'elles ont créé de nouvelles destinations (Carcassonne, Limoges...). Ce processus est européen, cette attractivité nouvelle de territoires, ruraux notamment, est fragile (extension des *low cost* vers l'Europe de l'Est et la Méditerranée). » (Jean-François Crola) Le mouvement d'étalement urbain se poursuit ainsi que la hausse continue de demande de déplacements de travail-loisirs-vacances (automobile, aérien *low-cost*, multi-résidences, LGV...). **En terme de mobilités touristiques, quel sera l'impact de mesures de régulation-hausse du coût des déplacements, de protection de l'environnement, conjuguées à des mesures de renforcements sécuritaires ?**

« L'accessibilité de l'information est en plein bouleversement. L'offre de tourisme en ligne, info et réservation : les sites et systèmes d'informations touristiques en ligne (locaux, régionaux, national : www.Franceguide.com) notamment), introduisent **une révolution dans l'accès commercial aux produits et destinations touristiques : logique de « dernière minute », mise en comparaison et en concurrence exacerbée.** » (Jean-François Crola)

L'accessibilité sociale

Le taux de départ des français en 2007 : 73% pour une nuit et plus, **63,6% pour 4 nuits et plus**, un chiffre qui plafonne depuis plusieurs années.

Les nouveaux positionnements de territoires touristiques (territoires ruraux irrigués par les compagnies lowcost, montée en gamme de l'offre d'hébergement...) posent la question du maintien d'une offre d'hébergements diffus et économiques : transmission de l'hôtellerie indépendante, maintien de l'offre de camping municipaux, de villages de vacances à clientèle sociale... **Y-a-t-il une clientèle solvable pour la montée en gamme de l'offre de tous les territoires et entreprises touristiques ?** La politique publique d'aide au départ en vacances (chèque-vacances) est-elle en mesure d'accompagner un mouvement global de hausse du coût des vacances ?

Renforcer le tourisme rural comme pilier du tourisme durable

Le développement du tourisme rural représente un gisement de croissance pour les territoires. Il offre un complément de revenu aux néo-ruraux, aux agriculteurs et aux artisans, il suscite la rénovation et l'entretien de milliers de bâtisses qui constituent le patrimoine rural. Par ailleurs, la localisation des dépenses touristiques, des résidences secondaires et des retraités tend à se concentrer hors des territoires urbains. Le tourisme rural peut aider des territoires défavorisés à se désenclaver, à re-accueillir des habitants grâce aux équipements et aux services créés.

Un poids important dans l'économie touristique (Source DGCIS (ex-DT) 2007)

- 32 % des nuitées, 38 % des séjours touristiques.

- 20,6 % de la consommation touristique soit environ 15 milliards d'euros.
- 75 % de Français (dont 32 % de Franciliens les autres étant le plus souvent urbains) et 25 % d'étrangers (dont 69 % de 4 pays européens : Royaume Uni, Allemagne, Belgique et Pays Bas).
- **50 % des capacités nationales d'hébergement** (9,5 millions de lits dont 1,5 marchands).
- 75 % des nuitées effectuées dans le secteur non marchand (résidences secondaires, famille...).
- **Une répartition de la fréquentation sur toute l'année.**
- 7 parcs nationaux et 46 parcs naturels régionaux qui représentent 14 % du territoire national.
- 28 sites inscrits au patrimoine culturel et naturel mondial de l'UNESCO.
- 40 000 monuments historiques, 90 Pays d'art et d'histoire, 6 000 musées, 1 000 Festivals culturels.
- 180 000 km de chemins et sentiers balisés pour la randonnée pédestre.
- 160 000 km de sentiers équestres balisés pour le tourisme équestre.
- 8 500 km de voies navigables pour le tourisme fluvial.
- 20 000 km de véloroutes et voies vertes programmés pour le tourisme à vélo.

Perspectives

Les observateurs prévoient une hausse globale de l'activité, **le tourisme rural étant le plus dynamique dans sa croissance**, car la demande pour un « tourisme authentique » connaît un développement important et constant. Le tourisme rural bénéficie du nouvel étalement des séjours dans le temps, puisqu'il est moins adossé aux conditions climatiques. Il est très bien placé pour les courts séjours, en fort développement. Il n'est pas victime de la réputation de cherté qui frappe certains autres secteurs du tourisme français face à la concurrence étrangère.

Cependant, **le tourisme rural souffre, du fait même de sa diversité, d'un manque de lisibilité**, d'où le travail qui est fait aujourd'hui par un certain nombre d'acteurs publics et privés dans les domaines de la labellisation (le plan Qualité tourisme) et de la mutualisation de l'offre (plateforme «franceguide.com»).

Pistes pour le développement du tourisme rural

L'économie touristique fonctionne avant tout sur le modèle du marché, mais l'État tient un rôle majeur dans la définition du cadre de cette économie touristique. Cette action se traduit notamment par trois dispositifs en vigueur, dont le tourisme rural doit tirer parti : **le plan qualité tourisme, la labellisation tourisme et handicap, le chèque vacances.**

La politique nationale en faveur du tourisme rural peut s'orienter principalement sur la **diversification de l'offre, l'amélioration de la qualité des produits et la valorisation des patrimoines**, grâce au **renforcement des réseaux professionnels** et au soutien apporté aux structures de développement local capables de coordonner des acteurs isolés :

- Réseaux d'hébergements et labels qualité : Gîtes de France, Logis, Rando Accueil, Camping qualité, etc.
- Réseaux territoriaux (favoriser les coopérations sur un territoire) : Plus beaux villages de France, Stations vertes, Pays touristiques, Parcs naturels régionaux
- Activités et produits : tourisme à vélo, assiette de pays, Bienvenue au pays (association INTERPATT)
- Valorisation du patrimoine : Réseau des grands sites de France par exemple

Pour conforter l'offre touristique rurale et en faire un réel vecteur de développement, il convient de la **compléter par une offre pertinente de services de proximité, l'amélioration des conditions d'accès et de l'information :**

- Améliorer les conditions de création et de maintien de l'emploi : combiner des emplois saisonniers dans les exploitations agricoles et les entreprises touristiques
- Faciliter l'intermodalité des transports, reconvertis certaines infrastructures existantes pour les mobilités douces
- Préserver le patrimoine bâti et culturel, développer leur mise en valeur événementielle
- Gagner en lisibilité grâce au développement des TIC

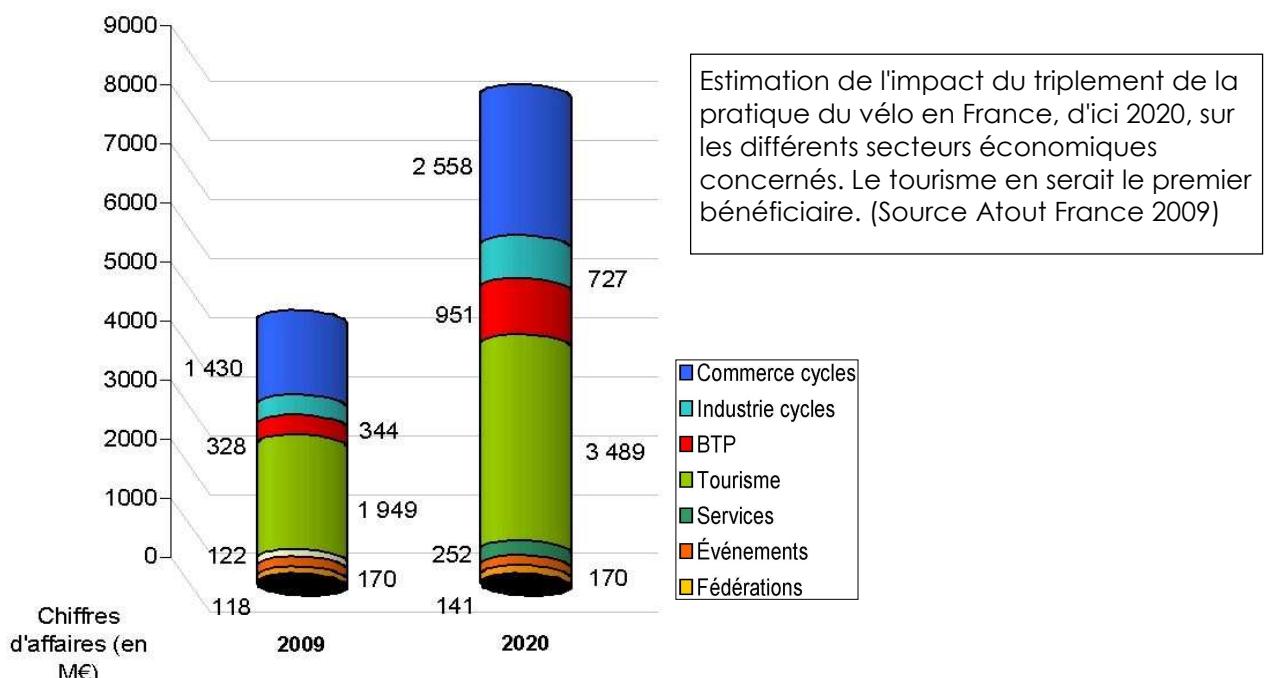
Développer le tourisme à vélo

Le tourisme à vélo rencontre les aspirations grandissantes des touristes français et étrangers pour les valeurs du bien-être et de l'écologie. Une politique nationale en faveur de cette filière proposerait **une voie inédite pour le renouvellement et le développement de l'offre touristique française**. La France a de nombreux atouts pour devenir la première destination mondiale pour le tourisme à vélo.

Dès à présent, **ce tourisme engendre en France 1,9 milliard d'euros de dépenses annuelles**, dont 50% en hébergement et restauration (Atout France 2009). Le niveau de dépense des touristes à vélo est plus élevé que la moyenne : 75€/j/itinérant et 61€/j/touriste en séjour, contre 54€/j/touriste moyen. Pourtant, ce tourisme ne représente que 3,3% des séjours (SDT 2007), la marge de progression est donc importante.

La politique nationale en faveur du tourisme à vélo vise l'accroissement de cette activité touristique durable. **L'État accompagne le projet « France à vélo », dont l'ambition est de rendre plus lisibles les destinations de tourisme à vélo, en s'appuyant sur les destinations pionnières** : Val de Loire, Bourgogne, vallée du Rhin, côte Atlantique... Dans ce développement, l'État n'est pas l'acteur de terrain principal... mais il accompagne les autres acteurs. A partir de 2010, il apparaît nécessaire de constituer un partenariat entre tous les acteurs, notamment sous la forme d'une équipe opérationnelle ayant pour mission de mieux coordonner et surtout valoriser – en premier lieu sur le plan de l'économie touristique – le réseau de véloroutes et voies vertes progressivement réalisé par les collectivités territoriales et doté de services que recherchent les diverses clientèles. Il s'agit de **promouvoir et coordonner la réalisation des itinéraires, leur promotion commerciale, les services qu'il doivent offrir, etc.** (du type de « la Suisse à Vélo » ou de « Vélo Québec »).

