

## PREAMBULE

Le secteur du tourisme s'inscrit pleinement dans le cadre de la mise en oeuvre de la loi relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes présenté, au nom du gouvernement, par Mme Martine AUBRY, Ministre de l'Emploi et de la Solidarité.

Secteur en croissance, le secteur touristique constitue un important gisement d'emplois correspondant à des besoins peu ou non satisfaits.

Le champ et la nature économiques du tourisme associent étroitement producteurs privés - notamment les entreprises- et initiatives publiques ; tout processus visant à favoriser le développement des activités et de l'emploi dans ce secteur doit être appréhendé globalement.

L'incitation à la création d'activités et d'emplois, pour produire pleinement ses effets, devra donc s'exercer conjointement dans la sphère marchande et la sphère non-marchande :

1 - Le tourisme comporte, du point de vue économique, des activités caractéristiques (l'hébergement, les agences de voyages, les associations de tourisme, les organisme de promotion et d'accueil, les remontées mécaniques, etc... qui n'existeraient pas sans lui) et des activités connexes extrêmement variées produisant des biens et des services consommés à l'occasion des déplacements touristiques, ou créés pour les développer ou les compléter (transports, restauration, BTP, commerces, spectacles, loisirs et sports, etc...) : il est clair que le tourisme stricto sensu n'offre qu'une part limitée des créations nouvelles à espérer. Au contraire, l'ensemble des activités indirectes et induites, quoique parfois difficiles à mesurer, sont à la fois largement diffusées sur le territoire et représentent un potentiel de création d'emplois considérable. En dépassant une vision sectorielle, limitée et contestable du point de vue de l'analyse économique, c'est donc davantage de créations d'emplois **par** le tourisme que **dans** le tourisme qu'il convient de parler.

2 - Le tourisme associant étroitement producteurs privés et initiatives publiques, tout processus visant à favoriser le développement des activités et de l'emploi dans ce secteur doit être conçu globalement.

L'expérience montre en effet que, compte tenu de l'organisation touristique française, originale à plusieurs titres, le développement touristique ne s'exerce pleinement qu'à partir d'une impulsion des pouvoirs publics dans les domaines de l'équipement, de l'organisation des activités et de l'accueil, de l'observation du secteur comme de la formation de ses professionnels, voire de l'information et de la promotion, et dans le cadre d'un partenariat étroit entre collectivités territoriales, associations et entreprises privées.

Pour autant, l'exercice des activités économiques du tourisme relevant pour l'essentiel du secteur marchand, il ne saurait s'agir d'encourager la création d'emplois de caractère public, mais bien de stimuler par une aide temporaire la formation d'activités capables de rencontrer à terme une demande solvable. Les perspectives offertes par le tourisme dans sa diversité sont telles qu'il n'est dans doute nul besoin de créer artificiellement des emplois publics assumés par l'Etat, mais simplement de faire jouer pleinement les leviers des partenariats naturels.

Pour l'application des dispositions du plan emplois dans la sphère non-marchande, Mesdames Martine AUBRY, Ministre de l'Emploi et de la Solidarité et Michelle DEMESSINE, Secrétaire d'Etat au Tourisme, ont demandé à Jean VILA, Député des Pyrénées Orientales, d'identifier les activités créatrices d'emplois liés à des besoins émergents ou non satisfaits, et porteuses d'utilité sociale et de développement local.

Madame Michelle DEMESSINE a défini trois orientations fondamentales :

- \* Placer les ressources humaines au coeur de la démarche conduite ;
- \* Contribuer à créer les conditions de solvabilisation de la demande ;
- \* Assurer, dans le cadre des créations d'activités nouvelles, la structuration de l'offre et la professionnalisation des emplois.

Ces orientations conduisent à apporter les réponses suivantes à certaines questions soulevées lors de la phase de consultation sur le présent rapport :

- \* Le travail saisonnier, temporaire ou à temps partiel est effectivement, dans certains cas, choisi par les intéressés. Mais il est trop souvent subi et il importe donc de créer les conditions permettant d'éviter qu'il en soit ainsi.
- \* Le plan emploi-jeunes n'a pas vocation à s'appliquer à des jeunes à la recherche d'emplois courts (tels que "jobs d'été" ou multiplication d'expériences professionnelles et de vie). A l'inverse, face au poids de la précarité, en particulier dans le secteur du tourisme, il peut constituer une chance de création d'emplois durables et professionnalisables en mettant par exemple en oeuvre les solutions préconisées aux points 3 à 3.6 du chapitre IV (conditions de pérennisation).
- \* Les risques de dérapage à travers des effets d'aubaine ou de substitution ne peuvent pas être exclus. Les projets de loi et de décret prévoient des garde-fous. Il importera que leur application repose sur l'idée de valeur ajoutée par la mise en oeuvre du plan au regard de fonctions que les entreprises et les autres acteurs du tourisme n'assument pas et sur une notion claire de la carence de l'initiative privée.

Enfin, il importe de considérer que le présent rapport n'est pas un rapport sur l'emploi dans le tourisme en général, mais sur la mise en oeuvre du plan emploi-jeunes compte-tenu du cadre juridique fixé par le législateur. C'est pourquoi il ne saurait être considéré comme définissant une politique pour le secteur touristique commercial ou le négligeant par omission.

Pour la préparation du présent rapport, présenté par M. Jean VILA, un groupe de travail a été constitué. Il était composé de Madame et Messieurs Jean Claude CUVELIER (enseignant), Bruno DEPRESLE (direction du Tourisme), Yves DIMICOLI (docteur en sciences économiques), Claude LAGARRIGUE (inspecteur général des affaires sociales), Marie-Hélène LARRIEU (conseil économique et social), Daniel LEJEUNE (cabinet de la Secrétaire d'Etat au Tourisme), Noël LE SCOUARNEC (direction du tourisme), Jean Luc MICHAUD (inspecteur général du tourisme).

Les rapporteurs respectifs du rapport intermédiaire remis le 30 juillet (M. MICHAUD) et du présent rapport final (M. LE SCOUARNEC) ont bénéficié des contributions du groupe de travail et d'autres personnalités parmi lesquelles Mme FIGUEREAU et M. DEUMIE (Inspection générale du tourisme), M. MONTFERRAND (Conseil national du tourisme), M. ABRIC (Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie), M. TIARD (Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme).

# SOMMAIRE

## I. LE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE, ENJEU POUR L'EMPLOI

1. La place du tourisme français dans l'économie touristique internationale
2. Le tourisme français : un marché porteur pour l'économie nationale
3. Les caractéristiques de l'emploi dans le tourisme
  - 3.1. les limites de la connaissance de l'emploi
  - 3.2. l'évolution des créations d'activités et d'emplois
  - 3.3. le poids de la saisonnalité
  - 3.4. création d'activités et création d'emplois en milieu rural
4. L'évolution des comportements touristiques des Français
  - 4.1. un marché qui se diversifie, stimulé par les français plus mobiles
  - 4.2. une demande qui affirme ses exigences : un touriste averti
  - 4.3 un besoin de convivialité et de sécurisation : le tourisme « cocooner »
  - 4.4 la mutation de la demande du tourisme et l'évolution des conditions sociales de l'offre

## II. NOUVEAUX BESOINS - NOUVEAUX GISEMENTS D'ACTIVITES

1. Emergence des besoins au plan territorial
  - 1.1. la désaisonnalisation du tourisme sur le littoral
  - 1.2 la valorisation des potentialités touristiques de l'espace rural
  - 1.3 la diversification du tourisme en montagne
  - 1.4 le tourisme urbain : les complémentaires du tourisme d'agrément et du tourisme d'affaires
  - 1.5. le tourisme outre-mer
2. Le développement des activités à travers les filières du tourisme et des loisirs
  - 2.1. les activités de pleine nature
  - 2.2. les activités liées au patrimoine
  - 2.3. les activités nautiques
  - 2.4 le thermalisme et les activités de remise en forme
3. Les nouveaux besoins de l'action sociale en faveur du départ en vacances
4. L'incidence du calendrier scolaire sur l'activité touristique
5. Les évolutions technologiques

## **ANNEXE**

- Annexe I Les conditions de solvabilisation de la demande
- Annexe II Solvabilisation de l'offre et charges fiscales et sociales
- Annex III Placer les ressources humaines au coeur de la démarche conduite
- Annexe IV Les formations initiales et continues dans l'hôtellerie et le tourisme
- Annexe V Exemples de fiches métiers dans le secteur touristique.

## I - LE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE, ENJEU POUR L'EMPLOI

### 1) La place du tourisme français dans l'économie touristique mondiale

Placée au premier rang mondial en terme d'arrivées de touristes internationaux, devant l'Espagne et les Etats-Unis, la France capte 10,5 % des arrivées mondiales. Néanmoins, on observe depuis quelques années non seulement un ralentissement de la croissance du secteur, mais également une redistribution géographique des grands flux touristiques internationaux.

En raison de l'émergence de nouveaux marchés émetteurs stimulés par des économies locales en pleine croissance, mais également en raison de l'élargissement du marché à de nouvelles destinations, qui développent des équipements structurants, l'Europe, bien que toujours en tête des grandes régions réceptrices (60% des flux touristiques internationaux), perd progressivement du terrain au profit des autres régions du monde.

#### EVOLUTION DU TOURISME INTERNATIONAL DEPUIS 1991

<i>milliers d'arrivées</i>	1991	1992	1993	1994	1995	1996
<b>FRANCE</b>	55 041	59 710	60 100	61 312	60 033	62 406
<b>ESPAGNE</b>	38 539	39 638	40 085	43 232	45 125	41 295
<b>ITALIE</b>	25 878	26 113	26 379	27 480	29 184	32 853
<b>TOTAL EUROPE</b>	285 040	306 554	311 900	328 200	336 400	351 600
<b>ETATS UNIS</b>	42 986	44 647	45 779	45 504	44 730	44 791
<b>TOTAL MONDE</b>	463 141	502 938	517 900	544 500	563 600	593 638

Source : OMT - Direction du Tourisme

D'ici à l'an 2000, l'OMT prévoit que les déplacements touristiques mondiaux devraient s'accroître à un rythme annuel moyen de 3,6%, la zone Asie/pacifique affichant les plus forts taux de croissance, de l'ordre de 5 à 6%, alors que l'Europe serait en retrait avec seulement 2,5% de croissance moyenne annuelle.

Dans ce contexte, le produit touristique français souffre aujourd'hui d'une perte de compétitivité liée en partie à un handicap monétaire qui renchérit son offre touristique. A l'avenir, c'est donc sur la qualité de son produit touristique que la France devra porter tous ses efforts.

### 2- Le tourisme français : un marché porteur pour l'économie nationale

Sous l'effet de la modernisation progressive des économies des pays industrialisés, le tourisme a connu une expansion rapide depuis les années 50 : dans le monde, le tourisme national (séjours effectués par les résidents dans leur propre pays) est aujourd'hui estimé à environ 4 milliards de séjours, soit 7,5 fois plus que le tourisme international (séjours effectués dans un pays autre que le pays de résidence) qui représente environ 530 millions d'arrivées.

## L'OFFRE

### LA CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT

	Etabliss.	Lits (en milliers)
Hôtellerie classée (1)	19 912	1 217
Résidences de tourisme	678	262
Hôtellerie de plein air (2)	8 137	2 731
villages de vacances	825	247
Auberges de jeunesse	230	15
Résid.second. (4)		12 071
Meublés touristiques*		450
gîtes/ch. d'hôtes (3)		257
Total (estimation)		17 250

Sources : Direction du Tourisme/INSEE/partenaires

(1) nb de ch. \*2

(2) nb d'emplacements \*3

(3) nb de gîtes \*4

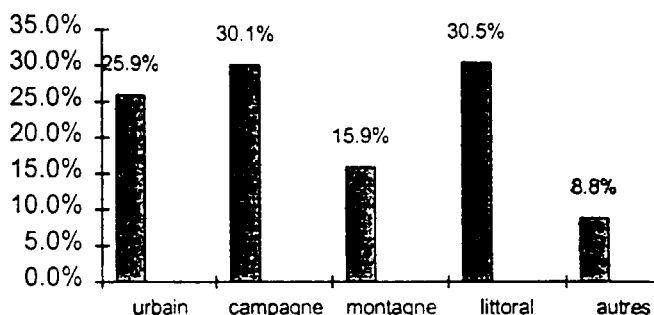
(4) Nb de rés.sec \* 5

## LA DEMANDE

en millions	Voyages	Nuitées	DMS* en nuitées
Français	142	893	6.3
Non résidents	62	460	8.2
Total	204	1353	6.9

\* Durée moyenne de séjours

### VENTILATION DE LA FRÉQUENTATION TOTALE PAR ESPACE (EN % DES NUITÉES)



Source : Direction du Tourisme/SOFRES  
Plusieurs espaces pouvant être cités pour un même séjour, le total est supérieur à 100 %.

Ainsi, le marché du tourisme apporte une contribution non négligeable à l'économie nationale :

- \* la consommation touristique intérieure est estimée dans le Compte du Tourisme à 667 milliards de francs pour 1996 ;
- \* le nombre d'emplois salariés permanents dans le secteur des hôtels-café-restaurants s'est élevé à 566 000 en 1995 (source UNEDIC), le nombre de non-salariés étant estimé à 191 000 (source EAE). Globalement, y compris le secteur HCR, les activités touristiques représentent environ 1 000 000 d'emplois directs.

Parmi ces activités, seuls les HCR (hôtels, cafés, restaurants) sont facilement identifiables dans les statistiques nationales, à la fois dans la Nomenclature d'Activités Française et la Nomenclature Economique de Synthèse.

Les autres activités sont englobées dans d'autres postes, comme par exemple les auxiliaires de transport pour les Agences de Voyages qui par là même sont comptabilisés dans l'emploi « Transports »

### **3.2) L'évolution des créations d'activités et d'emplois.**

De 1983 à 1995, l'emploi salarié au 31 décembre de l'année dans les activités caractéristiques du tourisme (y compris la restauration traditionnelle et la restauration rapide) passait d'un effectif de 417 979 à 566 263 selon l'UNEDIC, soit une **croissance annuelle de 12 000 emplois par an environ.**

A ces chiffres doivent être ajoutés les non-salariés (évalués à quelque 215 000 par l'INSEE en 1983, 198 000 en 1993 et 191 000 en 1995), les salariés saisonniers estivaux et les emplois des activités indirectes et induites.

Pour leur part, les déclarations annuelles des données sociales (DADS) recensaient 1 220 000 personnes ayant reçu un salaire en 1992 dans les activités caractéristiques du tourisme, dont 340 000 environ de façon permanente par le même employeur. L'emploi salarié et non-salarié dans le tourisme concernerait donc directement et indirectement -compte tenu des emplois induits- environ deux millions de personnes dont les deux tiers de façon saisonnière.

Les emplois permanents et saisonniers générés directement par la consommation touristique intérieure, qui représentaient 835 000 personnes en 1993 selon le CEDERS, soit 38 % des actifs totaux, se répartissaient entre les hébergements, cafés et restaurants pour 49 %, les loisirs pour 10 %, les transports pour 12 %, l'alimentation pour 11 %, les biens durables pour 18 %.

**Les variations d'emplois salariés** de 1983 à 1995 révèlent que les hôtels de tourisme avec ou sans restaurant ont vu leurs effectifs compenser les suppressions d'emplois salariés dans les hôtels de préfecture, dont on sait que le nombre d'établissements continue de diminuer : environ 1 500 emplois salariés ont été créés annuellement dans l'ensemble de l'hôtellerie, qui a perdu dans le même temps un nombre au moins équivalent d'emplois non salariés.