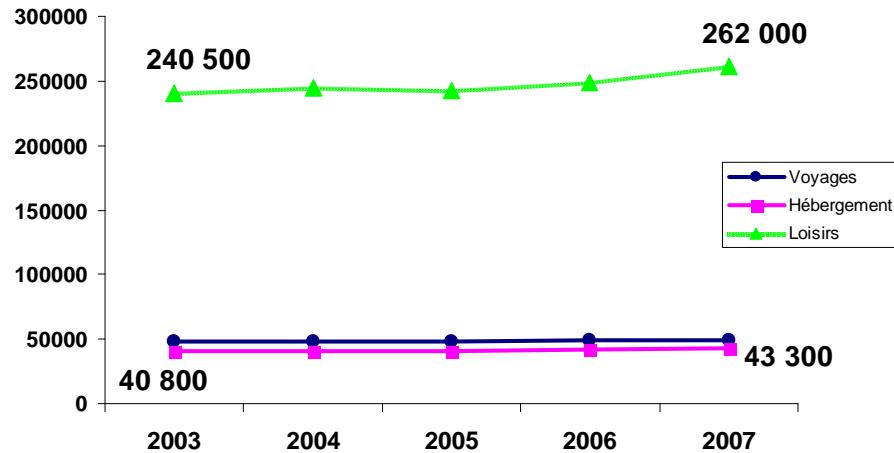
Évolution des secteurs de l'économie du vélo



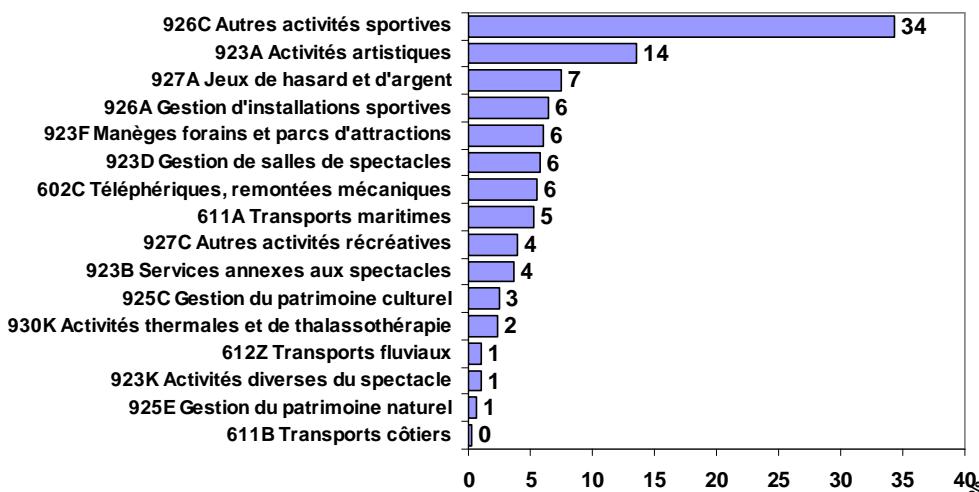
STRUCTURE DE L'EMPLOI DANS LE TOURISME

Source CEREQ - 2008

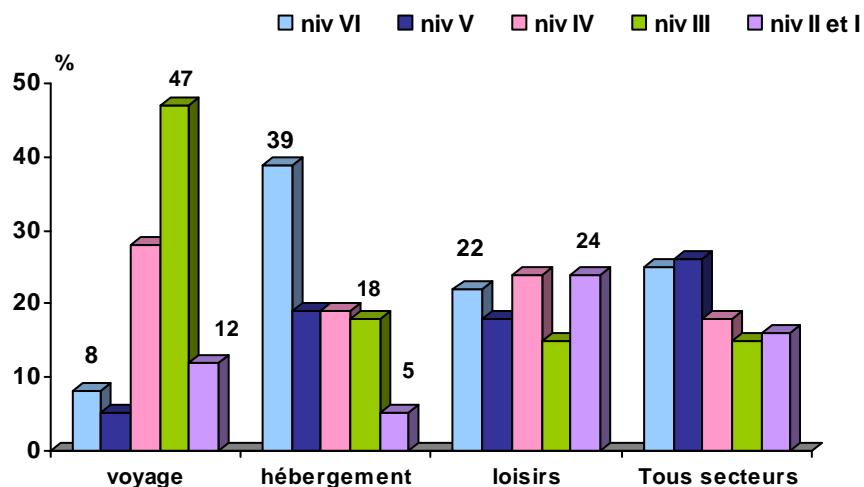
Evolution des effectifs salariés (source Unedic)



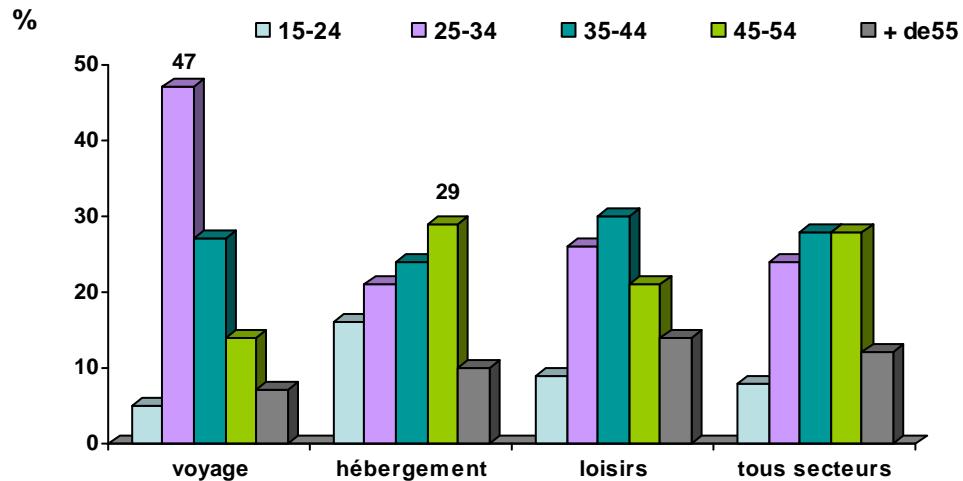
Détail du pôle « loisirs »



Remarque : plus du tiers du pôle loisirs est composé de la NAF « autres activités sportives » ;

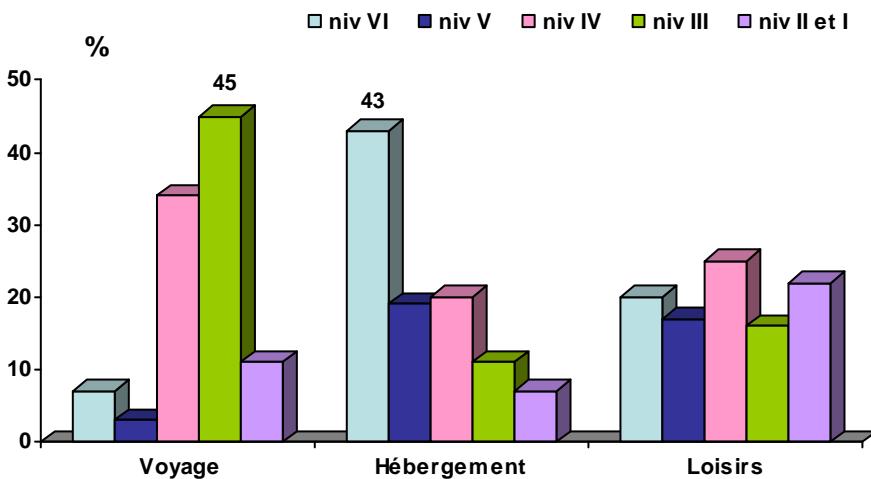


Tranche d'âges



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

Niveau de diplômes



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

LA FORMATION DANS LE TOURISME

Rappel : tous les diplômes sont répartis en 6 niveaux :

niveau VI : sorties du 1er cycle du second degré, des formations pré professionnelles (certification d'études primaires (*CEP*), classes pré-professionnelles de niveau (*CPPN*), classe préparatoire à l'apprentissage (*CPA*)) et des quatre premières années de sections d'enseignement spécialisé (*SES*), sections d'enseignement général et professionnel adapté (*SEGPA*) et Établissements régionaux d'enseignement adapté (*EREA*)

niveau V bis : sorties des classes de 3ème, des classes de second cycle court avant l'année terminale, de la dernière année de sections d'enseignement spécialisé (*SES*), sections d'enseignement général et professionnel adapté (*SEGPA*) et Établissements régionaux d'enseignement adapté (*EREA*)

niveau V : sorties de l'année terminale de second cycle court (certificat d'aptitude professionnelle (*CAP*) – brevet d'études professionnelles (*BEP*) et des classes de second cycle long avant la terminale.

niveau IV : sorties des classes terminales de second cycle long et des classes post-baccauléat avant le niveau III.

niveau III : sorties avec un diplôme bac + 2 ans (diplôme universitaire de technologie (*DUT*), brevet de technicien supérieur (*BTS*), diplôme d'études universitaires générales (*DEUG*), écoles de santé)

niveau II et I : sorties avec un diplôme de 2ème ou 3ème cycle universitaire ou un diplôme de grande école.

1) FORMATION INITIALE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (NIVEAUX I, II ET III)

L'offre de formation universitaire en tourisme du **ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche** s'est beaucoup développée au cours des dernières années. Les diplômes tourisme et hôtellerie-restauration de ce niveau sont cependant de plus en plus concurrencés sur le marché de l'emploi par d'autres diplômes plus généralistes : commerce, communication, gestion, etc.

Dans le cadre de l'harmonisation des cursus d'enseignement supérieur européens, le cursus universitaire français s'organise autour de trois diplômes : la licence, le master et le doctorat. Cette nouvelle organisation dite « *LMD* » permet d'accroître la mobilité des étudiants européens, la mobilité entre les disciplines et entre les formations professionnelles et générales. Le système « *LMD* » est accessible aux étudiants du secteur du tourisme.

Les masters professionnels

Il existe une cinquantaine de masters professionnels correspondant à des formations aux métiers du tourisme dans les pôles principaux du tourisme (hôtellerie-restauration, loisirs, sports et culture). La liste suivante illustre la diversité de l'offre.

Domaine Droit, économie et gestion

- Mention métiers du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs, Spécialité management du tourisme et des loisirs, Parcours marchés émergents (ESTHUA/Angers)
- Mention management, Spécialité management des équipements touristiques (Bordeaux IV)
- Mention économie et gouvernance de l'environnement et du territoire, Spécialité tourisme et environnement (Versailles/Saint-Quentin-en-Yvelines)
- Mention droit fiscal, Spécialité droit et fiscalité du tourisme (Paris I)
- [...]

Domaine Sciences humaines et sociales

- Mention cultures et sociétés, Spécialité développement de projets en tourisme culturel (Brest)
- Mention géographie et aménagement, Spécialité aménagement touristique, parcours tourisme durable : méthodes et pratiques (Pau et pays de l'Adour)
- Mention développement des territoires ruraux, Spécialité tourisme et valorisation des territoires (Clermont-Ferrand)

- Mention histoire de l'art, Spécialité valorisation touristique des sites culturels (Paris I)
- [...]

Domaine Arts, lettres et langues

- Mention médiation culturelle, Spécialité médiation et ingénierie touristique et culturelle des territoires (Paris 3)
- [...]

Domaines Sciences, technologies, santé/Sciences et techniques des activités physiques et sportives (STAPS)

- Mention sport, santé, société, Spécialité loisir, environnement, sport, tourisme (Grenoble)
- Mention management du sport, des loisirs et du tourisme, Spécialité ingénierie, management et aménagement touristique (Pau et pays de l'Adour)
- [...]

Les licences professionnelle

Il existe une soixantaine de licences professionnelles correspondant à des formations aux métiers du tourisme dans les pôles principaux du tourisme (hôtellerie-restauration, loisirs, sports, culture). Les licences pro ont été créées en 1999 et mises en place en 2000. La liste suivante illustre la diversité de l'offre :

- Dénomination nationale « Commerce », Spécialisation métiers touristiques de la découverte économique (ESTHUA/Angers)
- Dénomination nationale « Commerce », Spécialisation gestion et mise en valeur de sites touristiques et culturels (IUT/Caen)
- Dénomination nationale « Aménagement du territoire et urbanisme », Spécialisation concepteur de produits touristiques patrimoniaux (Grenoble 1)
- Dénomination nationale « Aménagement du territoire et urbanisme », Spécialisation valorisation et gestion touristique des productions alimentaires des territoires ruraux (Lyon 2)
- Dénomination nationale « Activités sportives », Spécialisation tourisme sportif (Clermont-Ferrand)
- Dénomination nationale « Activités sportives », Spécialisation métiers du tourisme et des loisirs sportifs (Dijon)
- Dénomination nationale « Management des organisations », Spécialisation patrimoines, langues et tourismes (La Rochelle)
- Dénomination nationale « Management des organisations », Spécialisation ingénierie du développement touristique par les loisirs sportifs de nature (Toulouse)
- Dénomination nationale « Développement et protection du patrimoine culturel », Spécialisation animation et valorisation du patrimoine (Lille 1)
- Dénomination nationale « Développement et protection du patrimoine culturel », Spécialisation patrimoine, environnement et tourisme (Amiens)
- Dénomination nationale « Hôtellerie et tourisme », Spécialisation gestion touristique internationale (Cergy-Pontoise)
- Dénomination nationale « Hôtellerie et tourisme », Spécialisation accueil, réception, hôtellerie-restauration (Nantes)
- [...]