De même, face à la diminution en 12 ans de 7 500 emplois salariés et d'un nombre considérable d'emplois non salariés dans les cafés, tabacs et débits de boissons, on enregistre la création de plus de 150 000 emplois dans **la restauration traditionnelle et la restauration rapide qui constitue donc le domaine fondamental d'accroissement de l'emploi dans les activités considérées comme liées au tourisme.**

Dans son ensemble le secteur H.C.R comptait en 1994 près de 780 000 actifs répartis entre 202 000 entreprises et 237 000 établissements.

Sa valeur ajoutée a été multipliée par 2,7 entre 1982 et 1994, comme dans l'ensemble des services marchands. Toutefois, sa croissance globale en volume, c'est-à-dire sa croissance réelle n'a été que de 16,4 % pour la période, soit 1,3 % par an, alors que cette croissance a été de 42,9 % pour l'ensemble des services marchands, soit 3 % par an pour l'ensemble des services marchands.

Les chiffres relatifs aux sanctions administratives confirment le poids de l'emploi d'étrangers en situation irrégulière puisque, selon le rapport annuel d'activité de l'inspection du travail en 1995, les contributions spéciales notifiées par l'Office des Migrations Internationales concernaient au premier chef les H.C.R. avec 21,4 % de celles-ci (contre 17 % pour le B.T.P. et 16,5 % pour les commerces).

Le rapport d'activité 1996 de la MILUTMO fait état d'une mobilisation de certaines professions avec la signature de 1992 à 1996 de 174 conventions départementales de lutte contre le travail clandestin, dont 78 signées par le B.T.P. et 31 par la coiffure. La mobilisation des H.C.R. doit s'intensifier, avec seulement 6 conventions signées (malgré une certaine accélération puisque 3 conventions sur 6 ont été conclues en 1996).



**CREATION D'EMPLOIS SALARIES DANS LES ACTIVITES  
CARACTERISTIQUES DU TOURISME**

Sur la base des données fournies par l'UNEDIC sur les effectifs salariés période 1990-1995), l'évolution des emplois dans les activités caractéristiques du tourisme fait apparaître les différenciations suivantes :

Activités en progression

Activités	1990	1995 (p)	Evolution moyenne annuelle
Restauration de type rapide	55 758	64 885	+ 3,1 %
Restauration de type traditionnel	180 424	217 935	+ 3,9 %
Autres hébergements touristiques	27 547	30 471	+ 2,0 %
Agences de voyages et offices de tourisme	31 096	35 208	+ 2,5 %

Activités relativement stables en termes d'emplois

Activités	1990	1995 (p)	Evolution annuelle moyenne
Hôtels de préfecture	5 297	5 244	- 0,2%
Cafés tabacs	10 926	10 969	+ 0,08 %
Téléphériques et remontées mécaniques**	9 738	9 054	- 1,4%
Activités thermales et de thalassothérapie	8 085	7 620	- 1,2%

Activités en baisse en termes d'emplois

Activités	1990	1995 (p)	Evolution annuelle moyenne
Débites de boisson	29 334	26 282	- 2,2 %
Exploitation de terrains de campings *	10 349	7 430	- 6,4 %

(p) données provisoires

\* L'activité de ces établissements étant essentiellement saisonnière l'été, ces effectifs mesurés au 31/12 ne reflètent pas la réalité de l'emploi dans ce secteur.

\*\* Le champ de l'UNEDIC ne couvrant pas les salariés des collectivités publiques, les effectifs de ce secteur sont sous-estimés ; il sont évalués par le SNTF à 15 816 en 1995/1996

**Les tendances récentes** semblent conduire, contrairement à une idée fréquemment reçue, à une **faible évolution du nombre global des emplois du tourisme** : compte tenu de l'augmentation du nombre des salariés de la restauration et de la diminution du nombre des non-salariés du secteur H.C.R., ce sont essentiellement les activités connexes du tourisme qui verraient leurs effectifs croître

Il apparaît donc que **l'emploi touristique est difficile à cerner avec des divergences non négligeables selon les sources**, ce qui confirme bien le besoin de renforcement de la capacité d'observation économique et sociale.

A ce titre, la réalisation récente d'un **Contrat d'Etudes Prospectives dans le secteur des hôtels-cafés-restaurants** constituera un apport d'informations, tant quantitatives que qualitatives, très appréciable pour le secteur. Cette étude, prolongement de l'accord-cadre signé entre la profession et les ministères chargés de l'emploi et du tourisme, devrait faciliter les mesures visant à la consolidation et à la création d'emplois, à la professionnalisation et enfin à l'information sur les métiers du secteur. Cette étude devrait être publiée prochainement.

Une étude prévisionnelle des emplois a également été engagée dans le tourisme territorial (OTSI, CDT, CRT).

**L'emploi dans le tourisme est donc marqué par des caractéristiques qui appellent des actions correctives ou de régulation liées à :**

- \* la saisonnalité -notamment dans les régions de vacances- et d'une manière générale la précarité ;
- \* l'instabilité de la main-d'oeuvre avec une grande difficulté de fidélisation ;
- \* un besoin de qualification et de professionnalisation ;
- \* un besoin d'amélioration des conditions de vie et de travail des salariés (notamment saisonniers).

Il convient également de prendre en compte **l'enjeu fondamental du rapport entre croissance et emploi**. Les données actuellement disponibles montrent que la croissance de l'activité touristique ne s'est accompagnée que d'une faible augmentation de l'emploi si l'on tient compte de la compensation qui s'établit entre augmentation de l'emploi salarié et baisse de l'emploi non salarié.

### **3.4) Création d'activités et création d'emplois en milieu rural.**

Dans l'espace rural, qui représente quelque 80 % du territoire national, l'évaluation des emplois est complexe du fait des caractéristiques de ce secteur (atomisation de l'offre, fortes interdépendances avec l'économie locale...).

Les études menées ces dernières années, notamment par l'Association Tourisme en Espace Rural et le CEDAET précisent notamment, en s'appuyant sur l'analyse de situations locales que :

- \* les situations professionnelles les plus fréquentes sont celles d'indépendants (non salariés) et de serveurs dans la restauration ;
- \* les effets du tourisme sur les activités et les emplois concernent l'agriculture, les transports, les commerces, les services, l'environnement, l'artisanat d'art mais plutôt que de générer des emplois et des structures professionnelles caractéristiques, le tourisme rural contribue sensiblement au maintien de l'emploi existant en le renforçant ;
- \* le tourisme "diffus" génère des activités qui ne sont pas systématiquement des emplois (gestion d'hébergement à titre particulier, bénévolat associatif...) sur lesquelles s'appuie largement le développement touristique.

#### **4) L'évolution des comportements touristiques des Français**

La compréhension cohérente des transformations des comportements touristiques pose le problème crucial de l'adaptation du produit touristique à l'évolution de la demande ; alors que les opérateurs touristiques se sont concentrées au cours des dernières décennies sur l'adaptation quantitative de l'offre à l'accroissement des flux des touristes, ils doivent à présent prendre en compte la nécessaire mise à niveau qualitative de leur produit à des exigences nouvelles et diversifiées.

Parmi les nouvelles attitudes qui imprègnent les comportements de consommation touristique, certains émergent clairement, apparaissant comme des axes majeurs de l'évolution future de la demande.

Les études réalisées ces dernières années notamment par la SOFRES à travers le Suivi des Déplacements Touristiques des Français, la COFREMCA et le CREDOC pour le compte de la Direction du Tourisme mettent en évidence :

##### **4.1) Un marché qui se diversifie, stimulé par des Français plus mobiles**

- \* l'accroissement du fractionnement des séjours de loisirs et de vacances ; si les taux de départ restent toujours élevés en période estivale, pendant laquelle les facteurs d'habitude et de fidélité revêtent une importance considérable, on constate néanmoins que les Français sont un peu plus nombreux chaque année à partir en dehors de la haute saison ;
- \* le développement de la mobilité et de la diversité des activités pratiquées dans les différentes formes de loisirs ; cette tendance se traduit par la multiplication d'expériences touristiques de toutes sortes, l'accroissement de la proportion des gens qui ont une envie d'itinérance (autres territoires, autres relations, autres activités) ; ces attitudes de « zappeur » fragilisent les sites ou les prestataires ne proposant qu'une forme d'activité ; les activités culturelles et de loisirs sportifs sont ainsi complémentaires dans cette palette de prestations ;

##### **4.2) Une demande qui affirme ses exigences : un touriste averti**

- \* l'exigence de qualité dans l'ensemble des composantes du produit touristique ; le touriste d'aujourd'hui est exigeant sur la qualité des prestations qui lui sont proposées, tournant à son avantage son pouvoir de consommateur face au large éventail de choix qui s'offre à lui ;
- \* la sensibilité au prix ; le prix est devenu objet de négociation ; l'expérience de la diversité incite le touriste à faire jouer la concurrence, à dénicher les bonnes affaires et l'originalité ; les incertitudes financières qui pèsent sur le budget des ménages contraignent le touriste à opérer des arbitrages souvent douloureux. On sait que si le désir de vacances et de tourisme demeure très vivace dans les priorités de consommation des Français, notamment en raison du contenu compensatoire qui s'y attache, en revanche les études montrent que c'est le poste budgétaire qui est touché en premier par les restrictions que s'imposent régulièrement les ménages.
- \* l'émergence de l'intérêt pour l'identité locale, l'authenticité, les traditions tout en demandant une fonctionnalité dans les services indispensables au séjour ;
- \* le développement de la sensibilité à l'environnement naturel ; cette sensibilité est encore bien moins perceptible que chez les clientèles nord-européennes, mais elle est cependant de plus en plus présente dans les critères de choix de destination de nos compatriotes ;

## II NOUVEAUX BESOINS - NOUVEAUX GISEMENTS D'ACTIVITES

L'amélioration de l'offre touristique au plan local constitue, tant au plan territorial que sous l'angle des filières, un enjeu majeur pour la compétitivité du produit touristique national, pour le développement de l'économie locale et l'aménagement du territoire, et enfin pour la consolidation et la dynamisation de l'emploi.

### 1) Emergence des besoins au plan territorial

#### *1.1. La désaisonnalisation du tourisme sur le littoral*

Le tourisme sur le littoral constitue l'un des secteurs majeurs de l'économie touristique française avec une fréquentation de l'ordre de 30 %. Ce secteur est cependant marqué depuis quelques années par une modification de sa fréquentation : séjours davantage fragmentés ou de plus courte durée, désaffection des lieux surfréquentés, clientèle étrangère en déclin au profit des pays méditerranéens du Sud.

Face à ce constat, il s'agit de mettre en oeuvre une politique cohérente en faveur de l'espace littoral dans le but d'allonger la saison touristique, de fidéliser les clientèles françaises, d'attirer les clientèles étrangères et de contribuer au maintien et à la création d'emplois.

Des initiatives devraient être poursuivies pour améliorer l'attractivité du littoral par la modernisation des stations du littoral, le développement de la pluri-activité de certaines professions du littoral, et le renforcement de la promotion du littoral français à l'étranger.

#### *Modernisation des stations du littoral*

La démarche des **projets de station**, initiée par la Direction du Tourisme en 1995, avec le soutien de la DATAR, a pour objet d'adapter l'organisation des stations du littoral aux exigences des nouvelles clientèles touristiques. Sans nécessiter de dépenses d'investissement supplémentaires, des démarches telles que celle des projets de station conduisent à la définition d'un programme pluriannuel d'organisation et d'amélioration de l'offre touristique. Une convention d'objectifs pluriannuelle concrétise cette démarche.

L'ensemble des acteurs locaux sont impliqués : Conseil Régional, Conseil Général, station.

Dix huit stations réparties sur l'ensemble des façades littorales ont été retenues sur la base de critères très sélectifs au cours des dernières années.

#### *Développement de la pluri-activité de certaines professions du littoral.*

Parmi les initiatives permettant le développement de la **pluri-activité** de certaines professions du littoral, la filière de la pêche et de la promenade en mer trouve une place particulière.

Cette filière étant prometteuse en termes de retombées économiques et de création ou de maintien d'emplois, notamment pluri - actifs :

Cette atomisation relative a plusieurs conséquences :

- \* une multitude de produits qui rendent le choix difficile pour la clientèle, avec un risque de qualité de services inégale ;
- \* une difficulté à rentabiliser l'activité, faute de pouvoir recevoir des groupes en taille et en nombre suffisants et faute de pouvoir amortir les investissements réalisés.

Un autre handicap de l'offre touristique en espace rural concerne **l'hébergement**. On relève encore une certaine difficulté d'adaptation à la demande de confort, qui est générale.

La recherche d'authenticité, d'un caractère familial et de simplicité s'accompagne également d'un cadre agréable, d'une cuisine soignée et de sanitaires modernes.

Les activités engagées ces dernières années, notamment dans le cadre des **pays d'accueil touristiques**, visent à contribuer à la coordination des acteurs professionnels pour qu'ils s'adaptent au mieux à la demande évolutive des consommateurs.

Au delà des dispositions réglementaires prises en application de la loi du 13 juillet 1992 sur l'organisation et la vente de séjours et de voyages, l'accent est plus particulièrement mis sur :

- \* la **valorisation et la protection du patrimoine** (grands sites, villages de caractère, monuments) qui constituent des éléments symboliques des atouts français pour les visiteurs étrangers et jouent un rôle important pour l'animation des zones rurales ;
- \* **l'amélioration des hébergements** (gîtes ruraux, hôtellerie...) en privilégiant la réutilisation d'un bâti de caractère, pour répondre aux attentes et à la recherche d'authenticité de plus en plus marquée de la part de la clientèle ;
- \* la **qualification des acteurs** du tourisme en espace rural. Dans le prolongement des actions de formation-développement qui ont été déployées entre 1989 et 1993 pour accompagner les projets touristiques au plan local, le programme interministériel (Tourisme, Agriculture, Formation Professionnelle), engagé en 1994 et poursuivi en 1995, a pour objectif l'élaboration de plans de formation régionaux du tourisme en espace rural.

Ceux-ci ont pour finalité d'harmoniser et d'optimiser l'ensemble des initiatives menées par les opérateurs du tourisme en espace rural (filières de produits, filières professionnelles ou associatives, structures locales de développement). Plus de 15 régions ont été concernées par cette démarche.

Des actions liées au **regroupement des professionnels, à l'accompagnement et à l'assistance technique aux porteurs de projets touristiques, à l'innovation dans le financement des entreprises, à la mise en place de démarches-qualité** prenant en compte une réelle approche marketing et à des actions de formation des acteurs locaux, pourraient être déployées au plan local et devraient constituer une contribution significative à l'aménagement du territoire et au maintien et à la création d'emplois, notamment dans les zones rurales défavorisées.

### **1.3. La diversification du tourisme en montagne**

La France possède un domaine skiable inestimable avec 25 stations de haute montagne bénéficiant d'un enneigement garanti. Ces 25 stations qui réalisent 60% du chiffre d'affaires annuel des remontées mécaniques (ce dernier représente un peu plus de 4 milliards de francs pour la saison 95-96) sont des entités incontournables sur le plan touristique. Pour gagner des parts de marché, surtout auprès des clientèles belges, hollandaises et allemandes, les stations de haute

Profitant du **développement des courts séjours**, la ville doit ainsi cibler les clientèles les plus adaptées à son offre, accepter de se spécialiser sans s'éparpiller, et surtout inventer et renouveler, si nécessaire, sa **mise en scène**. C'est, par exemple, pour nombre de petites villes, se préparer à la clientèle des itinérants et des **circuits touristiques**.

Il s'agit également de répondre aux attentes du public pour **l'événementiel**. Il convient également d'intégrer des préoccupations apparemment strictement urbanistique et d'habitat, à la mise en tourisme de la ville : l'effort de réhabilitation du patrimoine urbain -hors secteurs sauvegardés- contribue à l'embellissement et donc à l'attractivité de la ville.

Le développement d'une politique du tourisme urbain pourra ainsi contribuer, en n'étant plus seulement une fin en soi mais un moyen, à la **politique de la ville** (animation de quartier, sécurité, contribution au resserrement des liens sociaux).

### 1.5. Le tourisme outre-mer

La place du tourisme dans les DOM-TOM est encore faible, alors même qu'il représente un facteur primordial du développement économique et social, face à la faiblesse ou à la vulnérabilité des secteurs productifs.

La situation géographique des DOM-TOM constitue à la fois un atout, dans la mesure où le tourisme est appelé à se développer plus rapidement dans les zones extérieures à l'Europe, et une contrainte supplémentaire, le prix des prestations offertes par les pays voisins étant généralement inférieur en raison d'un niveau de rémunération et de protection sociale beaucoup plus bas.

Dans ce contexte, l'essor du tourisme suppose, plus nettement encore qu'en métropole, une **amélioration de la qualité et un enrichissement de la gamme des hébergements ainsi qu'une diversification des loisirs offerts et le développement d'activités de découverte de la faune, de la flore, de l'histoire et de la culture des DOM-TOM..** Ces objectifs doivent être atteints tout en préservant le patrimoine national et paysager, atout des DOM-TOM par rapport à certaines destinations voisines surfréquentées.

Il importe également de diversifier la demande, trop exclusivement centrée aujourd'hui sur l'Europe et en particulier la métropole.

C'est à ces conditions que le tourisme deviendra un élément majeur du développement de territoires disposant d'atouts considérables mais très insuffisamment exploités.

Malgré les obstacles, cette perspective est d'autant plus crédible que les conditions de financement des entreprises sont particulièrement souples et favorables (zones couvertes par l'objectif au regard des crédits européens, système d'incitation fiscale à l'investissement).

La recherche d'une cohérence et d'une efficacité dans l'organisation touristique territoriale, qui s'appuie sur une dynamique de créations d'entreprises et d'emplois, doit nécessairement prendre en compte des orientations structurantes à vocation transversale. C'est ainsi que le **développement de la qualité** dans l'aménagement et l'hébergement touristique (et notamment le parc des **meublés**), la **valorisation touristique du patrimoine et la professionnalisation des acteurs du tourisme au plan local** seront des conditions de création de cette offre à destination des clientèles. Parallèlement, une offre à destination des entreprises pour les inciter à s'installer, doit être mise en oeuvre.

**La demande en randonnée pure est relativement faible, elle s'insère plus fréquemment au sein d'un séjour multi-activités comprenant des composantes culturelles.**

En revanche, les *points d'informations touristiques* locaux sont fréquemment mis à contribution.

### **Le tourisme équestre**

La France possède avec 80 à 100 000 km de chemins dont 15 à 16 000 balisés, la meilleure offre de tourisme équestre d'Europe, d'où une potentialité évidente.

Il existe à l'heure actuelle plusieurs types de formules liées au tourisme équestre. Pour les cavaliers ou les non cavaliers qui sont susceptibles d'acheter des vacances équestres, le tourisme équestre est associé à la randonnée et s'élargit ensuite à la promenade à cheval de quelques heures. Par ailleurs, il peut y avoir des formules liants plusieurs activités ou plusieurs options (encadrement ou non, gîte ou non,...).

Le tourisme équestre, atout de l'espace rural, peut encore élargir sa clientèle et ses options. Il peut y avoir **développement des produits adaptés** en fonction de plusieurs types de clientèle. Il participe au renouveau économique du territoire en redonnant vie à une pratique ancienne adaptée, qui nécessite **l'aménagement et le développement des itinéraires** équestres. Le tourisme équestre est encore insuffisamment organisé et constitué d'une multitude de petits prestataires. Il est important de veiller à *l'amélioration de la qualité des installations et des équipements et à la formation des responsables* des établissements de loisirs équestres à l'accueil, l'animation, la gestion et la communication des produits.

Du fait de son coût relatif et des marges étroites réalisées, le personnel est très réduit, avec une moyenne d'emplois permanents qui évolue, au niveau national, de 1.4 à 2.1 par entreprise. Il ressort clairement que les permanents sont essentiellement les chefs d'entreprises, et parfois leurs conjoints. Les salariés doivent être polyvalents et il n'est pas rare qu'ils pratiquent la pluriactivité : accompagnement d'activités équestres, entretien des chevaux, gestion, accueil, hôtellerie et restauration, ...

### **Le canoë et eau vive**

L'activité du canoë et de l'eau vive comprend trois volets, exploitée essentiellement par des associations et quelques entreprises, comprend trois volets :

- \* la location de matériel (canoë, kayak,...)
- \* les produits encadrés (ensemble de prestations liées aux activités d'eau vive dans lesquelles doit intervenir du personnel qualifié techniquement pour encadrer l'activité sportive)
- \* les produits multiactivités (ensemble de prestations liées aux activités d'eau vive et de pleine nature).

En 1992, les entreprises et associations employaient 4 318 personnes dont 422 permanents et 3 896 travailleurs saisonniers.

La notoriété du produit désormais acquise devrait se stabiliser. Il s'agit maintenant pour les prestataires de trouver des axes de différenciation. Pour cela, il faut **développer les structures d'accueil, veiller à l'entretien des sites, l'entretien ou la réhabilitation des milieux aquatiques.**

Les sports aériens se présentent également comme une myriade de micro-marchés qui ont comme point commun une clientèle traditionnelle de passionnés. Il faut développer l'aspect **promotionnel** de ces activités, parvenir à **toucher un public plus large**, parfaire l'accueil et rendre *l'activité plus abordable*.

## 2.2. Les activités liés au patrimoine

### **La valorisation du patrimoine culturel**

L'ensemble des dépenses culturelles, tous secteurs confondus, atteint 160 milliards de francs, soit 3.5 % du PIB. On dénombrait environ 800 000 emplois culturels en 1990 contre 650 000 en 1987. La culture est donc un secteur créateur d'emplois, en expansion (300 000 de plus en moins de 10 ans).

La valorisation touristique du patrimoine culturel implique des actions concertées entre les acteurs de la culture et les professionnels du tourisme qui s'exprime notamment par :

- \* la mise en valeur des lieux culturels, aide à la promotion et à la diffusion
- \* l'aide et l'encouragement aux initiatives des associations et du bénévolat local
- \* la mise en place d'un balisage informatif et directionnel
- \* la réalisation pour chaque site culturel de documentation monographique multilingue et la diffusion dans les lieux d'hébergement, de restauration ...
- \* la création de circuits de visite thématique
- \* l'intégration dans les centrales de réservations départementales ou pluridépartementales de l'ensemble des prestations culturelles offertes
- \* la définition et la mise en oeuvre d'un programme d'accueil et d'amélioration de l'environnement des lieux culturels
- \* la recherche d'une amélioration de la qualité des sites et des différentes prestations fournies aux différents publics français et étrangers.

### **Le tourisme fluvial**

Les activités liées au tourisme fluvial prennent en compte :

- \* les activités de navigation fluviale, impliquant l'usage d'un bateau (bateaux à passagers de promenade, bateaux de croisière, plaisance privée,...)
- \* les activités terrestres associées à la voie d'eau, dont l'éventail sera variable en fonction des sites (par ex, vélo, randonnée pédestre, parcours de pêche,...)

Il existe une forte demande vis à vis du réseau pour des **conditions améliorées** de fonctionnement, d'usage, de propreté de l'eau, de disponibilité et de rôle des personnels d'écluses..., et pour une **amélioration de l'accueil, une diversification des activités** (forfaits à thème, excursions complétées par des visites, soirées, animation,...).

La tendance est plutôt à la réouverture des canaux, des voies navigables en général, d'autant plus légitime que le tourisme fluvial offre des possibilités de retombées économiques, d'animation rurale, de lutte contre la désertification, de valorisation du patrimoine, à condition de pouvoir *entretenir les voies réouvertes*.

### **Les parcs régionaux**

Il existe 32 parcs naturels régionaux en France. Les parcs naturels naissent autour d'un projet destiné à assurer durablement la protection, la gestion et le développement harmonieux de leur territoire.



En 1993, l'effectif moyen était de 230 personnes en saison pour les parcs régionaux et de 700 à 12000 personnes pour les grands parcs.

On compte environ :

- \* 1 emploi permanent (et 3 saisonniers en moyenne) par tranche de 10000 visiteurs
- \* 1 emploi équivalent permanent pour un chiffre d'affaires variant de 300 000 F à 500 000 F
- \* à partir du seuil de 100 000 visiteurs, ces équipements sont de véritables PME qui peuvent employer plus de 20 personnes à temps complet, grâce aux recettes annexes. Il est communément admis qu'un parc induit 2 emplois indirects pour un emploi créé sur le site.

Des **efforts de promotion** sont nécessaires surtout pour les plus petits parcs qui ont du mal à s'imposer.

## **Le tourisme industriel**

Les entreprises françaises figurent parmi les plus innovantes en matière de tourisme. Ainsi a-t-on vu se développer le tourisme industriel, un créneau en pleine expansion. Près de 10 millions de visiteurs sont dénombrés dans les entreprises telles que par exemple l'Aérospatiale à Toulouse, les brasseries Kronenbourg à Strasbourg, la chocolaterie Poulain à Blois, les imprimeries d'Ouest France à Rennes.

EDF par exemple, emploie 150 animateurs de communication pour la visite de ses centrales nucléaires. Si le retour direct sur investissement est aléatoire, dans le cas d'aménagement d'un circuit, les répercussions économiques sur l'environnement sont loin d'être négligeables.

Une visite de deux heures prolonge le séjour d'un touriste d'une demi-journée (restauration, boisson, éventuellement logement). L'accueil de 8 000 visiteurs par an entraîne en moyenne la création d'un emploi et joue un rôle important pour la notoriété du produit lui-même.

Au cours des 10 dernières années, le tourisme industriel et technique a connu un essor considérable (**la fréquentation touristique des entreprises a doublé en 10 ans**). Le tourisme industriel peut également représenter un moyen privilégié d'intégration à l'environnement local. Pour le visiteur, le tourisme technique est un complément touristique à la visite et à la découverte d'une région.

### **2.3. Les activités nautiques**

Cette discipline très médiatisée, s'est remarquablement développée au cours des dernières années. La voile regroupe désormais les dériveurs (optimist, 420), les habitables (les voiliers), les catamarans et les planches à voile.

La Fédération Française de Voile a lancé en 1986 un label concernant les bases nautiques : les écoles françaises de voile. Ces écoles (aujourd'hui 350), dont le potentiel matériel et humain est qualitativement contrôlé, ont accueilli en 1993 plus de 800 000 stagiaires. Parmi les écoles de voile, on recense plus de 5 000 moniteurs qualifiés (soumis aux dispositions de la loi de 1984), 30 000 bateaux et planches à voile adaptés, ce qui constitue une véritable source d'emplois pour les régions concernées.

Les consommateurs sont de plus en plus sensibilisés à ce qui se rattache :

- \* au soin du corps et la forme ;
- \* à la recherche de lieux de ressourcement ;
- \* à l'intérêt porté à la qualité de l'environnement, au patrimoine et à l'histoire ;
- \* à la recherche de lieux privilégiés où cohabitent des activités variées (culturelles, sportives, ludiques; etc...) pour tous les membres de la famille.

Les initiatives actuelles de **revitalisation des villes d'eaux** prennent en compte ces aspirations en proposant une **charte de qualité** dans les sites thermaux, et notamment dans les 17 stations qui constituent le réseau, garantissant aux touristes, l'organisation d'une **animation adaptée à la nouvelle demande**, des équipements et des prestations conformes aux nouvelles attentes.

### 3. Les nouveaux besoins de l'action sociale en faveur du départ en vacances

Chaque année, environ un Français sur trois ne part pas en vacances et plus d'un sur cinq ne quitte même pas son domicile pour un séjour de courte durée.

Certes, **l'argument financier joue un rôle dissuasif** prépondérant ; néanmoins. les informations existantes sur le profil socio-démographique de ces non-partants laissent entrevoir qu'il existe d'autres freins matériels ou psychologiques qui conduisent à exclure certaines catégories de la population de la consommation touristique.

L'isolement et les **problèmes de mobilité physique** semblent en effet jouer un rôle fortement dissuasif.

Les personnes âgées, les ruraux, les célibataires, veufs ou divorcés ont un taux de départ en voyage plus faible que la moyenne de la population.

Les opérateurs touristiques s'intéressant à ce marché doivent veiller à entourer les prestations proposées d'éléments quotidiens rassurants et sécurisants.

Ainsi, les personnes âgées de plus de 65 ans sont estimées 8 millions en France. Chaque année, environ 1/4 d'entre elles ne quittera pas son domicile pour un déplacement touristique. Il est vrai que dans cette population, on compte un nombre important de personnes qui souffrent d'incapacités sévères les rendant très dépendantes (700 000 selon le ministère en charge des Affaires sociales). Les **besoins des personnes à mobilité réduite**, en termes **d'accompagnement ou d'organisation de vacances** sont également considérables et ne sont **pas actuellement pris en compte en fonction de l'ampleur du phénomène**. Les moyens des associations spécialisées sont encore largement insuffisants pour assurer cette importante mission sociale.

### 4. L'incidence du calendrier scolaire sur l'activité touristique

Si les grands déplacements de vacances des Français semblent demeurés très marqués par les rythmes scolaires, on constate que, de plus en plus, toutes les opportunités sont mises à profit pour des courts séjours quand la famille entière peut se libérer en fin de semaine ou à l'occasion de jours fériés.

## 5. Les évolutions technologiques

Les évolutions technologiques portent surtout sur l'utilisation de la micro-informatique et des systèmes de réservation et d'information touristiques, ces derniers s'étant considérablement développés au cours de la dernière décennie (cf. rapport Guyomard sur les dispositifs d'information et de réservation informatique).

Là encore, l'attitude des consommateurs a considérablement évolué puisque dorénavant, ceux-ci utilisent de façon croissante les technologies informatiques, notamment pour préparer leurs vacances (Minitel, Internet,...).

Le rôle des organismes territoriaux du tourisme est fondamental dans ce domaine et devrait encore évoluer dans l'avenir au niveau de la conception, la mise en place des systèmes, la collecte et la mise à jour de l'information. Ces évolutions vont accroître le poids de l'outil informatique dans la qualité et la fiabilité des prestations, notamment pour tout ce qui concerne la réservation, la vente et l'information par exemple en mettant en réseau les OTSI d'un même pôle touristique ou en utilisant le réseau internet qui peut constituer pour des petites structures l'outil de promotion correspondant au meilleur rapport coût/impact sur la clientèle potentielle.

### 5.1. - L'existant et les projets en cours :

- \* Le projet de **Serveur national** mobilise des compétences commerciales, mais il n'est pas en lui-même source d'emplois multimédias sur le terrain (si ce n'est quelques recrutements informatiques là où cela s'avérerait nécessaire).
- \* Le projet **TourinFrance** organise de manière structurée la collecte, la remontée et l'échange de l'information touristique entre partenaires territoriaux (OTSI, CDT, CRT) et Maison de la France. Le bon fonctionnement du projet et la couverture intégrale du territoire supposent un service informatique performant dans chaque CRT et CDT et auprès des principaux offices de tourisme (cela n'est pas nécessairement le cas aujourd'hui pour les participants potentiels au projet). En interne il faudra mener aussi des actions de formation.
- \* **Internet** : CRT et CDT ont lancé des serveurs, souvent comme sous-ensemble du serveur du Conseil Régional ou du Conseil Général. Sauf exception, rares sont les cas où ces serveurs ont été créés autrement que pour assurer une simple présence sur le Web. Un serveur complet, attractif, mis à jour, suppose en effet qu'un « Webmaster » soit chargé de la relation avec le fournisseur d'accès, de l'obtention des informations de mise à jour, de leur mise en forme etc..... Cela représente un emploi à temps plein qui n'est pas nécessairement de caractère technique, mais relèverait plutôt du marketing. On peut imaginer un recrutement de ce type par structure territoriale (CDT-CRT).