Les BTS tourisme (ministère de l'Education nationale)

Ce sont notamment :

- BTS : animation et gestions touristiques locales (AGTL)
- BTS vente et productions touristiques (VPT) (pour ces deux BTS en 2008, inscrits : 5 116 , admis : 3 708) ;
- BTS hôtellerie restauration (option A mercatique et gestion hôtelière)

- BTS hôtellerie restauration (option B art culinaire, art de la table et du service)
- BTS responsable hébergement (pour ces 3 BTSP en 2008 inscrits : 2 957, admis : 2 337)

Autres

- Jeunesse et Sports : Ex : Niveau II : Diplôme d'État supérieur de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (DESJEPS) : parmi les mentions de la spécialité « perfectionnement sportif », on peut citer le vol à voile, le surf, la pétanque, les activités physiques adaptées, le golf, etc. et dans la mention « direction de structure et de projet » de la spécialité « animation socio-éducative ou culturelle ».
- Jeunesse et Sports : Ex : Niveau III : Diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (DEJEPS) : parmi les mentions de la spécialité « perfectionnement sportif », on peut citer le surf, la pétanque, le golf, etc. et dans la mention « développement de projets territoires et réseaux » de la spécialité « animation socio-éducative ou culturelle ».
- Ministère de l'économie : Ex : Niveau III : assistant de développement de tourisme local, responsable d'établissement touristique.
- Ministère de l'Agriculture : ex BTSA / Gestion et protection de la nature ; BTSA / Services en espace rural

Les examens obligatoires

Au sein des métiers du guidage, qui sont réglementés, trois métiers ne sont accessibles que par examen :

- Conférencier national
- Guide-conférencier des villes et pays d'art et d'histoire
- Animateur de l'architecture et du patrimoine

2) FORMATION INITIALE DANS L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE (NIVEAUX IV, V ET VI)

Ministère Education Nationale

Les diplômes délivrés correspondent essentiellement à la filière hôtellerie – restauration – tourisme.

Les chiffres ci-dessous relatifs, pour chaque diplôme, au nombre d'inscrits à l'examen et au nombre d'admis sont issus des statistiques du ministère de l'éducation nationale⁴³. Ce sont les effectifs session 2008 France-Métropolitaine.

Niveau V

- Brevet d'enseignement professionnel - BEP : métiers de la restauration et de l'hôtellerie (candidats inscrits : 14 098, candidats admis : 11 767),
- Certificat d'aptitude professionnelle - CAP : cuisine, restaurant, services hôteliers, services en brasserie-café, agent polyvalent de restauration (inscrits : 18 335, admis 14 421),
- Mentions complémentaires (MC) : employé-traiteur, cuisinier en desserts de restaurant, sommellerie, employé barman (inscrits : 2 440, admis : 2 161)

Niveau IV

- Brevet professionnel - BP : cuisinier, barman, gouvernante, sommelier, restaurant (inscrits : 1 185,

⁴³ Source ministère de l'éducation nationale/Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance/Base centrale de pilotage - Traitement Direction générale de l'enseignement scolaire DGESCO A2-1

- admis : 802)
- Bac technologique : hôtellerie (inscrits : 2 666, admis : 2 251)
- Bac professionnel : restauration (inscrits : 4 939, admis : 3 672)
- Mention complémentaire: accueil réception, organisateur de réception, art de la cuisine allégée (inscrits : 662, admis : 574) ; à noter que la mention complémentaire télé billetterie et services voyages (inscrits : 127, admis : 110) a été abrogée.

Ministère chargés de la Jeunesse et des Sports

Dans le domaine, étendu, des métiers de l'animation et de l'encadrement des activités physiques et sportives. Ces formations visent des métiers exercés à la fois pour des résidents (abonnés de clubs, d'associations...) et des touristes notamment durant les saisons d'hiver et d'été. Les diplômes intéressant le tourisme sont principalement situés aux niveaux IV et V. Les exemples ci-dessous sont donnés à titre d'illustration et seuls les diplômes principaux sont mentionnés.

Niveau V

- Brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien de la jeunesse et des sports (BAPAAT) : les formations sont organisées à partir de trois options dont deux concernent directement le tourisme (« Loisirs tout public », « Loisirs de pleine nature ») ; les candidats ont la possibilité d'une qualification dans un ou plusieurs supports techniques, sportifs ou socioculturels (escalade, VTT, randonnée pédestre, randonnée nautique/raft, poney, tir à l'arc, théâtre, arts graphiques, patrimoine ethnologique, jeux, etc.)

Niveau IV

- Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS) : parmi les spécialités, on peut citer les activités nautiques, loisirs tout public, activités équestres, activités physiques pour tous, activités gymniques de la forme et de la force, activités de randonnée, etc.
- Brevet d'État d'éducateur sportif 1^{er} degré (BEES) : parmi les nombreuses disciplines, on peut mentionner les activités équestres, l'alpinisme (aspirant guide, accompagnateur en moyenne montagne...), canoë-kayak et disciplines associées (eaux vives, mer, raft, canyon...), char à voile, activités de la natation, parapente, plongée subaquatique, ski nautique, vol libre option parapente, voile, volley-ball, trampoline, etc.

Ministère de l'Agriculture

- Baccalauréat professionnel / Services en milieu rural

3.) FORMATION CONTINUE

Les modules de formation continue ont vocation :

- soit à préparer un diplôme de la formation initiale
- soit à préparer un diplôme spécifique de la formation continue (certificat de spécialisation, certificat de qualification professionnelle, formation reconnue comme équivalent un niveau de diplôme)
- soit à acquérir une compétence supplémentaire sans validation par un titre officiel.

Ils sont donc de tout niveau mais on trouve là les filières permettant l'insertion dans l'emploi des personnes peu ou pas qualifiées et la validation des compétences : par exemple :

- Niveau V : agent de loisirs, agent d'accueil touristique, agent d'hôtellerie, garçon ou serveuse de restaurant, cuisinier (ière), agent de restauration, employé barman...

Le réseau de la formation continue n'est pas spécifique pour le tourisme, à part quelques écoles spécialisées notamment dans les formations en hôtellerie et restauration :

- Le réseau de l'AFPA : l'offre de formation du ministère de l'économie, de l'industrie, et de l'emploi par exemple correspond aux titres à finalité professionnelle proposés par l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) dans le domaine de l'hôtellerie -restauration-tourisme (de l'ordre d'une quinzaine de formations du niveau V au niveau III). Les formations de niveau V correspondent à des emplois de premier niveau et répondent à un souci d'insertion professionnelle de publics fragiles.
 - Niveau V : agent de loisirs, agent d'accueil touristique, agent d'hôtellerie, garçon ou serveuse de restaurant, cuisinier (ière), agent de restauration
 - Niveau IV : technicien d'accueil touristique option accompagnement, technicien d'accueil touristique option animation, hôtesse de tourisme, animateur de tourisme local, responsable de restaurant, réceptionniste en hôtellerie, gouvernante en hôtellerie, conseiller en séjours et voyages.
- Environ 290 GRETA (groupements d'Etablissements publics locaux d'enseignement fédérant leurs ressources pour organiser des actions de formation continue pour adultes). Ces groupements préparent aux diplômes professionnels du CAP au BTS, par exemple : BTS vente et production touristiques, conseiller en voyages, guide-interprète régional, réceptionniste d'hôtel, BEP serveur de restaurant, employé barman...
- Services de formation continue des universités (de nombreux masters peuvent se préparer en formation continue)
- Réseau des chambres consulaires et notamment celui des CCI (au nombre de 159) qui proposent environ 300 formations (en incluant les formations HCR) et préparent également aux diplômes professionnels
- Organisations professionnelles (formation achetée auprès d'organismes privés ou dispensées en interne)
- Entreprises (formation achetée auprès d'organismes privés ou dispensées en interne)

Titres spécifiques de la formation continue en tourisme (enregistrés au Répertoire national des certifications professionnelles)

a) Titres élaborés au plan local et enregistrés, après examen, au Répertoire national des certifications professionnelles

Ces titres se distinguent des diplômes d'État car il s'agit de formations « territorialisées » ayant vocation à répondre à des besoins économiques locaux. Ils concernent la formation continue et couvrent tous les niveaux (de V à I) et émanent le plus souvent d'organismes de formation privés. Leur inscription, après examen, au RNCP, leur confère une reconnaissance officielle au plan national.

Pour le secteur du tourisme, les formations suivantes peuvent être citées :

- Formation « création/reprise d'entreprises de services ou tourisme en milieu rural et montagnard », accompagnateur de randonnée nature (Association pour la formation des ruraux - AFRAT),
- Formations « manager en hôtellerie internationale », « directeur d'hôtellerie internationale » (Ecole supérieure de commerce et gestion hôtellerie et tourisme VATEL),
- Formation « responsable de structure d'accueil touristique » (Institut national de formation et d'application – INFA),
- Formation « agent de comptoir polyvalent » (Chambre de commerce et d'industrie de Tarbes et des

Hautes-Pyrénées – Institut régional de tourisme et d'hôtellerie IRTH),

- Formation « conseiller en tourisme » (Enseignement formation tourisme – EFT)
- [...]

b) Certificats de qualification professionnelle (CQP) enregistrés, après examen, au Répertoire national des certifications professionnelles

Les CQP relèvent de la formation continue. Ils sont élaborés et reconnus par les acteurs de branches dans le cadre du fonctionnement des commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE). Ils permettent de répondre de façon rapide aux besoins de la branche, offrent des possibilités de qualification aux salariés expérimentés par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Dans le secteur HCR peuvent être cités les CQP suivants enregistrés au RNCP :

CQP d'agent de restauration, CQP d'assistant(e) d'exploitation (spécialisations restauration et hébergement), CQP de chef gérant(e), CQP d'employé(e) qualifié(e) de restauration, CQP d'employé(e) technique de restauration, CQP d'employé(e) d'étage, CQP d'exploitant(e) en restauration, CQP de réceptionniste, CQP de serveur(euse) en restauration.

Autres CQP relevant du secteur du tourisme dont l'inscription au RNCP est en cours :

CQP de cuisine, CQP de cuisinier (en expérimentation), CQP de gouvernante (en expérimentation), CQP d'hydro technicienne.

Autres CQP en cours de développement dans le secteur du tourisme :

CQP de commis sommelier, CQP des métiers de la nuit.

Dans le secteur des espaces de loisirs, d'attractions et culturels existent en particulier les CQP :

CQP d'opérateur de parcours acrobatique en hauteur, CQP d'opérateur d'attraction, [...]

Dans le secteur des métiers du sport et de l'animation, peuvent être cités au titre des métiers du tourisme :

CQP de moniteur de voile, CQP d'animateur soigneur assistant (centres équestres), CQP d'éducateur de grimpe d'arbres, [...]

c) Certificats de spécialisation,

Pour le ministère de l'agriculture : (CS de niveau IV) :

- Tourisme vert, accueil et animation en milieu rural
- Animateur généraliste de loisirs option Attelage de loisir

Les métiers du tourisme : approche nationale, Marseille, Céreq, 2006

GUITTON Christophe , AGUETTANT Nathalie , LABRUYERE Chantal , MAHLAOUI Samira

Extraits : jugement sur la formation en tourisme en France

Caractérisation de l'offre de formation : données générales

... Il est important de signaler immédiatement que le classement des formations selon ce découpage de champs d'activité n'est pas aisé, notamment pour les formations supérieures, car nombre de cursus affichent dans les intitulés un spectre très large, ouvrant sur un ensemble de métiers relevant aussi bien du tourisme au sens strict, que de l'hôtellerie-restauration (H&R), mais aussi des loisirs et dans certains cas des transports : outre les formations conjointes en « hôtellerie-restauration » de l'enseignement professionnel, on trouve en effet au niveau des licences professionnelles, une filière intitulée « hôtellerie-tourisme », qui compte 16 licences qui sont ensuite spécifiées par des options qui peuvent être monovalentes (tourisme, hôtellerie, loisirs), mais sont le plus souvent bivalentes (hôtellerie-tourisme ; tourisme-loisir et hôtellerie-restauration). D'autres filières universitaires proposent des spécialisations « tourisme » au niveau licence, notamment en économie-gestion, géographie-aménagement du territoire, et STAPS. Au niveau des IUP (diplôme d'ingénieur-maître) la filière s'appelle « transport hôtellerie tourisme et loisirs », mais 4 des 6 établissements proposent une option bivalente (loisirs-tourisme) et les deux autres sont plurivalents. Quant au niveau « bac+5 », les masters (ou anciens DESS), sont également généralement bivalentes (tourisme et hôtellerie, tourisme et loisirs – ou sport – et aussi tourisme et patrimoine – ou culture). Dans les organismes de formation privés spécialisés les mêmes associations se retrouvent (hôtellerie-restauration pour Vatel par exemple, ou hôtellerie-tourisme pour les instituts des chambres de commerce -CCI).

[...]

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

[...]

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

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

Pour les autres types de

candidats, ces taux sont beaucoup plus faibles, comme dans toutes les spécialités, et atteignent péniblement les 50 %. A noter **qu'un nombre croissant d'adultes cherche à obtenir le BTS VPT par la VAE** (152 candidats en 2004). **A ce niveau de formation, la prééminence des diplômes Education nationale est totale** : même si on ne les compare qu'avec les effectifs d'adultes préparant les BTS tourisme (environ 800 dans la catégorie « autres candidats »), les effectifs de stagiaires de l'AFPA pour les formations de niveau III (40 au total pour deux titres), sont tout à fait marginaux.

Au niveau IV, en revanche le ministère de l'emploi a formé 450 adultes au total (pour trois titres et six options) et a mis sur le marché 386 diplômés (85 % de réussite). **La spécialité la plus demandée (290 candidats et 249 reçus) est celle de technicien d'accueil touristique, option accompagnement ou animation**, correspondant donc à une activité de tourisme récepteur. A noter d'ailleurs que les organismes de tourisme (TR) ont souligné dans les entretiens réalisés

sur le volet emploi qu'une partie de leur besoin était située à ce niveau là. Ces effectifs, non marginaux pour le ministère de l'Emploi, restent cependant peu importants pour un niveau de qualification sur lequel la concurrence est très faible, aussi bien dans le privé (un seul titre) qu'à l'Education nationale qui ne propose que la mention complémentaire « billetterie », préparée par 181 jeunes en formation initiale et 59 adultes en formation continue.

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

En ce qui concerne l'**Enseignement supérieur**, les statistiques d'inscrits en **licences professionnelles** en 2003 (source Céreq, Reflet) indiquent pour les 16 LP de la filière Hôtellerie et tourisme, un effectif de 335 total de 619 inscrits¹⁹ à niveau bac+3. Il faut rajouter à cela les dix promotions de DNGIN, comptant en moyenne 20 étudiants, soit 200 candidats par an environ.

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

[...]

En conclusion

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

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

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

L'INSERTION DES DIPLOMES DU TOURISME ENQUETE GENERATION 2004

Mickaële Molinari (CEREQ)

RENCONTRES du 2 décembre 2008

✓ Présentation

- Indicateurs d'insertion des diplômés de formations « Tourisme ».
- Données sur l'alimentation des emplois « touristiques » par les débutants.

✓ **GENERATION 2004 : UNE ENQUETE..**

- Auprès d'un échantillon de **65 000** jeunes sur les **737 000** sortis de formation initiale en 2004 ;
- Elèves, 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*.

✓ **Echantillon formations « Tourisme »**

niveaux de diplôme	effectifs présents dans la base	nombre de diplômés
Niv IV (BTA)	199	148
Niv III (BTS, DEUST)	134	96
Niv II (Lic, Mait)	199	192
Niv I (DESS)	125	125
Ensemble	657	561

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 MJS (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[1]** 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)

[1] 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.

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

diplômes “Tourisme”/ ensemble tertiaire	Part de femmes (%)
Niv IV	92 (70)
Niv III	96 (66)
Niv II	77 (35)
Niv 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%.

✓ Des taux de chômage plus élevés....

Diplômes “Tourisme”/ ensemble tertiaire	Taux de chômage	
	mars-05	mars-07
Niv IV	15 (20)	10 (15)
Niv III	23 (18)	13 (8)
Niv II	18 (15)	10 (5)
Niv I	28 (24)	9 (7)
Ensemble	20	11
Sport	12	9
Animation	15	9

Définitions :

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

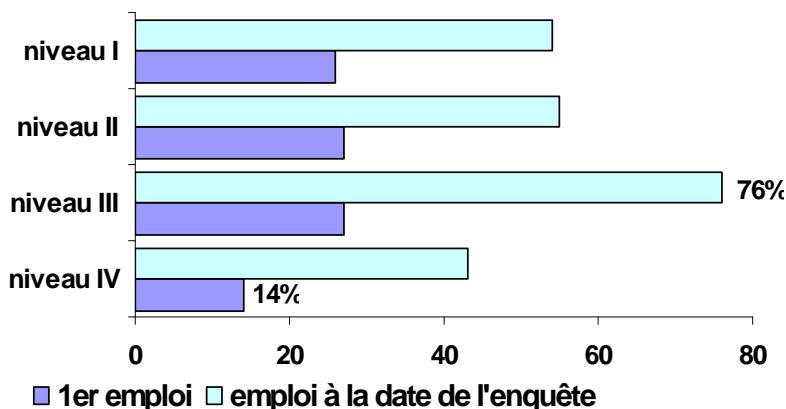
Les taux de chômage sont plus élevés pour les diplômés de formation supérieures « Tourisme » que pour les autres diplômés de niveaux équivalents. Ce constat est valable pour les diplômés au-delà du niveau bac.

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)

✓ Evolution de la part des EDI entre le 1er emploi et l'emploi à la date de l'enquête

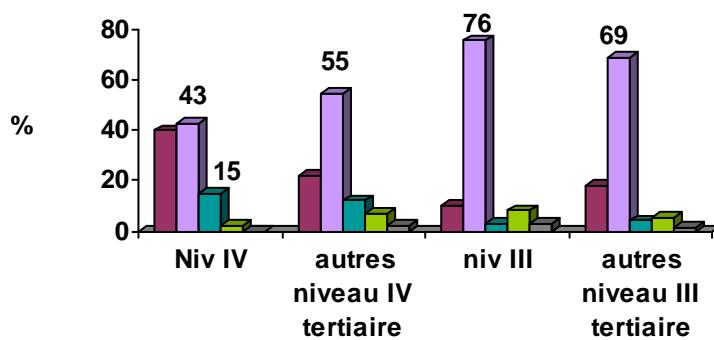


Définition :

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

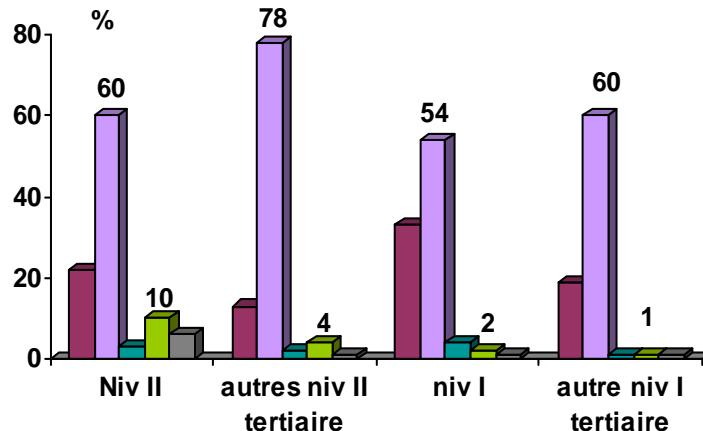
✓ Contrats à la date de l'enquête

■ CDD ■ CDI, foncT. ■ contrats aidés ■ intérim ■ saisonniers



✓ Contrats à la date de l'enquête

■ CDD ■ CDI, fonct. ■ contrats aidés ■ intérim ■ saisonnier



15% de contrat aidés pour les BTA

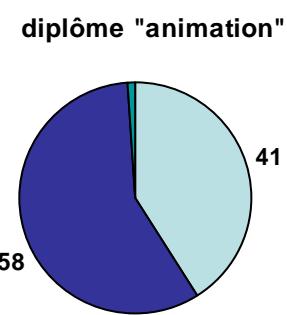
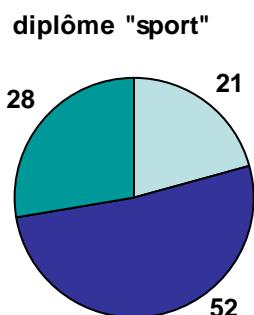
Plutôt de l'intérim et des emplois saisonniers pour les bac +2 et bac +3 (respectivement 11 et 16 %)

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 J&S



■ EDD
■ EDI
■ Non salarié

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 (%)
Niv IV	35 (22)
Niv II	14 (11)
Niv II	7 (4)
Niv I	4 (10)
Ensemble	19
<i>Sport</i>	<i>18</i>
<i>Animation</i>	<i>23</i>

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	Adm.	commerce	Education, santé	Serv. aux entr.	Serv. particulier	Transp
Niv IV	4	12	62	0	12	0
Niv III	0	21	1	9	28	33
Niv II	6	6	8	6	42	22
Niv I	28	7	8	14	19	13
Ensemble	7	13	25	6	24	16
<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 « Education santé, action sociale » se compose en grande partie de maisons de retraites, « aides à domiciles », 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.c hôtels restaurants	40	37
Loisirs	28	26
Ensemble	100	100

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 »**

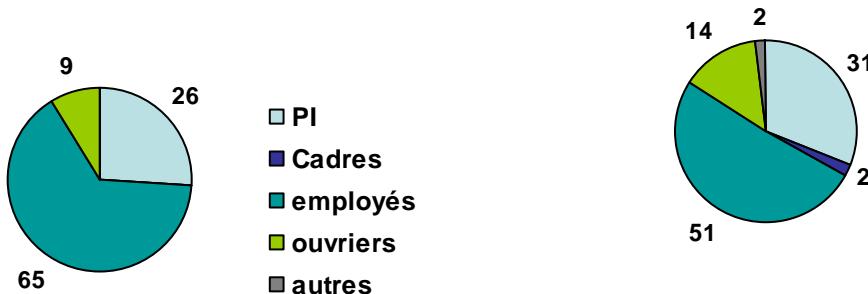
Emploi à la date de l'enquête	Premier emploi	Emploi à la date de l'enquête
Employés de l'hôtellerie, réception et hall	17	7
Directeurs et animateurs de centre socioculturels et de loisirs	19	7
Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme	16	21
Agents et hôtesses d'accueil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