### 5.2. Cohérence nationale/régionale

Dans la perspective de la mise en place d'une politique ambitieuse en matière d'informatique et de nouvelles technologies dans le tourisme (les différents acteurs dotés de sites travaillant en réseau) il faudrait alors :

- renforcer encore plus le rôle de Maison de la France pour fédérer et assurer la cohérences, en dotant le GIE d'un vrai département informatique ;
- assurer la coordination régionale vis à vis de tous les acteurs touristiques ; un poste de coordinateur informatique et multimédia régional pourrait dans cette hypothèse être envisagé.

### III. MISE EN OEUVRE DU PLAN DANS LE TOURISME

#### 1. Emplois en émergence

On constate, à côté du secteur professionnel privé et du domaine institutionnel, qui constituent les employeurs traditionnels, le développement de situations professionnelles liées au secteur associatif ou aux collectivités publiques qui concernent des produits ignorés du secteur marchand au sens strict ou qui ne sont pas mis en marché par les organisateurs de voyages.

Cette caractéristique importante du secteur du tourisme peut contribuer à résoudre la question de la solvabilisation des emplois créés.

Une **typologie des emplois nouveaux ou en émergence** a été établie à partir d'une enquête réalisée auprès des Délégués Régionaux au Tourisme :

- \* Les emplois de services à la clientèle.
- \* Les emplois liés au développement, à la gestion et à l'animation du produit touristique.

Des **fiches-métiers** ont été élaborées dans ce cadre et figurent en annexe.

#### 1.1. Les emplois de services à la clientèle.

Les emplois proposés se fondent en premier lieu sur le besoin de disposer de services soit nouveaux, soit en accompagnement de services existants. Ils répondent également à une modification des comportements touristiques (ex : la multiplication des courts séjours) qui s'intègrent dans une évolution sociale générale.

Il faut distinguer :

##### 1.1.1. Les emplois concernant le pré-accueil de la clientèle :

Si de plus en plus de touristes s'adressent aux OTSI lors de leurs déplacements pour la recherche d'hébergements ou d'activités, la stratégie qui consiste à aller au devant des touristes, avant même leur arrivée sur les lieux de séjour ou de visite semble efficace.

##### \* **Pré-accueil transport.**

En Corse, cette formule très appréciée par les touristes a été mise en oeuvre à bord de navires de la Société Nationale Corse Méditerranée et confiée à de jeunes diplômés étudiants dans le cadre d'emplois saisonniers. Ces emplois pourraient être consolidés et pérennisés dans le cadre d'une polyactivité ou d'une alternance.

##### \* **Pré-accueil fixe** (ports/aéroports) ou mobile (type « gilets rouges SNCF ») dans les principales stations touristiques et les grands sites touristiques.

##### \* Pré-accueil sur les voies d'accès aux sites touristiques.

#### **1.1.4. Les emplois améliorant le produit touristique existant :**

- \* **Entretien des meublés.** Ce service peut être rendu aux locataires pendant leur séjour et au moment de leur départ ou aux propriétaires au début de la saison et éventuellement entre chaque location.

Dans les zones rurales où sont mis sur le marché des gîtes ruraux, des gîtes de groupe, des chambres d'hôtes etc....., pourrait être formé un personnel non seulement en charge de petits travaux d'entretien mais responsable d'une animation locale (ateliers artisanaux).

De telles activités ne peuvent être créées dans le cadre du plan emploi-jeunes que dans des zones où le marché n'a pas été en mesure de les assurer jusqu'à présent (afin d'éviter des effets de concurrence entre ces emplois et le secteur privé ou des effets de substitution) sans exclure qu'elles puissent, à terme, assurer leur solvabilisation en étant reprises par le marché.

- \* **Amélioration de la qualité des hébergements.** Des qualitatifs peuvent apporter leur expertise technique en vue d'une évaluation du confort des hébergements et de la généralisation de leur labellisation (meublés, campings, hôtels). C'est l'exemple de la région Alsace où ce dispositif expérimental est développé.
- \* **Transport des bagages et des véhicules :** dans le cadre très spécifique du tourisme itinérant (pédestre, cycliste ou équestre), l'hébergeur peut proposer à sa clientèle le transport des bagages d'un site à un autre et conduire sa voiture du point de départ au point d'arrivée de son circuit. Le regroupement d'employeurs permettrait d'assurer le financement de ces emplois.

#### **1.2. Les emplois liés au développement, à la gestion et à l'animation du produit touristique :**

Ces emplois peuvent être liés à des activités intersectorielles (tourisme et environnement, tourisme et culture, tourisme et sport...).

##### **1.2.1. Le développement du produit touristique**

###### **\* Conception et développement de l'offre touristique :**

- mise en oeuvre des programmes d'actions visant à faire émerger une offre complémentaire : ouverture au public de nouveaux sites touristiques, industriels et techniques, patrimoniaux, sportifs...
- mise en oeuvre de produits touristiques spécifiques développés à partir de thématiques actuellement exploitées par des associations. Ex : le tourisme de découverte - omithologie (Picardie, Champagne Ardenne).

En zone rurale notamment, des associations proposent des produits très spécifiques qui ne sont pas offerts au grand public par les organisateurs de voyages ou les autocaristes.

Ces prestations en même temps qu'elles répondent à une demande de la clientèle ont le mérite d'allonger les saisons touristiques ou de maintenir une fréquentation en dehors des périodes de vacances classiques. De ce fait, la croissance de ce type de tourisme favorise l'ouverture annuelle des hébergements et des commerces.

- \* Renforcement des **structures chargées de l'observation économique** (emploi, données économiques, observation des comportements des clientèles).

- \* **Entretien et mise en valeur des parcours de randonnées et des espaces naturels.** L'extension des expériences de « brigades vertes » ou d'éco-gardes permettrait à la fois, la surveillance des sites, l'accueil des visiteurs pour appréhender l'environnement naturel support de l'activité touristique. Leur activité ne devrait pas se limiter aux milieux fragiles et zones sensibles limités aujourd'hui aux grands parcs nationaux. L'embellissement des axes routiers et la restauration du patrimoine rural n'est pas à négliger.  
Cette formule peut se décliner en fonction du type d'espace naturel : ex : les « brigades bleues » (entretien et nettoyage des plages) (Ile de la Réunion, Nord Pas de Calais).
- \* Aide à la commercialisation des produits touristiques, notamment dans les zones rurales (Pays d'accueil, Parcs naturels) en liaison avec les prestataires et les professionnels.
- \* **L'amélioration du cadre de vie des sites touristiques** et les initiatives liées au **fleurissement** constituent une fonction émergente ;
- \* **Aide au montage de micro-activités ou de micro-projets.** Les professionnels perçoivent encore difficilement la nécessité à la fois de se doter d'outils de communication performants et d'optimiser les méthodes de gestion.  
Cette fonction d'aide au montage de projets pourrait être confiée à de jeunes diplômés. Son financement pourrait être assuré dans l'hypothèse d'une modification de la mise en oeuvre du FACIT, notamment en vue de répondre au besoin de diagnostics courts.

### 1.2.3.L'animation du produit touristique

- \* De plus en plus **d'animateurs** sont à la fois généralistes ou spécialistes pour améliorer la qualité de leurs interventions et leurs possibilités de pluriactivités; beaucoup maîtrisent plusieurs spécialités.
- \* Les métiers de guide doivent connaître une spécialisation pour répondre aux besoins. Ce besoin a émergé à l'occasion de la création du nouveau diplôme de guide interprète régional et correspond à une demande réelle des prescripteurs. Il existe une demande de guide qui n'est plus directement centrée sur la découverte du patrimoine bâti ayant un caractère historique.  
Les DRT sont fortement impliqués dans cette diversification qui doit être mise en relation avec le travail qu'ils réalisent sur l'organisation fonctionnelle de l'espace touristique.
- **guide de pays.** Ce besoin s'est exprimé depuis l'émergence de la notion de pays touristiques, introduite par la loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire du 4 février 1995. Les guides de pays peuvent être les porteurs de la mémoire rurale et contribuer à redonner vie au patrimoine des villages, par exemple aux églises de campagne, aux moulins, aux châteaux.
- **guide accompagnateur de groupes de randonneurs** (y compris en milieu rural pour le tourisme de découverte).
- **guide chauffeur** (voiture ou minibus). En Bourgogne, on constate une forte demande d'habilitation des taxis. (Il convient néanmoins d'être très prudent compte tenu des dispositions de la loi du 13 juillet 1992 et d'éviter toute forme de concurrence à l'encontre d'activités relevant du secteur marchand).
- \* Accueil sur des sites patrimoniaux que les collectivités locales pourraient ouvrir au public pour créer des circuits de découverte (Nord Pas de Calais).

500 autres emplois du même type pourraient être créés pour **assurer la promotion et le développement simultané de plusieurs lieux culturels (5 à 10)**, dont les recettes prises individuellement ne pourraient à elles seules compenser le coût salarial d'un tel agent, mais qui ensemble pourraient en revanche compenser avec les mêmes perspectives de couverture en deux ans par augmentation des entrées, les dépenses occasionnées par le recrutement de cet agent commun de développement.

C'est ainsi 2500 nouveaux lieux culturels qui pourraient bénéficier d'une « **assistance de promotion-développement** » (ex. richesse culturelles d'un pays d'accueil, promotion de patrimoines spécifiques tels que patrimoine maritime, technique, agricole, militaire etc...).

#### \* **Les emplois verts et le tourisme**

##### - **Analyse générale du domaine**

Le secteur de l'environnement est depuis plusieurs années un secteur d'actions concrètes pour les acteurs de **l'insertion** car il permet une resocialisation et une insertion efficace pour les personnes les plus en difficulté.

Les emplois générés, ne nécessitent pas généralement de compétences techniques particulières mais permettent aux personnes accueillies de réacquies un mode de vie active ainsi que des savoir-faire adaptables ou utilisables dans un emploi (cf les travaux conduits dans le cadre du programme interministériel Emploi Formation Environnement ces dernières années).

Dans le cadre de la loi n° 93-953 du 27 juillet 1993, relative au développement de l'emploi et de l'apprentissage, une dotation financière expérimentale destinée aux Conseils Régionaux à hauteur de 200 M.F. et aux Directions Régionales de l'Environnement (DIREN) à hauteur de 100 M.F a été mise en place pour la mise en oeuvre d'un dispositif en faveur de l'emploi dans le domaine de la protection de l'environnement.

Ces crédits ont été affectés au financement de projets susceptibles d'investir un secteur riche en emplois potentiels et correspondant à une demande sociale émergente. Un des objectifs poursuivi est de créer des emplois durables dans les secteurs prioritaires que sont **l'entretien des rivières, le traitement de déchets et la mise en valeur des paysages**.

Un bilan de cette opération a été demandé aux inspections générales des Affaires Sociales et à celle de l'Environnement. Ce bilan ne sera disponible qu'en janvier 1998.

Sans attendre ce bilan, il est possible de mener quelques réflexions à la lumière de cette expérience.

##### - **La pérennité des emplois : possibilités liées au développement touristique**

Le programme spécifique des emplois verts a permis le développement et la consolidation des actions d'insertion menées par le secteur associatif dans ce créneau d'activité. Entre 1994 et 1996, 25.000 contrats, principalement en CES ont été conclus pour effectuer des travaux dans ce secteur. Ceci a permis des actions massives notamment dans le **nettoyage de cours d'eau permanents ou non, le débroussaillage de chemins de randonnée et la remise en état du petit patrimoine rural pour ne parler que des activités qui peuvent influencer sur le tourisme**.

En matière de transfert intérieur et d'exportation de savoir faire et de formation, le recrutement de jeunes diplômés, confortés par des professionnels expérimentés, permettrait, selon des modalités d'organisation adaptées, de diffuser les documents, les techniques maîtrisées au plan national, d'organiser les journées techniques et de faciliter les partenariats entre les entreprises françaises et les organismes étrangers intéressés.

La réforme du service national, et ses conséquences sur les **actions de coopération**, devrait susciter une réflexion dans ce domaine pour analyser les opportunités d'actions liées aux demandes exprimées par les administrations et entreprises étrangères et aux réponses susceptibles d'être apportées par les compétences françaises.

## **2. Mise en oeuvre du dispositif : identification des employeurs et définition d'accords-cadres**

**La politique de création d'activités nouvelles durables, solvabilisables et professionnalisables dans le tourisme appelle une solvabilisation de la demande et une structuration et professionnalisation de l'offre.**

Le tourisme pourra apporter une réelle contribution aux problèmes de l'emploi des jeunes si trois démarches sont conjuguées de façon originale et selon une méthode volontariste et concertée se saisissant de tous les ressorts permettant de développer les synergies offre/demande :

- \* l'identification de **nouvelles activités** répondant à des besoins encore largement non solvables aujourd'hui et des **moyens de solvabiliser ces demandes** ;
- \* l'engagement de **programmes d'amélioration de l'offre touristique** impliquant fortement au plan local comme au plan national, collectivités, associations et entreprises en vue d'un développement durable de l'emploi jeune ;
- \* enfin la **pérennisation d'emplois saisonniers** et la réduction de la précarité.

Une telle volonté impose que l'on invite, autour de l'Etat, les partenaires concernés à participer à la définition et à la mise en oeuvre d'un nouveau dispositif concret d'emploi des jeunes.

Les **catégories d'employeurs** susceptibles de participer à ce dispositif ne devraient pas être a priori limitées. Plusieurs types d'employeurs pourraient prendre part au dispositif proposé, **ce qui peut impliquer une définition encore plus large que celle prévue initialement par le projet de loi relatif aux nouvelles activités et au développement d'emplois jeune.**

C'est ainsi que doivent être prises en compte :

- \* la contribution importante que les sociétés d'économie mixte, au nombre de 400 dans le secteur du tourisme sur un total de 1 400, peuvent apporter au succès du plan emploi-jeunes ;
- \* les possibilités d'articulation entre un emploi-jeune à mi-temps et un emploi privé, à mi-temps également (il peut s'agir soit de deux emplois permanents à temps partiel, soit de deux emplois en temps partiel annualisé) ;
- \* les réponses que la pluriactivité et les groupements d'employeurs peuvent apporter à la question de la saisonnalité.

Dans le secteur du tourisme, marqué par la diversité et la dispersion des acteurs appartenant souvent à de petites structures, la création d'activités devrait résulter de très nombreux micro-projets dont les possibilités de soutien seront dispersés et difficiles à maîtriser. et appelleront une politique structurante.



### **3. Modalités de financement**

#### **3.1) Engagement de l'Etat**

Dans le cadre du plan relatif au « développement d'activités pour l'emploi des jeunes », l'Etat apporte pour chaque poste de travail créé en vertu d'une convention et occupé par une personne répondant aux conditions prévues par les textes, une aide forfaitaire dont le montant et la durée sont fixés par décret.

L'aide prévue par la convention est versée pendant une durée de soixante mois à compter de la création effective du poste de travail. Le montant annuel de l'aide est fixé à 92 000 F par poste de travail.