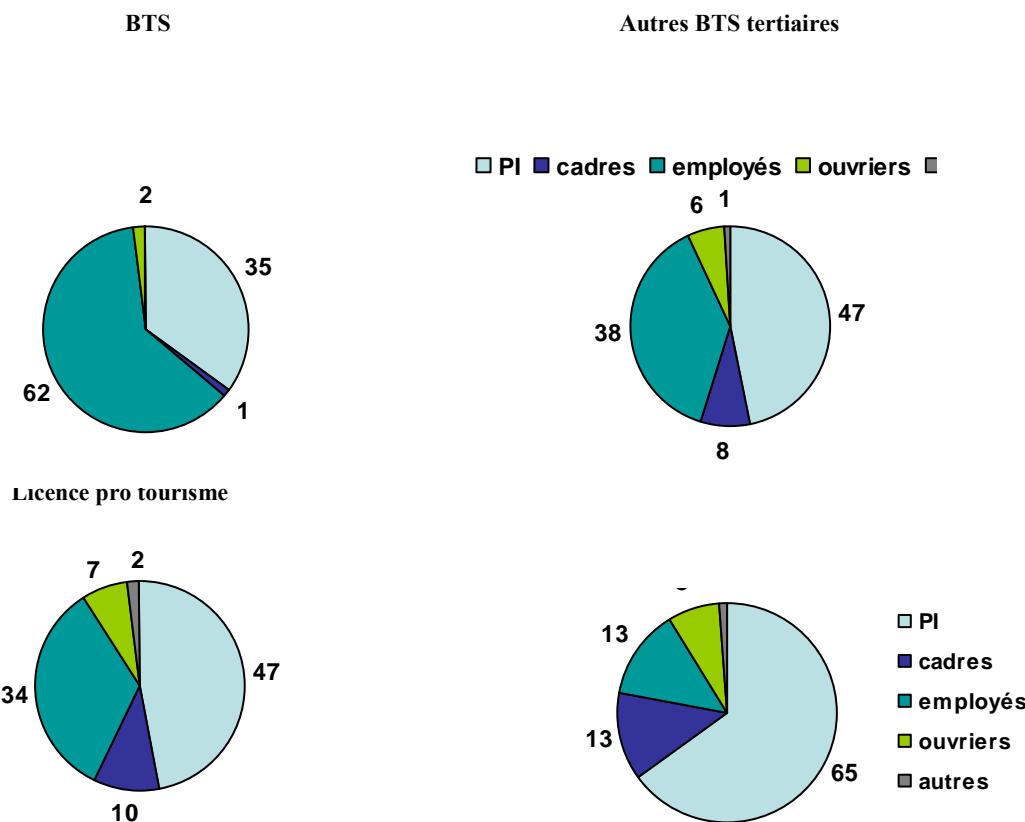
- ✓ Des emplois moins qualifiés que ceux occupés par les jeunes diplômés de même niveau
BTA

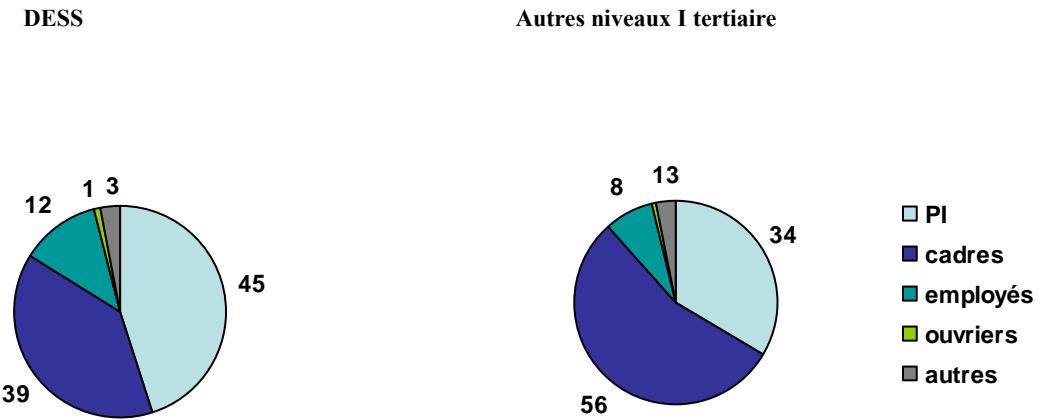


Si l'on s'en tient à la catégorie socio professionnelle, pour l'ensemble des niveaux et ce de façon générale, les emplois occupés par les diplômés « tourisme » sont moins qualifiés que ceux qu'occupent les autres diplômés de même niveau.

Ainsi pour les diplômés d'une licence professionnelle l'écart s'établit à 20 points (57% sont cadres ou PI 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.





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

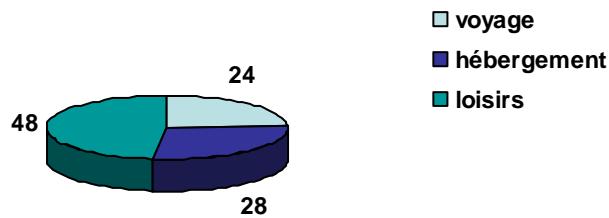
Les niveaux de rémunérations sont inférieurs de 150 à 200 euros pour les plus diplômés par rapport à ceux des autres jeunes de la génération de même niveau.

En résumé on observe...

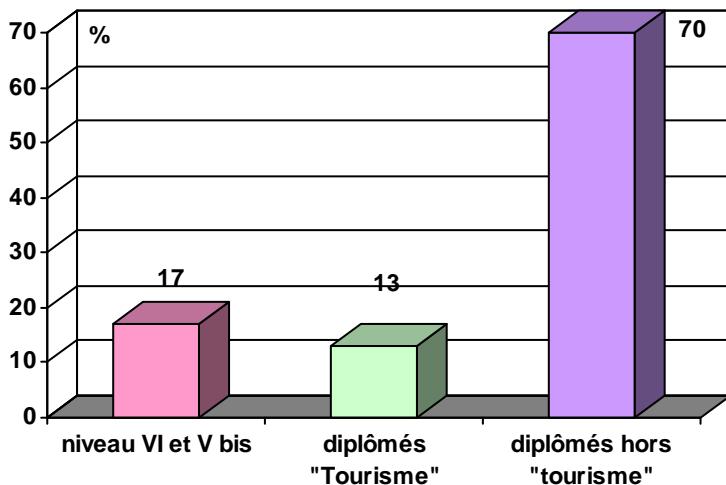
- Des taux d'activité comparables à ceux des autres diplômés ;
- Une importance du temps partiel et des emplois à durée limitée surtout pour les niveaux IV ;
- Une adéquation des formations aux emplois occupés conforme à la moyenne de la génération (*secteur, profession*) ;
- Davantage d'emplois « sous-qualifiés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

- ✓ L'alimentation des emplois « *touristiques* » par les débutants : une lecture inversée de l'enquête.
- 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.

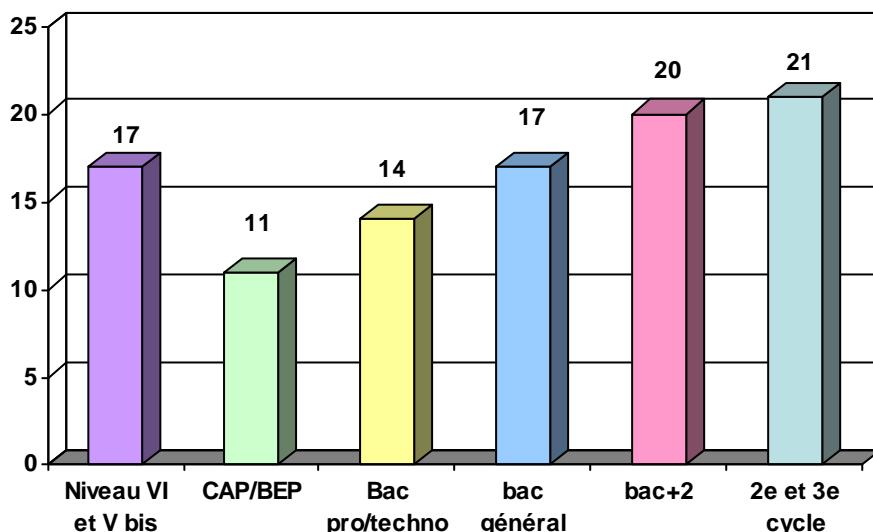


- ✓ 70% des emplois sont pourvus par des jeunes titulaires de diplômes non spécifiques au Tourisme



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

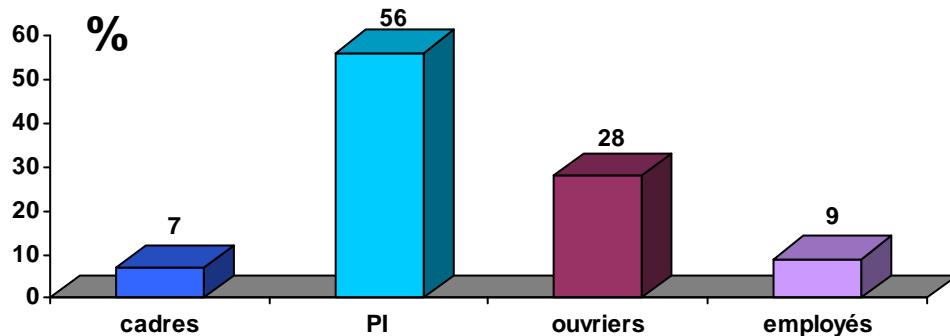
- ✓ Des niveaux supérieurs bien représentés



✓ 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
ensemble	17	42	41	100

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



Source enquête Génération 2004- Céreq

CARACTERISTIQUES DES NOUVEAUX EMPLOIS CONTRIBUANT A LA CROISSANCE VERTE

(fiche adaptée car initialement rédigée pour la filière automobile)

30 novembre 2009

Précisions

Par nouveaux emplois il faut entendre :

- les emplois existants dont les compétences sont amenées à évoluer, pour répondre à des besoins découlant d'une modification de l'activité consécutive aux nouvelles mesures environnementales
- les emplois nouveaux découlant du déploiement économique de nouvelles technologies vertes
- les emplois nouveaux correspondant aux activités de conception, développement, prototypage, simulation, essais et mise au point de technologies innovantes liées à la croissance verte

Préambule

Ce qui importe de savoir, c'est si le métier nécessite l'introduction de nouvelles compétences, non repérées dans la définition actuelle de l'emploi, et de répondre à la question : ces compétences sont-elles réellement nouvelles ou existent-elles déjà dans d'autres métiers connexes.

S'il s'agit de compétences réellement nouvelles, il y a besoin de mettre en place une nouvelle filière de formation.

Si les compétences existent déjà dans d'autres métiers, il convient simplement de complémenter ou de recomposer les filières existantes (par exemple en créant des options aux qualifications existantes) pour les adjoindre au référentiel emploi.

Ceci renvoie à la notion de développement de la « **Mobilité Professionnelle** » des emplois.

Risques / enjeux

Il est important que les filières de formation, dont on a détecté le besoin, se mettent en place rapidement afin d'éviter les phénomènes de carence de qualification qui se manifestent lors du déploiement d'une nouvelle technologie.

Dans ce cas en effet, non seulement on assiste à l'apparition d'une tension sur l'emploi (difficulté à l'embauche), mais également l'essor technologique est pénalisé (freiné) dans son déploiement d'un point de vue matériel mais aussi économique par suite des désagréments qu'il engendre du côté des utilisateurs, du fait de mauvaises mises en service ou de procédures de maintenance non maîtrisées, dans la phase de lancement du produit.

Autrement dit, c'est au moment où on a le plus besoin de compétences qu'il y en a le moins.

C'est pourquoi il est nécessaire que la mise en place des filières de formation soit entreprise suffisamment en amont, c'est à dire conjointement au développement des nouveaux produits, ce qui met l'accent sur l'**accompagnement des mutations technologiques, en termes d'anticipation des compétences opérationnelles**, indépendamment du manque de visibilité à moyen terme sur la pérennité du produit, l'ampleur du marché ou sa variabilité, afin d'éviter l'apparition de goulots d'étranglement préjudiciables.

Définition de l'emploi vert

L'emploi vert se définit par le fait qu'il met en œuvre de nouvelles compétences qui contribuent, d'une manière quantifiable et plus prononcée qu'antérieurement, à :

- une réduction de la consommation des ressources qu'il mobilise, dans le sens d'une optimisation de l'utilisation des moyens : énergies, matière d'œuvre, consommables ...
- une meilleure maîtrise des impacts négatifs de l'activité
- une diminution de l'empreinte écologique, dans la chaîne de transformation de la valeur, du produit ou du service sur lequel il intervient (apport d'une plus value environnementale)

Caractéristique de l'emploi vert

Dans le but de pouvoir justifier du bien fondé d'une mobilisation de moyens. il convient de préciser :

- en quoi ce nouvel emploi participe, plus qu'auparavant, à réduire l'empreinte écologique du produit
- dans quelles proportions (graduation de la composante verte de l'emploi)
- dans quel processus il s'inscrit et quelle est l'importance relative de la chaîne en question
- quelle importance prévisible en nombre de créations de ce nouvel emploi
- y a-t-il des possibilités de reconversion des emplois de filières adjacentes, en les décloisonnant, par exemple de la fabrication vers la maintenance.