Ce montant est revalorisé annuellement au premier juillet, proportionnellement à l'évolution du salaire minimum de croissance. L'aide est versée mensuellement et par avance à l'organisme employeur.

Le directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle assure le contrôle de l'exécution des conventions. A cette fin, l'employeur fournit à sa demande tout élément de nature à permettre de vérifier la bonne exécution de la convention et la réalité des emplois créés.

L'Etat peut conclure au niveau départemental des Conventions pour la Promotion de l'Emploi afin de favoriser l'élaboration et le suivi des projets de développement d'activités pour l'emploi des jeunes.

#### **3.2) Contribution de l'employeur**

L'objectif de solvabilisation et de pérennisation des emplois qui constitue une orientation prioritaire du plan, y compris après le terme du contrat (CDI ou dans certains cas CDD de 5 ans) suppose une participation de l'organisme employeur. Cette contribution financière représente la différence entre l'aide de l'Etat (80 % du SMIC et de ses charges sociales) et le montant total du salaire effectivement versé au jeune. Elle est donc au minimum de 23 000 F lorsque le salaire est limité au SMIC.

Le financement de l'organisme employeur prendra en compte l'application de la grille de classification de la convention collective ou du statut applicable.

Une circulaire du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité précisera les modalités de mise oeuvre du dispositif au plan local et notamment les conditions de versement des aides de l'Etat ainsi que la procédure d'agrément des conventions entre l'Etat et l'employeur.

La recherche d'une solvabilisation et d'une pérennisation des emplois pourra s'appuyer sur différentes sources de financement suivant le profil du poste et les fonctions assurées par le salarié ; Il peut s'agir notamment des financements suivants :

- \* retombées directes de l'économie touristique prestations liées à l'activité pour des entreprises d'hébergement, des organismes culturels, des structures de loisirs actifs...);
- \* retombées économiques indirectes ou induites (commerces, artisanat, agro-alimentaire, services...);
- \* taxes de séjour ( communale, intercommunale ou départementale) ;

## IV CONDITIONS DE PERENNISATION

### 1. Principes préalables pour une pérennisation des emplois

**La volonté de placer les ressources humaines au coeur de la démarche renvoie à l'objectif de réponse à des besoins non couverts en aidant la création d'activités nouvelles ayant un contenu professionnel et solvabilisable à terme.**

Le plan "350 000 jeunes" peut trouver, dans le tourisme, des occasions de création d'activités professionnelles durables, solvabilisables et favorables au développement économique local, en insistant pour ce dernier point sur le fait que la réponse à la question de la pérennisation et de la solvabilisation des emplois nouveaux peut notamment résider dans la contribution qu'ils apporteront au développement local et la possibilité de les financer indirectement sur la base de cette contribution (en prenant notamment en compte les rentrées fiscales supplémentaires susceptibles de résulter d'un développement de l'activité touristique).

Il importe enfin de conduire une réflexion sur 3 voies possibles de solvabilisation :

- \* Le marché,
- \* Les associations et collectivités publiques en lien avec leurs objectifs et avec le développement local,
- \* Les synergies possibles entre ces deux voies dans le cadre de démarches associant intérêts privés, intérêts collectifs et associatifs, intérêts publics.

Cette approche implique que soient mises en avant deux options fondamentales :

- le concept **d'itinéraires emploi-formation** qui permet de privilégier une approche positive de qualification et de professionnalisation avec une perspective de développement de carrière et de reconnaissance des acquis de l'expérience et de la formation, y compris lorsque ces acquis s'inscrivent dans un cadre de mobilité géographique et/ou professionnelles à l'intérieur de l'Europe (initiatives du réseau RISE, mise en place de Bourse Emploi-Formation pour les saisonniers);
- une entrée création d'activités nouvelles répondant à des besoins peu ou non satisfaits avec des retombées en termes de développement local et de création d'emplois plutôt que l'entrée traditionnelle selon laquelle il faut créer des emplois pour réduire le chômage en général ou celui de tel ou tel public ciblé ;

**Les projets inscrits dans le cadre du plan impliqueront le cas échéant la mise en place de mesures d'accompagnement (mise à disposition de matériels, moyens de transport, moyens informatiques...) qui devraient être pris en charge par les employeurs ou éventuellement par les organismes locaux, y compris le cas échéant les professionnels et les collectivités publiques intéressés.**

En outre, la pérennisation des emplois rend souhaitable, dans le contexte actuel, l'extension aux titulaires d'emplois-jeunes du droit à report d'incorporation admis pour les jeunes appelés au service national en cours de CDD (d'autant plus que, techniquement, en cas d'interruption légitime de l'emploi d'un jeune, son remplaçant n'ouvrira droit pour l'organisme employeur qu'à une aide limitée au temps à courir pour atteindre la durée totale de 5 ans).

Les travaux actuellement menés par l'INSEE sur l'emploi au plan régional, coordonnés par le pôle national de compétence emploi-tourisme localisé à Montpellier, devraient prochainement permettre une sensible amélioration de la connaissance quantitative de l'emploi et faciliter des prises de mesures fondées sur des données consolidées.

La plupart des emplois saisonniers sont précaires : deux mois sur les zones balnéaires de la côte atlantique, quatre mois en Languedoc-Roussillon, six ou huit mois dans la région niçoise et en montagne pour les bi-saisonniers, mais seulement deux à quatre mois pour les mono-saisonniers en montagne. A cet égard, la création d'activités porteuses de développement local peut contribuer à l'allongement de la durée des saisons et constituer un élément de réponse à ce problème.

Bien que certaines structures conservent leur personnel qualifié et que des stations maintiennent des emplois à l'année grâce à une mobilisation des différents prestataires et à une organisation adaptée de l'animation, beaucoup d'employés saisonniers sont démotivés et déqualifiés.

Cependant, ces conditions ne sont pas toujours remplies convenablement compte tenu de l'insuffisance de logement des saisonniers. En ce qui concerne les moins jeunes, l'exiguïté des logements ne favorise pas l'accueil d'une famille. Des réflexions sont en cours sur ce problème du logement des saisonniers et des solutions sont recherchées malgré les surcoûts occasionnés par la faible occupation de ces locaux au cours de l'année.

L'activité touristique favorise cependant l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, en leur offrant des situations professionnelles où le logement et la nourriture sont fréquemment assurés.

Une formation en intersaison apparaît indispensable pour professionnaliser l'accueil et les diverses prestations de service, doter les saisonniers de réelles compétences et ainsi concourir à les stabiliser.

Les études récentes menées par la profession (Commissions Paritaires de l'Emploi, Accueil et Services) distinguent trois catégories de saisonniers :

- \* les professionnels qui cumulent saison d'été et d'hiver, qualifiés et très mobiles (20 % des saisonniers), qui travaillent chaque année, 4, 6 ou 8 mois en station ;
- \* les occasionnels ou pluri-actifs locaux réguliers, en contrats à durée déterminée de 2 ou 3 mois ou en contrat saisonnier, avec le même employeur, dans la même station, travaillant à proximité de leur domicile et recherchant la stabilité (20 %) ;
- \* les étudiants, en contrat saisonnier inférieur à trois mois (60 % des saisonniers).

L'environnement géographique agit transversalement à ce classement en trois catégories. L'été, sur les espaces à fréquentation de type familial, les saisonniers sont souvent des locaux et comportent une forte proportion d'étudiants dont c'est la période de congés.

A l'opposé, les stations de ski, à forte fréquentation hivernale, accueillent une population de saisonniers déplacés, contenant peu d'étudiants mais une population plus âgée qui exerce parallèlement un autre emploi ou qui cumule les travaux saisonniers.

Les professionnels les plus qualifiés surtout de l'hôtellerie et de la restauration recherchent les activités saisonnières sur un marché du travail géographiquement large, dans le plus grand nombre de cas couvrant au moins l'Europe, sont très mobiles et vont travailler chez le plus offrant.

Un exemple significatif est l'évolution du métier d'animateur touristique, qui répond à des demandes étalées de plus en plus sur une année pleine.

Cette tendance à allonger les périodes travaillées s'appuie donc sur un certain nombre de constats :

- \* renforcement des politiques d'accueil des clientèles au sein des organisations ;
- \* transformation des métiers à condition qu'ils soient bien identifiés ;
- \* développement de la double compétence ;
- \* adaptation des formations ;
- \* transformation des filières (contrats de qualification, apprentissage) ;
- \* adaptation des contrats de travail avec l'objectif d'établir des contrats à durée indéterminée (pluri employeurs ou garantissant l'emploi d'une saison sur l'autre avec des perspectives de carrière, ou quand c'est inévitable des C.D.D. avec toutes les garanties y afférant).

La recherche de la permanence des emplois peut s'appuyer sur :

- \* les mesures liées à la réduction du temps de travail
- \* la collaboration entre employeurs à travers notamment les groupements d'employeurs ;
- \* les modalités liées à la pluriactivité ;
- \* le développement de la formation (et donc la professionnalisation) en inter-saison ;
- \* et pour assurer le solde nécessaire à un emploi permanent, l'annualisation (travail à temps partiel annualisé).

### **3.1 Les mesures liées à la réduction du temps de travail**

La loi de Robien sur la réduction du temps de travail suppose une négociation menée dans les entreprises avec les structures légales de représentation des salariés.

Elle prévoit qu'une réduction de 10 % de la durée du travail accompagnée de la création de 10 % d'emplois supplémentaires, donne droit à un allègement des charges patronales pendant 7 ans, de 40 % la première année et 30 % les 6 années suivantes.

L'accord signé par Edmond Maire avec les organisations syndicales de VVF a instauré 35 heures pour tous les salariés dès le 1er novembre 1996, avec réduction de 1 % des salaires. Il a permis de créer 10 % d'emplois supplémentaires et de passer en contrat à durée indéterminée annualisé 250 salariés saisonniers de longue durée, travaillant 7 ou 8 mois par an pour l'Association VVF. L'effectif total de 1 753 personnes à VVF en 1996 incluait 591 saisonniers.

Pour des associations de petite taille le problème se pose un peu différemment. Ainsi, les associations du réseau Loisirs Vacances Tourisme, dont les effectifs ne justifient pas l'existence de structures légales de représentation syndicale ne peuvent négocier dans les mêmes conditions l'application de la loi de Robien. Aussi, un dispositif de négociation dans les petites structures est en cours de définition au niveau de la branche professionnelle du tourisme social et familial.

Il paraît essentiel que la réforme prochaine de la loi sur la réduction du temps de travail ne porte pas atteinte au niveau des rémunérations effectives des salariés tout en évitant, le cas échéant par les mécanismes d'aide ou de prise en considération du poids des charges fiscales, sociales et financières pesant sur les PME utilisatrices de main-d'oeuvre, d'imposer aux entreprises de main-d'oeuvre des coûts dépassant les gains susceptibles de résulter d'une augmentation de la productivité et d'une meilleure organisation du travail. En outre, le dispositif devrait être conçu pour contribuer à la transformation des emplois saisonniers en emplois permanents.

En outre, le prêt de main-d'oeuvre à but non lucratif est autorisé, sous certaines conditions, par l'article L125-3 du code du travail.

### **3.3 La pluriactivité**

La pluriactivité liée au tourisme touche aussi bien le secteur agricole que le secteur du commerce et de l'artisanat. Une étude commanditée par la DATAR en 1995 a fait ressortir que si 29,1 % des agriculteurs étaient pluriactifs, 22,7 % des commerçants et artisans l'étaient aussi.

Une bonne part de la pluriactivité agricole liée au tourisme échappe à l'évaluation statistique car le statut social et fiscal des agriculteurs n'est pas modifié par cette activité complémentaire à l'exploitation agricole. C'est le cas des activités liées aux gîtes d'étape et aux chambres d'hôtes.

La pluriactivité constitue un réel outil d'aménagement du territoire et de développement local. En effet, sur les territoires où la désertification a été créée par la quasi disparition de l'emploi agricole traditionnel faute d'une productivité suffisante des cultures et par voie de conséquence a entraîné la diminution, voire l'arrêt des activités induites qu'elles soient commerciales ou de services, le développement du tourisme entraîne l'apparition d'activités nouvelles qui permettent l'arrêt de la désertification par le maintien d'actifs sur ce territoire par combinaison d'emplois, sous réserve cependant que l'activité agro-pastorale reste suffisamment forte pour assurer l'équilibre économique et la gestion de l'espace modelé par l'homme.

Toutefois, l'essentiel de la pluriactivité des agriculteurs n'est pas directement liée au tourisme. En effet, l'enquête précitée démontrait que 77,5 % des agriculteurs déclarés pluriactifs avaient une deuxième activité salariée et 14,7 % une activité commerciale ou artisanale.

La plus grande partie de la pluriactivité qui se situe dans le prolongement de l'activité de l'exploitation (vente directe des produits récoltés, vente de produits élaborés fabriqués principalement à partir de récoltes...), contrairement à la restauration et à l'hébergement, ne touche pas directement les activités touristiques.

La pluriactivité non agricole, moins bien connue du public, est dominante en France où elle représente 58,8 % des formes de pluriactivité.

La pluriactivité liée au tourisme présente des formes très différentes comme l'a démontré l'opération pilote communautaire menée par la Fédération Française de l'Economie Montagnarde en 1993 et 1994 :

- \* Bien sûr, il peut s'agir d'un agriculteur louant des skis en hiver mais aussi d'un moniteur de ski louant des VTT en été et travaillant en saisonnier pour l'ONF en intersaison.
- \* Il peut aussi s'agir d'un maçon propriétaire d'un centre d'accueil à partir duquel il développe une activité de randonnée et de circuits de découverte , ou bien un moniteur sportif accompagnateur qui développe une activité d'hébergement pour fidéliser une clientèle sportive (sports d'eau vive, VTT, escalade) et crée, en complément, pour ceux qui les accompagnent des produits touristiques de «découverte pleine nature ».
- \* Enfin, un employé d'hôtellerie en saison qui est salarié à temps partiel d'une agence postale.

### **3.5 Le travail à temps partiel annualisé**

En l'état actuel de la réglementation, le temps partiel annualisé permet un ajustement de la durée du travail en fonction des fluctuations d'activité de l'entreprise en définissant une durée annuelle du travail. Les accords d'annualisation doivent tenir compte de la saisonnalité des activités quand elle existe, définir un calendrier et des modalités de mise en oeuvre, les garanties individuelles et collectives accordées aux salariés, le programme indicatif de la répartition des horaires sur l'année, le délai de prévenance des salariés en matière de changement d'horaire.

Le minimum des heures de travail effectuées dans l'année doit être de 708 heures. Le lissage de la rémunération a pour objet de prévoir une rémunération mensuelle moyenne indépendante de l'horaire réellement effectué dans le mois et calculée sur une base horaire annuelle.

Une étude a été menée en Languedoc-Roussillon pour transformer en contrat en durée indéterminée certains emplois saisonniers d'au moins six mois. Ainsi, une personne pourrait être employée huit mois et demi dans l'année au lieu de six en bénéficiant du statut de travailleur à temps partiel annuel.

3 000 personnes en Languedoc-Roussillon ont des contrats supérieurs à six mois, sur 36 000 saisonniers. Plus de 50 % des entreprises étant intéressées, ce dispositif pourrait concerner environ 1 500 emplois, surtout dans les villages de vacances et l'hôtellerie de plein air.

Les métiers visés se situent notamment dans les campings (entretien, accueil, réservations, animateurs), les OTSI (guides dans les 2,3 et 4 étoiles et hôtesses), les villages de vacances (responsables de cuisine et animateurs) et les agences immobilières (gouvemantes assurant l'inventaire et l'état des lieux en avant saison, le suivi des entrées et sorties des clients, la remise à niveau des appartements).