Afin d'assurer qu'il s'agisse bien d'un emploi vert, il faut apporter des réponses aux points suivants :

- les compétences constitutives sont-elles évolutives (adaptables, reconvertibles en fonction des évolutions à venir) ?
- la pérennité de l'emploi s'en trouve-t-elle renforcée (pour aborder les possibles ruptures technologiques successives) ?
- les compétences sont-elles transférables (d'un secteur ou d'un sous secteur à un autre) ?
- l'emploi est-il délocalisable (ex : métiers de service / de production / d'ingénierie) ?
- les nouvelles compétences introduites produisent-elles un effet de responsabilisation des opérateurs (vis à vis du développement durable), transférable en cas de reconversion ?

Catégories de métiers concernés

Différentes typologies de métiers sont à considérer, selon leur origine :

- Certains métiers traditionnels faisant partie du patrimoine industriel français, en voie de disparition, qui connaissent un regain d'intérêt du fait du Développement durable
- Des métiers actuels impliqués dans la chaîne de transformation de la valeur, en évolution ou mutation pour intégrer de nouvelles compétences (ce sont les plus nombreux)
- De nouveaux métiers qui apparaissent ou en prévision pour cause de nouveaux besoins ou apparition de nouveaux produits ou services

Des traitements appropriés et des modes de raisonnements spécifiques s'appliquent à chaque catégorie, dont il convient de déterminer l'importance.

Démarche d'analyse

Il semble évident qu'il va falloir s'habituer à raisonner avec un manque de visibilité sur les besoins, à moyen terme, et une forte variabilité des emplois.

Dans le domaine des transports, le cours du pétrole en est une illustration de facteur.

Pour éviter que chaque mutation économique ou technologique nécessite de profondes reconversions des qualifications, une solution serait de prévoir, adapté à chaque niveau de qualification, un socle de compétences de base comportant les éléments de culture professionnelle indispensables (les fondamentaux) qui permettent d'aborder les reconversions prévisibles, dans leurs grandes lignes.

Ce socle de compétences de base, préalable à tout cursus de formation professionnelle, devrait comporter à minima :

- une sensibilisation aux problématiques du Développement Durable (culture environnementale)
- un module initial de formation aux HQSE
- une formation technique polyvalente minimale
- un module d'information minimale sur différentes sources d'énergies renouvelables existantes, qui devrait comprendre un module d'initiation à la mesure de grandeurs physiques
- un set de compétences transverses comportant le minimum de connaissances générales, méthodologiques et de savoir être correspondant au niveau de qualification
- des notions minimales de gestion économique d'entreprise
- des notions minimales de réglementation afférentes au secteur professionnel
- une sensibilisation à l'éco-citoyenneté sera un plus (du point de vue de la responsabilité sociétale)

Ce socle de base pourrait déboucher sur la reconnaissance d'un premier niveau d'employabilité (délivrance d'un certificat), préalable à la qualification professionnelle.

Ceci permet d'apporter une réponse à la question : comment gérer la qualification des ressources humaines dans un secteur professionnel soumis à des mutations technologiques de plus en plus rapides voire imprévisibles.

Typologie de classification des emplois verts

Il peut être retenu le principe d'une classification des emplois suivant la chaîne de transformation ou le cycle de vie du produit :

1. Dans la partie amont, l'Eco-Conception : les métiers liés à la conception, au développement, à la mise au point, aux essais de qualification des produits, à l'industrialisation du process. L'Eco-conception est un point particulièrement important car, étant en amont de tout nouveau produit, il constitue le fer de lance de l'industrie française et conditionne son avenir.
2. Les métiers liés à la production : méthodes, industrialisation de la production, production, approvisionnements, logistique amont
3. Les métiers liés à l'usage des produits : distribution, commercialisation, maintenance, services après vente ; ils constituent les métiers de service, non délocalisables, donc sur lesquels l'investissement est durable.
4. Les métiers de la partie aval : déconstruction des produits, dépollution, reconditionnement, rétrofiting, ré-utilisation et recyclage des sous produits : emplois verts de prédilection, ils s'inscrivent par excellence dans le développement durable en générant soit une seconde vie aux produits, soit des matières premières si le tri est fait comme il se doit, dans tous les cas des emplois locaux, le développement de savoir faire spécifiques et de la valeur en termes de produits.

Chaque catégorie sera elle-même décomposée en 4 sous ensembles :

- les métiers verts : ayant une action directe sur la préservation de ressources (ex : métiers du recyclage)
- les métiers à fort potentiel environnemental : ayant une incidence indirecte mais prépondérante sur la préservation de ressources et l'impact environnemental des produits (ex : ingénieur en éco-

conception, contrôleur technique automobile, responsable HQSE)

- les métiers induits (ex : emplois administratifs, logistiques,)
- les métiers déduits, voués à la réduction d'effectifs (ex : les métiers de la compétition automobile)

Pour chaque sous catégories, les critères d'analyse suivants peuvent être retenus :

- impact sur la réduction de consommation énergétique des produits (équivalent carbone)
- impact sur l'effet de serre (CO2)
- impact sur la pollution gazeuse
- impact sur la source d'énergie (de type renouvelable ou non)
- impact sur la recyclabilité des produits
- impact sur la réparabilité des produits
- impact sur la sécurité des transports (cause de pollution et de destruction des produits)
- bilan énergétique global et efficacité énergétique du produit

Il s'agit d'identifier les métiers susceptibles d'évoluer le plus, mais également de générer un nombre important d'emplois.

Proposition de métier vert : emplois hiérarchiques, responsabilisés ou missionnés en termes de développement durable (ex : responsable HQSE)

LE DEVELOPPEMENT DURABLE DANS LE NOUVEAU CLASSEMENT DES HOTELS DE TOURISME (décembre 2008)

Arrêté du 22 décembre 2008 fixant les normes de classement hôtelier de tourisme

Ce texte prévoit un certain nombre de critères en ce qui concerne les normes de classement hôtelier. Le chapitre 3 « accessibilité et développement durable », se rapporte plus particulièrement aux préoccupations du comité de filière tourisme :

En ce qui concerne « l'accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite », 2 critères sont obligatoires :

- **information concernant les supports d'information (guides, web..)**
- **sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap**

Les autres critères sont facultatifs :

- formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap
- mise à disposition d'une boucle magnétique portative
- mise à disposition d'un fauteuil roulant
- cartes clés avec repères tactiles
- mise à disposition de télécommandes de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées
- mise à disposition d'un téléphone à grosses touches
- mise à disposition de réveils lumineux ou vibrants
- installation de mains courantes dans tous les couloirs

En ce qui concerne « l'environnement et le développement durable », les critères obligatoires sont les suivants :

- **sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie**
- **sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau**
- **sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets**

Les autres critères, facultatifs, sont :

- information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable,
- information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable,
- formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets
- mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation de l'énergie
- coupe circuit général dans chacune des chambres
- chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation
- parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation
- mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau
- mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets
- utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement
- présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques
- utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.

Il convient de noter que les critères facultatifs apportent des points supplémentaires lors de la demande de classement.

GROUPE ACCOR

Fiche métier (exemple)

Connaissances et réflexes professionnels relatifs au développement durable

RESTAURATION

CONNAITRE

- Connaître les grands enjeux relatifs à l'agriculture et au développement durable ainsi que la position et les actions de l'hôtel : agriculture biologique, commerce équitable, ressources en poissons, OGM, ESB (Encéphalopathie spongiforme bovine), ... ;
- Connaître et être attentif aux problèmes d'allergie alimentaire ;
- Connaître dans la mesure du possible « l'histoire » des plats et boissons proposés aux clients (saisonnalité, mode de production, origine, ...) ;
- Connaître les événements liés au développement durable prévus dans l'hôtel et dans le restaurant, et dans la mesure du possible les communiquer aux clients ;
- Connaître, et lorsque c'est possible, mettre en avant les actions mises en place par l'hôtel en matière de développement durable ; Indiquer au client celles qui l'impliquent directement (ex : produits issus du commerce équitable).

AGIR

- Rechercher et promouvoir des filières permettant l'intégration dans les menus :
 - de produits locaux de qualité dont on peut raconter l'histoire
 - de fruits et légumes de saison,
 - d'ingrédients issus de l'agriculture biologique,
 - d'ingrédients issus du commerce équitable,
 - de poissons pêchés dans des zones où les problèmes de ressources sont moindres ;
- Diffuser la charte achats durables à tous les fournisseurs et la joindre à tous les nouveaux contrats avec des prestataires de service ;
- Etre force de propositions auprès des fournisseurs pour une réduction des emballages des produits livrés ;
- Etre force de proposition sur la mise en place d'événements ou d'animations liés au développement restaurant durable dans le restaurant;
- Respecter les actions mises en place pour une meilleure gestion de l'environnement : éclairage, économies d'eau et d'énergie, tri des déchets, éviter les surdosages des produits d'entretien ;
- Etre force de propositions pour l'identification et la mise en place d'une filière de valorisation des déchets organiques (par exemple : le compostage) ;
- Réaliser un suivi des consommations d'eau et d'énergie au niveau des cuisines grâce à des compteurs dédiés (si techniquement possible) ;
- Appliquer la procédure Hygiène & Sécurité en cas de coupure ;
- Transmettre toutes les remarques relatives à la maintenance au département technique (ex : fuites d'eau).

Retour sur expérience

**Anne CLERC
Directrice développement durable au groupe ACCOR**

Le verdissement des emplois en entreprise

Décembre 2009

Après quelques années de travail sur les pratiques et les nouveaux gestes de DD dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, quelques points nous paraissent intéressants pour l'ensemble de la profession si on veut en relever quelques enseignements :

- nécessité de dégager des priorités parmi les objectifs du DD. Les Hôteliers-restaurateurs ne peuvent pas progresser sur tous les domaines simultanément (eau ? déchets ? énergie ?). Les contraintes économiques et humaines (RH) imposent un calendrier de priorités.
- Nécessité de formation du personnel, qui au-delà des nouveaux gestes professionnels à acquérir, doit aussi être à même de pouvoir informer le client du meilleur confort apporté, thermique ou alimentaire, etc....
- Nécessité d'information « grand public » des labels pour que le client, mais aussi le personnel des établissements, partage cette référence. Cette reconnaissance du client est valorisante pour les équipes qui y trouvent la satisfaction de leurs réels efforts.
- Nécessité de proposer aux hôteliers - restaurateurs des solutions techniques concrètes, déjà élaborées à l'extérieur de l'hôtel - restaurant. La personne en charge de l'établissement n'a ni la disponibilité, ni la compétence pour trouver les solutions dans les ramifications multiples proposées actuellement par des prestataires. Il faut fixer, puis transmettre très fortement ces priorités et les modalités lisibles auprès des hôteliers.