Il apparaît que le travail à temps partiel annualisé peut être compatible avec les objectifs de professionnalisation et de transformation des emplois saisonniers en emplois permanents sous réserve de respecter :

- \* Une durée annuelle de travail suffisamment longue pour assurer une rémunération décente, aussi proche que possible d'un temps complet, ou son articulation avec un autre emploi à temps partiel choisi ;
- \* La mise en oeuvre d'un programme de formation assurant la professionnalisation des emplois ;
- \* Le respect des garanties prévues par l'accord et un système transparent et contrôlable de décompte des horaires de travail, avec le respect des durées maximales réglementaires du travail, des temps de repos et de la rémunération des heures supplémentaires éventuelles.

### **3.6. Vers des emplois-jeunes permanents**

L'objectif du plan emploi-jeunes est d'assurer la création d'activités et d'emplois professionnalisables et durables, assurant de vrais métiers aux jeunes concernés. Le projet de loi n'admet pas que les emplois-jeunes (qui doivent être des C.D.I. ou des C.D.D. de 5 ans) soient des emplois saisonniers.

## **1) Le fonds d'aide au conseil et à l'innovation touristique**

Créé en 1988, existant dans la quasi totalité des régions le FACIT a pour objectif :

- \* l'aide au conseil en matière de création et de transmission d'entreprises ;
- \* l'insertion de projets touristiques en étudiant la demande et les possibilités de développement sur le marché ;
- \* le soutien à l'innovation dans sa phase d'étude et d'expérimentation ;
- \* la sensibilisation des acteurs aux données économiques en consolidant ainsi leurs projets.

Les bénéficiaires du FACIT sont les entreprises, les associations, les collectivités territoriales, les personnes privées.

Le financement est assuré par des crédits d'état et des Conseils Régionaux. L'aide représente généralement 50 % du coût des études, mais peut atteindre 80 % dans certains cas.

Dans le cadre du plan emploi jeunes, le dispositif du FACIT mériterait d'être étendu aux diagnostics courts facilitant l'analyse de la durabilité et de la faisabilité des activités et des emplois, le montage de projets partenariaux et la création d'entreprises par les jeunes.

## **2) L'action de l'Agence Française de l'Ingénierie Touristique en faveur des opérateurs touristiques**

Depuis sa création, l'AFIT a privilégié la connaissance des filières de production touristique. Les travaux réalisés sur les filières ont contribué à mieux appréhender les entreprises, l'offre de produits, l'évolution du comportement des clientèles françaises et étrangères, permettant ainsi de fournir les éléments d'évaluation du marché touristique.

Ainsi, un guide de l'opérateur touristique a été réalisé et porte sur :

- \* la connaissance détaillée de la demande actuelle
- \* la connaissance et la compréhension des entreprises d'une filière
- \* l'acquisition du savoir-faire à destination des professionnels d'une filière ;
- \* l'aide à la mise en oeuvre des démarches qualité pour les groupes d'entreprises ou des organisations professionnelles.

Les filières présentées concernent ainsi bien le littoral, que la mise en valeur et l'exploitation du patrimoine, les activités de pleine nature ou la montagne enneigée.

Ces éléments constituent une base d'informations et d'ingénierie indispensables pour entreprendre des créations d'activités ou d'entreprises, ou pour se situer de façon appropriée dans une filière professionnelle.

## **3) Formation développement : aide au montage de projets locaux**

Des programmes de formation-développement lancés au cours des dernières années constituent également une référence intéressante dans le développement du plan emploi dans le tourisme.

Ce programme étroitement lié aux projets locaux de développement touristique, a ainsi encouragé les acteurs impliqués dans les projets à préciser ensemble leurs objectifs professionnels, à les coordonner et à les concrétiser dans les produits touristiques communs.

Ainsi, ce guide pratique s'adresse aux sportifs qui ont décidé de vivre en créant une entreprise de loisirs sportifs, soit en tant que travailleurs indépendants, soit comme associés dans une société.

Il s'adresse plus généralement aux responsables d'entreprises touristiques, confrontés aux difficultés de la gestion, dans un secteur économique marqué par les aléas, la saisonnalité et le rôle essentiel du travail humain pour accueillir et satisfaire le client.

Il concerne aussi tous les animateurs, qui, quel que soit leurs statuts, sont responsables de leurs activités et qui, de plus en plus, doivent se gérer comme des micros entreprises.

Ce guide est en outre très utile aux entreprises et aux formateurs pour faciliter la prise en compte des réalités économiques professionnelles dans leurs interventions en faveur de ces publics.

## **5) Base de données sur la formation au tourisme**

Des guides ont été réalisés en 1994 à l'initiative de la Direction du Tourisme pour faciliter la mise en oeuvre d'une formation de qualité et adaptée aux différents besoins.

Ainsi, les guides « Se former au Tourisme » et « Se former à l'Hôtellerie Restauration » réalisés en collaboration avec Centre Inffo, constituent des recueils précieux, susceptibles d'aider les organismes chargés d'informer les différents publics sur l'emploi et les formations.

En mettant à la disposition des acteurs du tourisme et des personnes à la recherche d'emplois les informations sur les prestataires de formations, initiale et professionnelle, ils les aident à concrétiser leurs projets professionnels.

Ces documents comprennent une partie guide pratique (informations sur les statuts, les financements, les supports d'informations, les métiers et les diplômes) et une partie inventaire des formations professionnelles existant dans les régions.

Ce document édité en 1994, mériterait d'être actualisé rapidement pour répondre à un besoin urgent dans le cadre du développement des actions du plan emplois jeunes. Il devrait en particulier recenser les organismes de formation aptes à organiser des formations sur mesure dans les différents domaines d'emplois possibles.

## **6) Mise en place d'une structure d'appui sur le plan emplois dans le tourisme au plan régional**

La recherche d'une efficacité dans la mise en oeuvre d'un plan emploi doit conduire à s'interroger sur les outils dont l'administration et ses partenaires privilégiés disposent au plan régional.

Au delà des structures spécialisées du ministère en charge du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle aux plans régional et départemental, les structures d'appui aux porteurs de projets, notamment dans le secteur du tourisme, apparaissent insuffisantes.



**Un groupe d'évaluation et méthodes** constitué au CGPC, à partir du groupe permanent d'évaluation des impacts sur l'emploi, placé à la disposition du comité de pilotage pour :

- \* conduire les évaluations relatives aux diverses classes d'activités,
- \* faire des préconisations méthodologiques pour la conduite des évaluations d'agrément pour les projets relatifs à ces diverses classes d'activité,
- \* conduire les évaluations de l'ensemble du département ministériel à réaliser pour l'établissement du bilan au Plan Emploi-Jeunes fin 1998.

**L'établissement des directives** aux services territoriaux, accompagnés de toutes les **références** nécessaires à leur application. Parmi ces références, on peut citer :

- \* la définition d'une classification opérationnelle des divers types de projets permettant de dégager **les classes d'objectifs des nouvelles activités** envisagées ainsi que les catégories d'organismes porteurs des projets ... faute de ce travail de classification permettant de regrouper les projets, aucune exploitation nationale ne serait possible,
- \* la définition d'une **grille d'analyse du cadre de gestion de l'activité nouvelle**, faisant apparaître les critères de fiabilité d'une gestion "d'entreprise d'utilité sociale", que le porteur soit une collectivité, un service public, une association préexistante ou une association ad hoc,
- \* **la définition fonctionnelle des contributions** susceptibles d'être apportées par les services déconcentrés, aux préfets pour l'instruction des projets, aux collectivités territoriales, aux organismes sociaux et aux partenaires professionnels, aux porteurs d'initiatives et de projets. De ce point de vue, la Délégation à la qualité de la direction du personnel et des services (DPS) pourrait être mobilisée en priorité.

2) D'autre part, la poursuite de la mobilisation des délégués régionaux au tourisme avec le lancement, lors d'une réunion organisée dans la foulée de la promulgation de la loi, de l'objectif d'émergence de 1 000 projets de terrain et l'échange sur les orientations de mise en oeuvre du plan. Cette réunion sera suivie à échéance de 3 mois d'une réunion de premier bilan et d'évaluation de l'objectif 1 000 projets, d'échanges d'expériences et, le cas échéant, de définition d'un nouvel objectif.

Dans le cadre de cette mobilisation, les régions Nord-Pas de Calais et Languedoc-Roussillon constitueront des régions pilotes permettant de capitaliser des expériences et de les transférer dans d'autres régions.

Face à l'ampleur de la tâche et aux spécificités de l'activité touristique, en particulier les difficultés liées à la saisonnalité, seules des mesures audacieuses et au besoin dérogatoires permettront de répondre aux espoirs et aux enjeux du gisement d'emplois que représente le tourisme et d'atteindre et dépasser le premier objectif de 1 000 projets de terrain défini par Madame Michelle DEMESSINE.

**Les accords-cadres, conclus en concertation avec les acteurs du tourisme et le ministère de l'emploi et de la solidarité, constitueront un outil structurant de la mise en oeuvre du plan emploi-jeunes. Ils pourront susciter l'émergence de projets mais ne se substitueront en aucun cas à l'initiative locale, condition du succès.**

Ces **accords-cadres** ne seront pas des accords abstraits et technocratiques mais partiront des premiers projets concrets en cours d'émergence et de la dynamique que ces projets impulseront aux acteurs pour contracter avec l'Etat.

**Ils n'ont pas vocation à verrouiller le dispositif ou à enfermer dans un quelconque carcan les acteurs locaux dont l'initiative, le professionnalisme et la solidité sont la condition du succès.**

Bien au contraire, ils auront vocation à être :

- \* Fédérateurs, ils permettront aux acteurs locaux de se sentir rattachés à un ensemble et seront susceptibles de contribuer à l'émergence de projets ;
- \* Facilitateurs, car ils simplifieront les relations des acteurs locaux avec l'administration en leur permettant de se référer à un dispositif reconnu au niveau national ;
- \* D'appui, sur la base du volet ingénierie des accords-cadres et de l'aide du réseau des signataires de ces accords.

La direction du tourisme prend, en liaison avec les Cabinets du tourisme et de l'emploi, les initiatives susceptibles d'aboutir prochainement à la conclusion d'accords-cadres répondant aux besoins du secteur diffus que constitue le tourisme.

**Répondre aux besoins du secteur, cela signifie créer des emplois de qualité car la qualité de l'offre touristique va de pair avec la qualité et la professionnalisation dans le cadre d'itinéraires emploi-formation.**

Une attention toute particulière devrait être portée sur quatre aspects fondamentaux de la qualité et la sécurité des activités et des emplois :

- \* Le contenu même du travail effectué par les jeunes et le caractère qualifiant de l'expérience professionnelle ainsi acquise, le profil du métier ;
  - \* L'organisation et le professionnalisme de l'encadrement ou du tutorat et le contenu de la formation dispensée aux jeunes, qu'il s'agisse de la nécessaire appropriation des savoir-faire nouveaux, découlant nécessairement d'une première expérience professionnelle même pour des jeunes bénéficiant d'une formation initiale ou découlant des conditions nouvelles d'exercice de nouvelles activités, ou qu'il s'agisse de la formation à visée qualifiante requise pour des jeunes à faible niveau de formation initiale car il ne faut pas que le plan écarte les jeunes les moins qualifiés ;
  - \* Les conditions de travail et de rémunération des jeunes, et lorsque les activités auront un caractère saisonnier, les modalités concrètes d'insertion dans des emplois permanents ;
- Les modalités concrètes de pérennisation et de solvabilisation et l'état d'avancement de la stratégie définie en ce sens et, -pour assurer la viabilité même du projet- la solidité de l'employeur et sa capacité à porter l'activité sur le long terme et à générer du développement local.

## ANNEXE I

### LES CONDITIONS DE SOLVABILISATION DE LA DEMANDE

**Les outils et les conditions de solvabilisation de la demande dans le secteur touristique.**

**Parmi les points abordés dans ce cadre, il convient de souligner celui qui touche à l'extension des conditions de bénéfice du chèque-vacances.**

En effet, la diffusion du chèque-vacances s'est opérée jusqu'ici en priorité grâce aux comités d'entreprise d'une part, aux collectivités publiques d'autre part.

Les chèques-vacances distribués par les entreprises mêmes ne représentent qu'une part minime des 2,7 milliards de francs émis.

Or c'est en particulier parmi les salariés des P.M.E., de moins de 50 personnes, dont les salaires sont souvent les plus faibles et les avantages sociaux les plus limités, que se trouvent les populations éprouvant des difficultés financières fortes pour partir en vacances. L'absence de CE dans ces entreprises n'offre pas non plus le levier qui opère dans les plus grandes.

Cette mesure au caractère social évident permettra de favoriser le départ d'une partie de ceux qui ne partent jamais en vacances. Elle permettrait une montée en régime progressive allant, en cinq ans, vers l'émission d'environ 1 milliard de francs de chèques vacances supplémentaires, solvabilisant des activités nouvelles dans différentes formes de tourisme, en créant des emplois et en induisant des recettes de TVA.

La relance de l'aide des C.A.F. au départ en vacances des familles modestes contribuerait également à l'objectif d'accès de tous aux vacances, facteur de resserrement des liens sociaux et familiaux et de développement local.

#### LES NON-PARTANTS en 96

Il convient de distinguer les "non-partants" qui ne passent même pas une nuit hors de leur domicile et ceux qui n'effectuent pas un séjour d'au moins quatre nuits hors du domicile.

***En 1996, 76,7% des Français ont passé au moins une nuit hors de leur domicile, soit 23,3% qui ne sont pas partis du tout.***

Selon le rapport présenté le 19 juin 1997 devant le Conseil National du Tourisme par M. MATTEUDI (Président directeur général de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances) :

"Chez les "estivants réguliers", 41 % bénéficient dans leurs foyers de plus de 15 000 F par mois, tandis que seulement 9 % disposent de moins de 6 000 F mensuels. A l'inverse, les "non estivants" regroupent les français les moins aisés : 29 % des foyers qui ne partent pas ont des revenus inférieurs à 6 000 F. Pendant la période hivernale, 28 % des français prennent des vacances en hiver dont 9 % à la neige. Pratiquement 50 % de ceux qui profitent de l'hiver habitent la région parisienne, les Alpes du Nord constituant leur première destination.

Les ouvriers non qualifiés et les retraités partent douze fois moins que les cadres et les professions libérales et les cadres partent 5 fois plus que les agriculteurs et 3,5 fois plus que les employés.

En 1996, 38 % des français consultés (Enquête SOFRES par le Figaro Magazine, 28 au 30 août 1996) ne sont pas partis pour des raisons financières, soit 7 % de plus qu'en 1994. Ce sont les ouvriers (56 %) et les employés (51 %) qui sont le moins partis pour des raisons économiques ; la quasi totalité des personnes qui ne prennent pas de vacances estivales, ne partent pas du tout.

L'âge et le mode de vie interviennent dans l'évolution des taux de départ qui diminuent progressivement de l'adolescence jusqu'à la tranche des 20-24 ans, pour remonter ensuite jusque vers 50 ans et décroître à nouveau.

Les coûts des séjours et les conditions d'accès sont les principaux éléments qui freinent le développement des vacances."

Enfin, les derniers chiffres communiqués en juillet 1997 par l'enquête sur le suivi des déplacements touristiques des français (SOFRES), s'ils donnent une vision plus optimiste en indiquant que 68,7 % de français auraient en 1996 passé au moins 4 nuits hors de leur domicile, confirment une tendance à la baisse de ce chiffre depuis 1994 avec un retour à des pourcentages proches du début des années 1990.

## ANNEXE II

### SOLVABILISATION DE L'OFFRE ET CHARGES FISCALES ET SOCIALES

#### I - Les besoins des associations

Le tourisme social joue un rôle fondamental pour l'accès de tous aux vacances et met en pratique une éthique de resserrement des liens sociaux, d'ouverture au monde et à la culture.

L'aide que le Secrétariat d'Etat au Tourisme peut apporter au développement du tourisme social est d'abord une aide "à la pierre", c'est-à-dire à la réhabilitation du patrimoine bâti des associations de tourisme social. Malgré les difficultés budgétaires, on peut se féliciter d'une relance du "plan patrimoine", les crédits de paiements passant de 7,9 millions de francs en 1997 à 16,9 millions de francs en 1998.

L'aide financière s'inscrit dans le cadre des conventions d'objectifs qui accordent une **priorité** particulière au contenu social de l'action des associations, au développement local et à l'emploi.

Le Secrétariat d'Etat au Tourisme n'ignore pas les questions fiscales auxquelles sont confrontées les associations et entend, dans ce domaine comme dans celui des charges sociales et fiscales qui pèsent sur les entreprises du secteur touristique marchand, contribuer à la nécessaire mise à plat des problèmes avec des objectifs d'équité, de loyauté et de transparence des conditions de concurrence, de prise en considération du rôle social des associations et des exigences du développement de l'emploi dans une industrie de main d'oeuvre.

En ce qui concerne les moyens humains des associations et leur contribution au développement de l'emploi, le "plan emploi-jeunes" du gouvernement leur offre l'opportunité de créer des activités durables et professionnalisables en réponse à des besoins non satisfaits qui correspondent à leurs objectifs.

Les questions de trésorerie seront fondamentales dans ce cadre. Le paiement un mois à l'avance de la subvention de l'Etat par le CNASEA constitue une bonne mesure. Cependant, il faudra tenir compte des autres charges, non salariales, pesant sur les associations recrutant des jeunes (budget de fonctionnement) et des charges salariales liées à l'encadrement. C'est peut-être plus dans ce domaine que dans la contribution aux 20 % que les collectivités départementales et régionales pourraient apporter une aide utile.

#### II - Les besoins des entreprises

Solvabilisation de l'offre et réponse aux besoins sociaux des salariés du tourisme **appellent** une réflexion sur la capacité des professionnels du tourisme -entreprises et associations- à **faire face** à leurs obligations financières, juridiques et d'une manière générale à assurer la meilleure **gestion** possible de leur activité.

Le crédit d'impôts pour la création d'emplois dans les PME sera un outil de progrès de l'emploi.

## ANNEXE III

### PLACER LES RESSOURCES HUMAINES AU COEUR DE LA DEMARCHE CONDUITE

Il paraît indispensable de souligner la contradiction qui existe entre l'essor prévisible de nouveaux besoins à fort contenu informationnel sollicitant le développement de nouveaux métiers avec l'appel aux technologies de l'information, et les insuffisances structurelles actuelles de l'offre.

Ces insuffisances renverraient dans une large mesure à l'insuffisance de la formation, à l'ampleur de la précarité de l'emploi, du turn-over de la main-d'oeuvre dans le secteur, à la faiblesse des salaires aussi. Le tout semble se conjuguer pour entretenir une crise des motivations dans les métiers du tourisme qui s'oppose à la pérennité des emplois, à la fidélisation des ressources humaines.

Le besoin de développer ces dernières en quantité et qualité dans le secteur semble indispensable pour accompagner et réussir une entreprise de soutien de la demande à partir des nouvelles aspirations des consommateurs.

Ce problème paraît d'autant plus aigu qu'il y aurait une exigence d'attractivité de l'offre nationale de tourisme dans un contexte international de plus en plus concurrentiel. Cela nécessite un renouvellement en quantité et en qualité de cette offre avec, au coeur, les ressources humaines.

Cet objectif se décline en particulier dans cinq directions :

- Le développement du dialogue social dans les entreprises et dans les professions, en particulier du tissu conventionnel avec des avancées qui restent nécessaires, par exemple en termes de durée du travail et de temps de repos, ou de conditions de vie et de travail des saisonniers ;
- La perspective, pour les salariés et en particulier les jeunes, dans le cadre d'itinéraires emploi-formation, d'un développement de carrière et de la reconnaissance des acquis de l'expérience et de la formation, y compris lorsque ces acquis s'inscrivent dans un cadre de mobilité géographique ou professionnelle ;
- La mise en oeuvre de dispositions susceptibles de réduire la précarité, d'une part en améliorant le statut des travailleurs précaires, notamment saisonniers, d'autre part en recherchant les voies et moyens de ne pas traiter la précarité comme une donnée fatale, mais comme une situation susceptible d'évoluer à travers une dynamique d'allongement des saisons et de créations d'activités liées notamment à l'aménagement et la réduction du temps de travail, à l'accès de nouvelles couches sociales au tourisme, au développement de toutes les formes de tourisme et à travers des formes de pluriactivités maîtrisées socialement ;
- L'harmonisation sociale, par le haut, du statut des salariés du tourisme en Europe pour laquelle notre situation de premier pays réceptif nous confère des responsabilités particulières ; cette harmonisation pourrait résulter par exemple d'un accord des partenaires sociaux traitant de la reconnaissance des acquis de l'expérience et de la formation, de la prise en compte de l'ancienneté dans la profession en Europe, définissant un socle commun des droits syndicaux, de droit au repos et à des conditions de vie (en particulier logement des saisonniers) décentes, ouvrant des possibilités de contrats de travail à durée indéterminée susceptibles de réduire la précarité et la saisonnalité, développant la formation professionnelle ;
- Le développement de la formation initiale et continue à tous les niveaux, avec en particulier une meilleure utilisation des fonds de la formation professionnelle continue, la mise en oeuvre des accords conclus entre l'Etat et les professions sur les thèmes de la formation et de l'emploi, la conclusion d'accords d'engagement de développement de la formation professionnelle et l'utilisation des outils d'aide au conseil mis à disposition des entreprises par l'Etat et les régions.

## ANNEXE IV

### LES FORMATIONS INITIALES ET CONTINUES DANS L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

#### Le secteur des hôtels-café-restaurants (HCR)

##### Formation initiale et Formation première

- 55 000 personnes sont issues de la filière initiale et de la formation première en 1994,
- 55% ont suivi leur cycle de formation en lycée ou bien en contrat de formation et d'apprentissage,
- 45% sont arrivées en formation par le biais des dispositifs d'insertion professionnelle.

Dans l'ensemble, les jeunes sont satisfaits de l'enseignement et des stages pratiques, ils sont confiants dans leur capacité à trouver du travail à l'issue de la formation et ils ont une image positive des métiers H.C.R malgré les conditions de vie et de travail difficiles de ces métiers.

Par contre, il apparaît clairement que le monde de l'orientation (conseillers d'orientation, professeurs de l'enseignement général, parents...) a souvent une image négative des métiers du secteur H.C.R.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, les contrats d'apprentissage et les contrats en alternance sont en progression sensible depuis 5 ans.

##### Contrats d'apprentissage

Nombre de contrats en cours sur l'année 1995-1996	31 000
Effectif sortant en 1996	14 950
Progression sur 5 ans, de 1992 à 1996	+ 29,27%
Progression de 1995 à 1996	+ 9,64%

##### Contrats en alternance

Nombre de contrats enregistrés sur l'ensemble des contrats en alternance (contrats de qualification, d'adaptation, et d'orientation) en 1996	6 595
Progression des contrats de qualification de 1992 à 1996	+ 59,49%
Progression des contrats de qualification de 1995 à 1996	+ 33,69%

En résumé, en ce qui concerne les formations initiales, on constate :

- de bonnes relations entre écoles et entreprises,
- un renforcement du rôle formateur des entreprises,
- des référentiels dans l'ensemble bien adaptés aux emplois du premier niveau.

## La formation initiale

Afin d'avoir une valeur reconnue, les diplômes doivent être inscrits sur une liste d'homologation. Figurent sur cette liste :

### **Les diplômes de l'Education nationale :**

#### **- Le Brevet de Technicien (B.T.)**

Trois ans de formation après une classe de 3ème. Trois options possibles. Actuellement maintenu selon le souhait de l'enseignement privé, il ne correspond plus à l'attente des professionnels. La dernière session d'examen est prévue en 1998. Parallèlement à la suppression du B.T., il convient de noter la création d'une mention complémentaire « Télébilletterie et services voyages (1ère session d'examen en 1996).

#### **- Le B.T.S. Tourisme-Loisirs (deux ans après le baccalauréat, deux options : AA (Accueil-Animation), CC (Conception-Commercialisation)**

Pour l'année scolaire 1996-1997, il existait 140 établissements scolaires préparant au BTS tourisme-loisirs, dont 39 établissements publics, 31 écoles sous contrat et 72 établissements privés.

Aux examens 1996, 2 633 filles ont été présentées à l'option conception-commercialisation et 1 698 reçues (59,94 %), 418 garçons présentés et 230 reçus (55,02 %); pour l'option accueil-animation professionnels, 1 595 filles ont été présentées et 902 reçues (56,55 %), 216 garçons présentés et 114 reçus (52,78 %).

Dix établissements préparent en 1997 la mention complémentaire "télébilletterie et services voyages".

Fort pourcentage de reçus pour les candidats passés par la voie de l'apprentissage.

Le B.T.S. constitue le diplôme de référence des professionnels malgré un caractère jugé parfois trop théorique. Il convient de noter l'existence d'une option facultative de tourisme approfondie et d'une option facultative de patrimoine régional pouvant déboucher sur la délivrance de la carte de guide régional.

Par ailleurs :

- création prochaine d'une option au B.T.S., pour permettre aux professionnels de bien répondre à l'attente d'une clientèle aux « besoins spécifiques » (handicapés).
- existence d'un autre B.T.S. : le B.T.S. agricole, avec option exploitation touristique.

#### **- Formations et diplômes universitaires**

Actuellement, les universités préparent à 64 diplômes universitaires, se répartissant ainsi selon le niveau d'accès :

Baccalauréat	:	6	diplômes
Bac + 1	:	2	diplômes
Bac + 2	:	19	diplômes
Bac + 3	:	4	diplômes
Bac + 4	:	18	diplômes
Bac + 5	:	1	diplôme
Bac + 2 à Bac + 4	:	14	diplômes d'université.

Sept établissements préparent au diplôme de guide-interprète national (accès Bac + 2).



Parmi les titres ou diplômes ainsi homologués, figurent plusieurs de ceux délivrés par l'A.F.P.A ou par d'autres organismes privés ou associatifs. ...

Outre le ministère de l'Éducation nationale, et celui du travail, d'autres ministères **sont** compétents pour homologuer certains diplômes : ainsi le ministre chargé des sports établit la liste d'homologation des diplômes des activités physiques et sportives.

### **Formations privées**

Il existe de nombreuses formations privées parmi lesquelles les plus connues et les plus citées par les professionnels sont :

- L'institut Européen de Recherche et de Formation Supérieure du tourisme - niveau 3,
- L'école pratique de tourisme.

Mais il existe aussi de nombreux centres de formation qui semblent n'avoir satisfait qu'aux conditions d'hygiène et de sécurité.

### **Formation continue**

#### **L'éducation nationale**

Compte tenu des enjeux et des choix privilégiés, l'Éducation Nationale offre incontestablement des garanties de compétences et d'éthique. Elle s'est dotée d'un outil beaucoup plus diversifié et souple qu'il apparaît au premier examen.

L'Éducation Nationale (GRETA, missions d'insertion, centres universitaires d'éducation permanente.) reste mal connue, le préjugé l'emporte et elle semble très insuffisamment sollicitée par rapport à son potentiel et à ses efforts de souplesse.

#### **Des moyens démultipliés de réponses courtes.**

Pour répondre aux spécificités du secteur (saisonnalité, faible fidélisation, médiocrité des motivations), la souplesse doit être la règle.

Or, les possibilités réglementaires se sont multipliées ces dernières années.

Le "positionnement" du jeune est possible dans la plupart des cursus, permettant des dispenses horaires, des modularisations de parcours diplômantes (ce qui permet, par exemple, de ne plus bloquer sur la règle des 1 100 heures de cours pour se présenter au BTS).

Les GRETA peuvent être capables de réagir très vite sur des formations d'initiative locale.

En nombre supérieur à 300, ils proposent des formations longues, diplômantes ou non diplômantes, ainsi qu'un grand nombre d'actions courtes et innovantes, allant de 15 à 50 h. (ex. : formation à la connaissance du pays, accueillir et renseigner, montage de produits touristiques, etc).

De même l'article 54 de la loi quinquennale permet de monter des formations diplômantes, si il y a conformité avec le Programme Régional de Formation Professionnelle et aval de la Région, avec plus de souplesse d'effectifs et de calendrier.

Parmi eux, 62 305 apprentis étaient accueillis dans des C.F.A. gérés directement par les C.C.I. ou en partenariat avec elles, dont 8 763 en accueil, hôtellerie, tourisme et 12 811 en transformations alimentaires, alimentation et cuisine.

Il existe des formations accueil, hôtellerie, tourisme dans 56 C.F.A. et des formations transformations alimentaires, cuisine dans 50 C.F.A. (65 établissements différents concernés sur les 110 C.F.A. gérés directement ou en partenariat par les C.C.I.).

Dans ces formations, aucune ne relevait des niveaux I et II. L'essentiel se concentrait dans le niveau V (7 638 apprentis en accueil, hôtellerie, tourisme et 11 809 en transformations alimentaires et cuisine). Pour le niveau IV, 772 apprentis étaient formés en accueil, hôtellerie, tourisme et 940 en transformations alimentaires et cuisine.

Globalement, les C.C.I. emploient 31 000 formateurs dans 520 établissements de formation organisés en réseau (325 centres de formation continue, 193 écoles et 110 C.F.A.) auxquels il est possible de faire appel pour construire des modules de formation en partenariat.

## ANNEXE V

### EXEMPLES DE FICHES MÉTIERS DANS LE SECTEUR TOURISTIQUE

Les fiches métiers présentées ci-après à titre d'exemple ont un caractère indicatif et ne sauraient prétendre à l'exhaustivité. Elles illustrent les fonctions liées aux gisements d'emplois émergents identifiés dans le rapport (emplois de services liés à la clientèle et emplois liés au développement, à la gestion et à l'animation du produit touristique).

Elles ne constituent pas à ce stade des éléments de référentiel susceptibles d'être utilisés en tant que tels pour des recrutements ou des négociations dans le cadre des grilles de classification.

Les fiches fournissent des informations sur des prérequis minimum possibles et sur les types de formations souhaitables.

Chaque fiche correspond à des emplois dont les effectifs peuvent être différents ; de quelques dizaines de postes à plusieurs milliers. Elles ne doivent donc pas être mises sur le même plan.

Certains emplois proposés ne sont envisageables que s'il est démontré que le marché n'est pas en mesure de les satisfaire spontanément et appelleront une vigilance particulière, dans la sélection et le suivi des projets, pour éviter les effets d'aubaine ou de substitution. Les emplois tels que gardien de vestiaires et consignes, gardien de meublés, convoyeur bagages et véhicules, guide-chauffeur, voiturier, apparaissent a priori comme relevant soit de la création d'entreprises individuelles par des jeunes, soit des actions d'insertion par l'économique ou de parcours d'insertion, et non du développement d'activités associatives ou publiques susceptibles de concurrencer de manière illégitime des activités marchandes existantes.