Comité de filière tourisme
Plan de mobilisation "Métiers de la croissance verte"

DOCUMENTATION

Veille générale sur le tourisme
<http://www.veilleinfotourisme.fr/>

Tourisme et emploi

GENERAL

Mémento du tourisme 2008 – INSEE - 2009
http://www.veilleinfotourisme.fr/1222443254272/0/fiche_article/

Les métiers du tourisme : tendances et besoins émergents (hors hôtellerie - cafés – restauration) – CEREQ – Novembre 2008
<http://portail.cereq.fr/docenligne/M%9tiers%20du%20Tourisme.pdf>

L'officiel des métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration – Jean Cyrille Boutmy (dir.) - Studyrama, 2008

Les certifications du tourisme, panorama et tendances - Françoise Kogut-Kubiak – CEREQ - Net.doc n°26 – avril 2007
<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-26.pdf>

Les métiers du tourisme, approche nationale – CEREQ – NET DOC n° 23 – Juillet 2006
<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-23.pdf>

Les métiers du tourisme, approche régionale – CEREQ – NET DOC n° 24 – Juillet 2006
<http://www.cereq.fr/cereq/Net-Doc-24.pdf>

Les métiers et formations du tourisme. Logiques des branches professionnelles et perspectives régionales - GUITTON Christophe MICHUN Stéphane CEREQ-BREF , septembre 2006 , n° 23
[3http://www.cereq.fr/cereq/b233.pdf](http://www.cereq.fr/cereq/b233.pdf)

Les Métiers du tourisme et des loisirs, éditions l'Etudiant

Les métiers du tourisme et des loisirs - Collection : Parcours - Editeur : Onisep - Février 2008 - Réf. 9782273006286

Les métiers du tourisme - CIDJ – Dossier Actuel n°2.381

Pôle d'Excellence autour de la Formation, la Recherche et l'Innovation dans le Tourisme - 20 février 2008 - Jean-Jacques Descamps
[http://www.dip-systemes.com/Edip.Client/\(i5leypywzhydvf55l5txgl55\)/Pages/Redirector.aspx?Page=MainFrame](http://www.dip-systemes.com/Edip.Client/(i5leypywzhydvf55l5txgl55)/Pages/Redirector.aspx?Page=MainFrame)

La construction sociale des aptitudes professionnelles : le secteur de l'accueil – Tom Baum - Revue professionnelle de formation professionnelle n° 44, 2008,
http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/503/44_fr_Baum.pdf

Réalisation d'une étude quantitative et qualitative des emplois liés au tourisme en Auvergne - SPOT
 Auvergne et Cabinet GESTE - Rapport final - Septembre 2007
<http://www.spot-auvergne.fr/testrecherche/fichier.php?nf=/emplois%20li%C3%A9s%20au%20tourisme%20en%20Auvergne.pdf&t=/documents/publication/download>

L'emploi salarié dans le tourisme : une nouvelle estimation – Brigitte Baccaïni, Gwenaëlle Thomas, Abdel Khiati - INSEE Première n° 1099, août 2006
http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1099.pdf

L'emploi salarié dans le tourisme : une nouvelle estimation – B. Baccaïne, G. Thomas, A. Khiati – INSEE Première n°1099 août 2006
<http://www.cereq.fr/pdf/b233.pdf>

Actes de l'université d'Eté sur l'enseignement supérieur et la recherche qui s'est déroulée en juillet 2006 à Gréoux les Bains

Les saisonniers du tourisme : quel devenir ? – Annie Boyer - Observatoire régional des métiers Provence – Alpes – Côte d'Azur - ORM - MEMO n° 22, mai 2005
<http://www.orm-paca.org/>

La place des femmes dans le monde du tourisme – Lilian Halls-French - Paris, La Documentation française, 2003
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000397.shtml>

Les diplômes et les formations aux métiers du tourisme – Arlette Franco, 2003 – La documentation française Rapports officiels 2004
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/034000418/0000.pdf>

HOTELLERIE - CAFES - RESTAURATION

Quel avenir pour les métiers du secteur HCR ? – FAFIH - 2009
http://www.fafih.com/uploaded_files/docs/fafih-etude-prospective-hcr-2009.pdf

Comment résoudre la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de l'hôtellerie-restauration – Conseil national du tourisme - Février 2008
http://www.veilleinfotourisme.fr/1255078478416/0/fiche_document/

Regard des moins de 30 ans sur le secteur HCR - IFOP - UMIH - IFOP UMIH - 2007
http://www.ifop.com/?option=com_publication&type=poll&id=487

Innover, créer, faire rêver : les défis de l'hôtellerie–restauration - Rapport de Thierry Costes – Conseil d'analyse stratégique - 30 mars 2006
http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/Centre_d_analyse_strategique_-_Rapport_hotellerie-restauration_-mars_2007.pdf

Quel avenir pour l'hôtellerie indépendante ? – Conseil national du Tourisme - Février 2008
http://www.veilleinfotourisme.fr/1255078837903/0/fiche_document/&RH=1173709334557

Le guide des métiers du tourisme et de l'hôtellerie-restauration – Philippe Charollois, Fabrice Nidiau, Marie-Lorène Giniez, Sophie Le Gall - Studyrama (2e éd.), 2008

TOURISME SOCIAL

Observatoire prospectif des métiers et des qualifications du tourisme social et familial - Enquête auprès des entreprises - Rapport final 12 mars 2008 - CPNEF Tourisme social et familial – Unification - Pollen conseil

<http://www.unification.fr/Observatoires/Tourisme-social-et-familial>

TOURISME RURAL, DE NATURE, DE MONTAGNE

Tourisme de montagne, les compétences au service des modes de développement - Somoudom INTHAVONG, Maïten BEL, Annie LAMANTHE, Séverine LANDRIER – Observatoire régional des métiers Provence – Alpes – Côte d’Azur - ORM - MEMO n° 33, mai 2007

<http://www.orm-paca.org/>

Les salariés du tourisme rural : qui sont-ils? Et demain? – SOURCE – Décembre 2006

L'emploi qualifié et les besoins en formation dans les sports de nature en région Centre – Direction régionale et départementale de la jeunesse et des sports Centre Loiret – Avril 2007

<http://www.drdjs-centre.jeunesse-sports.gouv.fr/etude/Site%203/Accueil.html>

GUIDES INTERPRETES - CONFERENCERS

Etude sur l'exercice des métiers de guide-interprète et conférencier – DGCIS Sous direction du tourisme et cabinet Richard Lewy Consultant – Printemps 2009

<http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/mediatheque/publication/administration/metiergeguide.jsp>

METIERS DU VOYAGE

Observatoire de l'emploi de l'APS

Tourisme / développement durable / croissance verte

GENERAL

Sensibilité des clientèles françaises au tourisme durable - Confiée par Atout France au cabinet à ALTEA – Apparaître fin 2009 – début 2010

Tourisme et emploi dans les communes Natura 2000 – Ministère de l’Ecologie - Octobre 2009

<http://www.ifen.fr/publications/nos-publications/chiffres-statistiques/2009/population-et-tourisme-dans-les-communes-natura-2000.html>

Météorologie, climat et déplacements touristiques : comportements et stratégies des touristes – Ministère de l’économie, de l’industrie et de l’emploi, ministère de l’écologie, de l’énergie, du développement durable et de la mer en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat, délégation interministérielle à l’aménagement et la compétitivité des territoires – Etude réalisée par Crédoc (Isabelle Van de Walle) et TEC (Jean-Paul Céron et Ghislain Dubois) – Octobre 2009

Nouveaux modèles de croissance - Daniel Cohen pour le conseil d’analyse stratégique – octobre 2009

http://www.strategie.gouv.fr/article.php3?id_article=1064

Point sur les labels verts dans le tourisme – Actes des rencontres nationales du tourisme France 2009

La décroissance pour repenser le tourisme - Philippe Bourdeau et Libéra Berthelot - Université de Grenoble, UMR PACTE CNRS, 2009

Responsabilité Environnementale et Sociale Pour des Entreprises Compétitives du Tourisme (RESPECT) – Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) - 2009
http://www.acfcii.cci.fr/tourisme/documents/Plaquette_RESPECT_mars09.pdf

Le tourisme durable et la lutte contre la pauvreté – Actes du colloque de septembre 2008 - Université de Van Lang à Hô chi Minh-Ville et Agence universitaire de la Francophonie (AUF)- 2009 (bilingue (français et vietnamien)

Etude pilote « Eau et Tourisme » - MEDSTAT II programme régional de coopération statistique euro-méditerranéen - 22 mai 2009
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-78-09-699/FR/KS-78-09-699-FR.PDF

Tourisme responsable, clé d'entrée du développement territorial durable. Guide pour la réflexion et l'action - Ouvrage collectif (sous la direction de Alain Laurent), éd. Chroniques Sociales - 27 avril 2009

Actes des Premières Rencontres sur la « gestion environnementale des activités touristiques - Agence de Développement Touristique des Alpes de Haute-Provence, 13 mars 2009
<http://www.alpes-haute-provence.com/actupro/actes.pdf>

Leading the challenge on climate change - World Travel & Tourism Council (WTTC en lien avec l'université de Cambridge – Programme pour la gouvernance durable (Programme for Sustainability Leadership) – 2009
http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/climate_change_final.pdf

Durabilité des ressources territoriales et tourisme durable : vers quelle convergence ? - François H. – Géographie, Économie Société 2008/1, Vol. 10, p. 133-152.

Tourisme durable : utopie ou réalité ? Comment identifier les voyageurs et voyagistes éco-responsables ? - Jean-Pierre Lamic - Collection Tourismes et sociétés - Editions Harmattan (l') - Avril 2008

Le Tourisme autrement - Guide d'Alternatives Economiques - Mars 2008
http://www.alternatives-economiques.fr/le-tourisme-autrement_fr_pub_689.html

Compensation carbone et tourisme - Collection Revue Espaces n°257 - Mars 2008

National Sustainable Tourism Indicators Getting it Right: Monitoring progress towards sustainable tourism in England - Department for Culture, Media and Sport Tourism Division – UK — 2008
<http://www.culture.gov.uk/images/publications/NationalSustainableTourismIndicators.pdf>

Le tourisme durable – Deperne (dir.) - éditions l'Harmattan – 2008
Réalités de l'impact et des coûts du développement durable pour les entreprises touristiques, application à l'hôtellerie et autres hébergements touristiques - Contribution du Comité français pour le développement durable du tourisme – Processus international de Marrakech – mai 2008
http://www veilleinfotourisme.fr/01941191/0/fiche_pagelibre/&RF=GTIDDT

Tourisme et aménagement touristique : des objectifs inconciliables ? – Pierre MERLIN – Collection Les Etudes n° 5268-69- La Documentation française , 2008 - 231 p., bibliogr.

Agir ensemble pour un tourisme responsable – Comité 21 – 2008
<http://www.unat.asso.fr/doc/Developpement%20durable/Biblio/Agir%20ensemble%20pour%20un%20tourisme%20durable.pdf>

Guide du Routard « Tourisme durable », rédigé par le directeur de l'Association Française d'Ecotourisme et publié avec l'Ademe (2008)

Tourisme et développement durable, l'expérience française - Guide de savoir-faire - ODIT France - décembre 2007 ; document également publié en langue anglaise en avril 2008 par ODIT France

Stratégie nationale d'adaptation au changement climatique – ONERC – Documentation française 2007
http://www.ecologie.gouv.fr/IMG/pdf/Strategie_Nationale_2.17_Mo-2.pdf

Agenda pour un tourisme européen compétitif et durable – Commission européenne – 19 octobre 2007
http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=fr&type_doc=COMfinal&an_doc=2007&nu_doc=621

La République et ses territoires : la circulation invisible des richesses – Laurent Davezies – 2007

Les dilemmes du tourisme – Isabel Babou et Philippe Callot – Vuibert septembre 2007

Tourisme et durabilité : un aperçu général – Organisation mondiale du tourisme - 2007
http://www veilleinfotourisme fr/01941191/0/fiche_pagelibre/&RF=GTIDDT

Mobilité touristique et population présente – Les bases de l'économie présente des départements - TERRIER Christophe (dir) 2006 - édition Direction du Tourisme

L'évaluation de la durabilité des pratiques touristiques – ODIT France – Août 2006

Le tourisme durable par l'expérience - Le terrain commande – ODIT France – Juillet 2006

Adaptation au changement climatique et développement durable du tourisme - Rapport final - Ghislain Dubois et Jean Paul Ceron – TEC Marseille Mai 2006
http://www veilleinfotourisme fr/1160734782613/0/fiche_document/&RH=GTIDDT

The Blueprint for New Tourism (World Travel & Tourism Council (WTTC) - 2003
http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/blueprintfnt03.pdf

Piloter le tourisme durable dans les territoires et les entreprises – ODIT – Juin 2001
<http://www.odit-france.fr/publications/D%C3%A9veloppement+durable+et+Environnement?page=1>

ACCES AUX VACANCES

Adapter l'offre touristique aux handicaps – Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française – Atout France – Octobre 2009

HEBERGEMENT

Point sur les écolodges – Actes des rencontres nationales du tourisme France 2009

Biodiversité : mon hôtel agit. Guide pour une utilisation durable des ressources biologiques – UICN avec collaboration ACCOR – 2009
<http://data.iucn.org/dbtw-wpd/edocs/2008-031-Fr.pdf>

100 gestes pour mon hôtel – Groupe ACCOR

Eco-gestion et éco-construction dans l'hôtellerie - Guide pratique d'ODIT France, 10 novembre 2007 (ALTEA)