Les fiches ci-après n'évoquent que quelques pistes de financement qui seront approfondies d'une part dans les accords-cadres, d'autre part à travers le montage de projets concrets de terrain. En outre, le chapitre III comporte dans son point 3 des indications générales sur le processus de financement et pour certains cas évoqués aux points 1 et 2 quelques précisions sur ce thème.

Enfin, ces fiches et notamment les intitulés des métiers, doivent être considérées comme des pistes de travail et en aucun cas comme des documents imposés. Il appartiendra aux porteurs de projets locaux de les adapter ou mixer en fonction de leurs besoins.

## RÉCAPITULATIF FICHES-METIERS

- fm01 : responsable qualité accueil
- fm02 : agent pré-accueil
- fm03 : agent accueil OTSI
- fm04 : agent accueil maisons de l'environnement
- fm05 : agent d'accompagnement des populations défavorisées
- fm06 : agent d'assistance et de conseil aux touristes
- fm07 : agent d'accompagnement d'enfants et de personnes dépendantes
- fm08 : gardien de vestiaires et de consignes
- fm09 : gardien de meublés
- fm 10 : agent de la qualité des hébergements
- fm11 : convoyeur bagages et véhicules
- fm12 : concepteur et distributeur de produits touristiques
- fm13 : développeur tourisme territorial
- fm14 : assistant développeur territorial/aménagement
- fm15 : assistant développeur territorial/valorisation touristique du patrimoine bâti
- fm16 : assistant développeur territorial/valorisation des sites naturels et fragiles
- fm17 : assistant développeur territorial/observation économique
- fm18 : médiateur en formation
- fm19 : animateur-technicien emploi formation
- fm20 : agent de gestion du patrimoine naturel ou culturel
- fm21 : agent d'entretien et de mise en valeur des espaces naturels
- fm22 : guide de pays
- fm23 : guide de randonnées
- fm24 : animateur sports et loisirs
- fm25 : guide-chauffeur
- fm26 : voiturier
- fm27 : médiateur/recouvrement de la taxe de séjour
- fm28 : médiateur/technologies nouvelles
- fm29 : technicien qualité du tourisme local
- fm30 : technicien du développement du tourisme industriel et technique

## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

01

• **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Responsable de la qualité de l'accueil des touristes**

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

Cette activité contribue à la fidélisation de la clientèle car elle a pour but de veiller à la cohérence de l'information des touristes avant et pendant leur séjour et à la vérification de la qualité des prestations touristiques vendues sur les sites.

Cet emploi dépasse celui traditionnellement connu d'hôtesse d'accueil.

Il consiste en :

- la production d'une information globale sur l'offre locale
- l'homogénéité de la signalisation
- le respect des valeurs locales (patrimoine, histoire, culture, terroir, environnement,...)
- l'organisation des visites

• **EMPLOYEUR :**  
• **FINANCEMENTS**  
• **ENVISAGEABLES :**

- offices de tourisme de pôles
- offices municipaux de tourisme
- sociétés d'économie mixte de gestion de stations.

• **PRE-REQUIS :**  
• **ACTIONS DE FORMATION :**

- BTS et bac + 3 en tourisme et communication



**DIRECTION DU TOURISME**  
SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES  
BUREAU DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES AU TOURISME

## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

03

• **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Agent d'accueil en OTSI**

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

- Agent maîtrisant les techniques informatiques de communication et d'information

• **EMPLOYEUR :**  
• **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

- OTSI
- collectivités locales
- FROTSI
- conseil général

Avertissement : De telles activités ne sont envisageables dans le cadre du plan emploi-jeunes que s'il est démontré que les structures locales existantes ne sont pas actuellement en mesure de les satisfaire.

• **PRE-REQUIS :**  
• **ACTIONS DE FORMATION :**

- Bac +2
- maîtrise des techniques informatiques



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

05

• **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Agent d'accompagnement des populations défavorisées**

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

L'accès aux vacances et aux loisirs pour tous fait partie des priorités actuelles et doit faire l'objet d'une attention constante.

L'animation sociale est une nécessité pour plusieurs années.

- informer, préparer les futurs bénéficiaires (notamment dans le cadre d'opérations de type "villes, vie, vacances") à leur déplacement : connaissances socio-culturelles, code de bonne conduite, découverte des milieux naturels, patrimoine...);
- les accompagner et les encadrer durant leur séjour.

• **EMPLOYEUR :**  
• **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES**

- associations ou régies de quartier oeuvrant dans l'action sociale avec l'aide des villes de résidence des populations,
- communes d'accueil,
- crédits d'animation sociale,
- aides CAF,
- conseil général.

• **PRE-REQUIS :**  
• **ACTIONS DE FORMATION :**

- formation sur les loisirs envisagés
- connaissance des lieux de villégiature



**DIRECTION DU TOURISME**  
SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES  
BUREAU DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES AU TOURISME

## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

07

• **INTITULÉ DU MÉTIER :** **Agent d'accompagnement d'enfants et de personnes dépendantes**

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

- Accueil, encadrement et accompagnement sur les sites touristiques ;
  - d'enfants ;
  - de personnes âgées ;
  - de personnes handicapées.

- Information adaptée au public sur le patrimoine local

• **EMPLOYEUR :**

• **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

- collectivités locales,
- maisons de retraite,
- établissements thermaux.

• **PRE-REQUIS :**

• **ACTIONS DE FORMATION :**

- connaissance du patrimoine touristique local
- techniques d'animation
- notions médicales (brevet de secourisme)



**DIRECTION DU TOURISME**  
SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES  
BUREAU DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES AU TOURISME



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

09

• **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Gardien de meublés (accueil, entretien, maintenance)**

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

- réception et accueil des touristes;
- entretien du meublé durant le séjour et/ou au moment du départ ;
- gardiennage et travaux de maintenance pour le compte des propriétaires

• **EMPLOYEUR :**  
• **FINANCEMENTS**  
• **ENVISAGEABLES :**

- communes
- gestionnaires de terrain de camping
- propriétaires ou groupements de propriétaires de meublés

Remarque : De telles activités ne sont envisageables dans le cadre du plan emploi-jeunes que s'il est démontré que le marché local n'est actuellement pas en mesure de les satisfaire.  
(cf 5ème paragraphe par 81)

• **PRE-REQUIS :**  
• **ACTIONS DE FORMATION :**



**DIRECTION DU TOURISME**  
SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES  
BUREAU DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES AU TOURISME

## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

11

- **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Convoyeur de bagages et de véhicules**

- **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

Assurer, dans le cadre du tourisme itinérant (pédestre, cycliste ou équestre) le transport des bagages d'un site à l'autre et l'acheminement de la voiture du point de départ au point d'arrivée du circuit

- **EMPLOYEUR :**
- **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

Hébergeurs, groupements d'hébergeurs

Remarque : De telles activités ne sont envisageables dans le cadre du plan emploi-jeunes que s'il est démontré que le marché local n'est actuellement pas en mesure de les satisfaire.  
(cf 5ème paragraphe page 81)

- **PRE-REQUIS :**
- **ACTIONS DE FORMATION :**



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

13

- **INTITULÉ DU MÉTIER :** **Développeur-agent de développement du tourisme territorial**
  
- **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

Généraliste du tourisme qui a pour mission, en liaison avec le DRT, de:

  - contribuer à la politique d'aménagement : expertise, instruction et suivi des aménagements,
  - susciter les initiatives,
  - mobiliser les acteurs autour de projets de développement,
  - apporter une assistance technique aux porteurs de projets,
  - sensibiliser les élus et les sociaux professionnels aux conditions de développement de l'économie touristique,
  - renforcer la solidarité intercommunale autour du tourisme.
  - développer des filières touristiques
  
- **EMPLOYEURS:**
  - structures territoriales de développement touristique (pôles, stations, pays d'accueil...)
- **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**
  - institutionnels : conseil régional, CRT, CDT, OTSI de pôle ;
  - AFIT
  - crédits européens
  
- **PRÉ-REQUIS**
  - BTS tourisme, Bac + 3 à Bac + 5 en aménagement, tourisme, économie ou géographie
- **ACTIONS DE FORMATION :**



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

15

• **INTITULÉ DU MÉTIER :** Assistant du développeur territorial chargé de la valorisation touristique du patrimoine bâti

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :** Activité nouvelle extrêmement importante en raison des très fortes pesanteurs idéologiques des équipes traditionnellement chargées de la conservation du patrimoine, pesanteurs qui handicapent la valorisation économique par le tourisme de ce patrimoine.

- travail au contact des équipes chargées de la conservation du patrimoine,
- mission : leur faire intégrer les nécessités d'aménagement liées au fonctionnement touristique ultérieur.

• **EMPLOYEUR :**  
• **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

- structures territoriales de développement touristique : pôles, stations, pays d'accueil ruraux
- institutionnels : CRT, CDT, OTSI de pôles

• **PRE-REQUIS :**  
• **ACTIONS DE FORMATION :**

- bac+2 en économie ou aménagement + très bon niveau culturel
- formation-action auprès du développeur
- formations spécialisées auprès d'organismes ad-hoc



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

17

- **INTITULÉ DU MÉTIER :** Assistant du développeur territorial chargé de l'observation économique du tourisme
  
- **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

Activité fondamentale: de l'observation des caractéristiques et des volumes des flux touristiques sont déduites les décisions d'investir dans le tourisme et de financer ces investissements

  - observe les comportements des clientèles,
  - démontre les flux touristiques,
  - identifie les caractéristiques de fonctionnement des différentes filières du tourisme local,
  - incite les professionnels à participer à l'observation économique du tourisme,
  - diffuse largement les informations recueillies.
  
- **EMPLOYEUR :**
- **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**
  - structures territoriales de développement touristique : pôles, stations, pays d'accueil ruraux
  - institutionnels : CRT, CDT, OTSI de pôles
  
- **PRE-REQUIS :**
- **ACTIONS DE FORMATION :**
  - bac+3 en économie et/ou gestion des entreprises et/ou statistiques
  - formation-action auprès du développeur
  - formations spécialisées auprès d'organismes ad-hoc



DIRECTION DU TOURISME  
SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES

## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

19

- **INTITULÉ DU MÉTIER :** **Animateur-technicien emploi formation**
  
- **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**
  - formation des professionnels à la gestion des ressources humaines ;
  - aide au recrutement ;
  - formation et animation des formateurs ;
  - accompagnement, suivi des jeunes ;
  - ingénierie de projets et montage de dossiers (FSE)
  
- **EMPLOYEUR :**
- **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**
  - à l'échelon régional : FROTSI, UNAT, CECOREL, FRPAT, FRPNR, fédérations régionales de l'industrie hôtelière ;
  - à l'échelon départemental : CDT, UDOTSI, relais départementaux des Gîtes de France
  
- **PRE-REQUIS :**
- **ACTIONS DE FORMATION :**
  - Bac+2 à Bac+4 selon les publics
  - gestion des ressources humaines
  - économie



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

21

- **INTITULÉ DU MÉTIER :** Agent d'entretien et de mise en valeur des espaces naturels (parcours de randonnées, espaces littoraux...)
- **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**
  - travaux dans le domaine de l'entretien ou de la création de sites liés aux activités suivantes :
    - randonnée pédestre, équestre, VTT (sentiers, balisage, repérage et collectes des épaves et produits dangereux pour la fréquentation touristique..),
    - activité balnéaire : entretien des plages et des espaces littoraux,
    - sports d'eaux vives : zones d'embarquement, rivières, balisage,
    - escalade : voies d'escalade, leur accès,
    - ski de fond et ski alpin : accueil, renseignement,
  - sensibilisation du public à la propreté et au respect de l'environnement.
- **EMPLOYEUR :**
  - Communes et structures intercommunales
- **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**
  - Comités départementaux de tourisme et associations sportives
  - Parcs naturels régionaux - Office National des Eaux et Forêts
  - Prestataires divers : tourisme équestre, eaux vives, campings
  - syndicats de guides
  - conseil régional
- **PRE-REQUIS :**
  - Actions de formation financées par le volet formation du contrat de plan Etat/Région et fonds social européen
- **ACTIONS DE FORMATION :**
  - Formation de tuteurs



DIRECTION DU TOURISME

SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES

BUREAU DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES AU TOURISME

• **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Guide de randonnées**

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

- accompagnement de groupes de randonneurs (pédestres, équestres, cyclistes) sur les sentiers de randonnées, les sentiers d'interprétation des milieux naturels,
- montage de circuits de découverte sur les milieux naturels,
- information sur le patrimoine naturel et bâti.

• **EMPLOYEUR :**  
• **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

- parcs naturels régionaux,
- clubs d'équitation,
- clubs de cyclotourisme,
- pays d'accueil,
- groupement d'hôteliers.

• **PRE-REQUIS :**  
• **ACTIONS DE FORMATION :**

- le cas échéant : formation au brevet d'Etat d'éducateur sportif
- connaissance du milieu naturel et du patrimoine bâti
- techniques de médiation avec les publics
- langues vivantes



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

25

- **INTITULÉ DU MÉTIER :** Guide-chauffeur (voitures, minibus)
  
- **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**
  - conduite de véhicules dans le cadre de promenades,
  - information, explications, commentaires sur le patrimoine régional (historique, culturel, naturel...).
  
- **EMPLOYEUR :**
  - entrepreneurs de grande remise
  - autres transporteurs de voyageurs
  
- **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

Remarque : De telles activités ne sont envisageables dans le cadre du plan emploi-jeunes que s'il est démontré que le marché local n'est actuellement pas en mesure de les satisfaire.  
(cf 5ème paragraphe page 81)
  
- **PRE-REQUIS :**
  - permis de transport en commun si véhicule supérieur à 9 places
- **ACTIONS DE FORMATION :**
  - connaissance du patrimoine régional
  - langues vivantes



**DIRECTION DU TOURISME**  
SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES  
BUREAU DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES AU TOURISME

## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

27

• **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Médiateur en matière de recouvrement de la taxe de séjour**

• **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

Les communes touristiques ont la possibilité d'instaurer une taxe de séjour. Cette taxe de séjour est mal acceptée par les hébergeurs et mal comprise par la clientèle. Une gestion efficace de son recouvrement, liée à un meilleur dialogue commune/hébergeur/clients entraîneront une augmentation significative de son produit.

Le médiateur aura pour tâche d'expliquer le fonctionnement, de créer de nouveaux outils et de nouvelles procédures de gestion en liaison avec les offices de tourisme, notamment en vue de lier paiement de la taxe de séjour et bénéficie d'avantages particuliers (navettes gratuites, réductions diverses, prestations touristiques).

• **EMPLOYEUR :**  
• **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

- Communes
- groupements de communes
- offices du tourisme classés

Le financement de cet emploi est directement lié à l'augmentation du produit de la taxe de séjour.

• **PRE-REQUIS :**  
• **ACTIONS DE FORMATION :**

A prévoir avec le CNFPT



## FICHE-MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

29

- **INTITULÉ DU MÉTIER :**

**Technicien qualité du tourisme local**

- **DESCRIPTION DE LA FONCTION :**

Définition de fonction : information - sensibilisation puis préparation des professionnels du tourisme à la qualité, tant dans leurs produits que dans leurs services.  
Le technicien qualité engagera des opérations qualité, s'assurera de la bonne implication des professionnels et du suivi de l'audit et des préconisations de formation qui en découlent.

- **EMPLOYEURS :**

- O.T.S.I., clubs professionnels, collectivités

- **FINANCEMENTS ENVISAGEABLES :**

- **PRE-REQUIS :**

- Bac + 3

- **ACTIONS DE FORMATION :**



**DIRECTION DU TOURISME**  
**SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES TOURISTIQUES**  
**BUREAU DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES AU TOURISME**