Environmental Management for Hotels - International Tourism Partnership Releases - third edition 2008

Mon hôtel et l'environnement Tome 1 « Connaître » Tome 2 « Agir » Tome 3 « Contacts » – Francois Tourisme Consultant avec l'ADEME, la région Aquitaine et l'UMIH Aquitaine

Ecoguide 2007 – Manuel de gestion environnementale des hébergements de tourisme – Région Auvergne – 2007

Ecoguide– Manuel de gestion environnementale des hébergements de tourisme – Région PACA - 2004

On trouve la plupart des « écoguides » sur :
<http://www.francoistourismeconsultants.com/FTC%20II/publications.htm>

SPORTS

Les métiers & diplômes professionnels relevant du sport et de l'animation - BAPAAT - BPJEPS - DEJEPS - DES JEPS – Ministère des sports – Novembre 2007

<http://www.sports.gouv.fr/francais/metiers-et-formations/animateurs-educateurs-sportifs/les-formations-et-diplomes/>

Guide du Nautisme Durable : Environnement, solidarité, emploi : le nautisme au 21ème siècle - Observatoire Sport et Développement Durable – Janvier 2008

<http://www.osdd.fr/spip.php?article18>

La charte du plongeur responsable de l'association Longitude 181, réalisée par des membres de l'équipe Cousteau

<http://www.longitude181.com/charter/charter-fr.html>

France à vélo, France des voies vertes : les clés de la réussite – ODIT France – Décembre 2006

Voies vertes : fréquentation et impact – ODIT France – Août 2003

TERRITOIRES A ENJEUX PARTICULIERS

Tourisme durable, petit guide pratique à l'usage des hébergeurs pour un tourisme littoral durable – Comité régional du tourisme de Bretagne et Navigatio - 2009

<http://www.unat.asso.fr/doc/Developpement%20durable/Biblio/Guidepedagogique%20tourismedurable09.pdf>

Tourisme durable dans les îles : protéger, développer, valoriser - ODIT France - 27 mai 2009 (Mahoc Conseil)

Tourisme durable en montagne, ouvrage collectif, AFNOR éditions, 2007

Le tourisme durable en montagne, 365 jours par an », colloque proposé et organisé par l'association nationale des élus de la montagne le jeudi 24 avril 2008 – Actes du colloque

[Le tourisme durable en montagne, 365 jours par an](http://www.unam.fr/colloque/actes/2008/)

Réussir son projet de développement touristique en espace rural – ODIT France – Octobre 2008

Valorisation touristique et protection des espaces naturels littoraux : un juste équilibre à trouver – ODIT France – Mars 2009

Le tourisme de nature – ODIT France – Mars 2003

TRANSPORT

Les nouvelles mobilités– Actes des rencontres nationales du tourisme France 2009

La régulation des émissions de gaz à effet de serre dans le domaine du transport - Centre d'analyse stratégique - La Note de veille n°126 - mars 2009

<http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf>NoteVeille126.pdf>

Le tourisme fluvial en France en 2008 (CD Rom) – Atout France – Septembre 2009

Le choix du mode de transport pour les départs de moins d'une semaine – CREDOC pour la direction du tourisme – Rendez vous de la stratégie du 10 octobre 2007

http://www.veilleinfotourisme.fr/85885957/0/fiche_pagelibre/&RH=1194270952477

CULTURE – PATRIMOINE

Etude de cas sur les changements climatiques et le patrimoine mondial - UNESCO 2007

<http://whc.unesco.org/uploads/activities/documents/activity-473-2.pdf>

EVÉNEMENTIEL

Investir et réinvestir dans les parcs d'exposition et palais des congrès : les bonnes questions pour monter des projets durables – ODIT France 15 mai 2009

AGRICULTURE

Diversification et valorisation des activités agricoles – Frédéric Nihous – Juillet 2008

http://agriculture.gouv.fr/sections/thematiques/exploitations-agricoles/sections/publications/rapports/diversification/downloadFile/FichierAttache_1_f0/diversification_Nihous_080630.pdf?nocache=1134040585.85

Organismes et personnalités qui ont œuvré à la réalisation du rapport

Collège Elus & Collectivités	
Association des régions de France	Jérôme MAUNOURY, Michèle SANCHEZ , Luc de BEZENAC , Service Tourisme et Loisirs de la région Ile de France
Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative	Thierry GICQUEL , Directeur du développement
Collège partenaires sociaux	
	VIDE
Collège Organisations professionnelles - Acteurs économiques	
Union des métiers et des industries de l'hôtellerie	Delphine GUILLOTEAU , Chargée de mission environnement - hygiène
Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs	Emilie BONO , Adjointe au Département Economique, Juridique et Fiscal
Syndicat national des espaces de loisirs, Animaliers et culturels	Sophie HUBERSON , Délégué Général
Groupe ACCOR	Anne CLERC, Daniel PARIS , Directeur et Directeur délégué des Relations Institutionnelles
Club Méditerranée	Agnès WEIL , Directrice du développement durable
Collège Personnalités qualifiées et associations non environnementales	
Pôle emploi	Luc GALLARD, Philippe LECOQ, Marie Odile BEBIN , Pôle Emploi Bretagne
Association nationale pour la formation professionnelle des adultes	Laurence GARCERA , Responsable d'unité au Département Tertiaire/Direction de l'Ingénierie
Centre d'étude et de recherche sur les qualifications	Chantal LABRUYERE , Chargée de mission
Syndicat National de l'Ingénierie Loisirs Culture Tourisme	Eric ANDRE , Délégué général
Salon ECORISMO	Philippe FRANCOIS , DG François Tourisme Consultant, Président d'ECORISMO
Association des voyageurs et voyagistes éco-responsables	Brigitte TRUILLARD
Centre d'études du tourisme et des industries de l'accueil - Université de Toulouse	Pierre TORRENTE , Responsable Licence Tourisme et Développement
Institut français du tourisme	Jean-Luc MICHAUD , Président délégué
Commission paritaire emploi – formation pour l'Animation	Henri BORENTIN , Président
Institut national de formation et d'application – Tourisme hôtellerie	Joseph ALIGON , Administrateur
Collège Personnalités qualifiées et associations non environnementales	
	VIDE
Collège administrations & Etablissements public	
Commissariat général au développement durable	Hélène BEGON , Sous directrice de l'intégration des démarches de développement durable par les acteurs économiques Thierry QUINTRIE-LAMOTHE , Chargé de mission Tourisme - Climat Claudine ZYSBERG , Chargée de mission Montagne, Tourisme
Ministère de l'économie DG compétitivité, industrie et services Sous direction du tourisme	Nicole LE-SCIELLOUR , Chef de l'unité chargée des questions d'emploi et de formation Pierre Yves LEBERT , Chargé de mission Emploi Marie Anne BRIGNOL , Chargée de mission Guides interprètes et conférenciers Sébastien BAHOLET , Chargé de mission Tourisme durable Christine VOCHER , Chargée de mission Tourisme rural
Conseil d'analyse stratégique	Tristan KLEIN , Chef de projet prospective des métiers et des qualifications
Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche	Patrick SIMON , Chef du bureau de l'emploi et du développement de l'activité
Haut Commissariat à la Jeunesse	Fabiienne COBLENCE , Correspondante développement durable au bureau des actions territoriales et interministérielles
Secrétariat d'Etat aux sports	Renée AYMA , Adjointe au chef du bureau des métiers, des diplômes et de la réglementation

Qu'ils en soient vivement remerciés !



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER
EN CHARGE DES TECHNOLOGIES VERTES ET DES NÉGOCIATIONS SUR LE CLIMAT

*La secrétaire d'État
auprès du ministre d'État*

Paris, le

21 OCT. 2009

Monsieur,

Le Grenelle de l'environnement marque l'engagement résolu de notre pays vers une économie moins dépendante des énergies fossiles, moins polluante, conformément à la volonté exprimée par le Président de la République et aux engagements internationaux de la France.

Diviser par quatre les émissions de gaz à effet de serre de notre pays d'ici à 2050 nécessitera de modifier profondément les pratiques dans la plupart des activités économiques. C'est un enjeu écologique, économique, mais également sociétal. Il impose de définir un modèle de croissance verte plus respectueux de l'environnement, valorisant davantage les richesses du capital humain et des territoires.

Dans le prolongement du Grenelle de l'environnement, le plan de mobilisation des territoires et des filières vise à enrichir en emplois la croissance verte, en soutenant le développement des activités nouvelles et en adaptant les compétences. Les entreprises pourront ainsi mobiliser des ressources humaines qualifiées sur chaque territoire. Les travaux pour l'élaboration du plan seront conduits par un comité de pilotage national et 10 comités de filières. La conclusion des travaux sera présentée au comité de suivi du Grenelle, avant la tenue à la fin du mois de janvier de la conférence nationale sur les métiers de la croissance verte.

Je vous remercie vivement d'avoir accepté de présider le comité de filière « Tourisme » constitué pour aboutir à des propositions opérationnelles de développement et d'adaptation aux mutations des métiers dans ce secteur d'activité.

Les enjeux de cette filière au regard du Grenelle de l'environnement seront rappelés dans une note qui vous sera transmise en amont de la première réunion du comité que vous présidez.

... / ...

Monsieur Gérard RUIZ
Inspecteur général de l'Equipement
Membre du CGEDD
Tour Pascal B
92055 LA DEFENSE

**Présent
pour
l'avenir**

Vous vous appuierez pour mener ces travaux sur un comité dont la composition respectera les principes de la gouvernance à 5 du Grenelle de l'environnement, et dont le nombre des membres ne devrait pas excéder 30 personnes pour en assurer l'efficacité. Vous pourrez faire procéder à des consultations écrites ou des auditions pour vous assurer d'intégrer l'ensemble des acteurs intéressés et notamment les entreprises.

Je suis particulièrement attachée à la dimension territoriale de ce plan et à l'implication des acteurs de terrain. A cet effet, des représentants des collectivités territoriales seront membres des comités de filière. Certaines collectivités territoriales pourront proposer des expérimentations sur des thématiques précises et participer ainsi aux comités. Vous pourrez en outre proposer au comité national de pilotage que soient conduites des expérimentations permettant de tester certaines des propositions issues des réflexions de votre groupe.

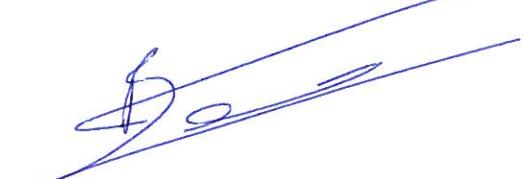
Le Commissariat Général au développement durable assurera auprès de vous le secrétariat du comité, la synthèse des travaux en tant que rapporteur général et la coordination interministérielle des contributions utiles. Vous disposerez naturellement du concours des directions générales et des services du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer.

Je souhaite que vos travaux aboutissent à des propositions très concrètes pour chacun des quatre axes du plan de mobilisation des filières et des territoires :

- Identifier les métiers en développement ou en transformation du fait de la croissance verte et de l'évaluation des besoins en recrutement dont la création d'un observatoire national des métiers liés à la croissance verte.
- Définir les besoins en formation et l'organisation des parcours de formation et de qualification pour mieux accompagner les personnes et mieux reconnaître les compétences des professionnels. Dans ce cadre, il pourra être nécessaire de réaliser un état des lieux des dispositifs de formation initiale, de formation continue et de validation des acquis de l'expérience (VAE). Vous pourrez proposer les adaptations nécessaires aux référentiels des métiers et des compétences existantes notamment à partir des besoins des entreprises. Vous intégrerez à la réflexion du comité la dimension de la promotion sociale et de l'insertion.
- Recruter : mieux orienter et mettre en cohérence l'offre et la demande d'emploi dans la filière.
- Valoriser les formations et les métiers qui devront être pourvus en plus grand nombre.

La restitution des travaux des comités de filières se fera le 20 décembre 2009. Un point d'étape sera réalisé le 1^{er} décembre lors de la deuxième réunion du comité de pilotage national.

Vous remerciant à nouveau, je vous prie de recevoir, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.



Valérie LÉTARD