

**Suite à une Lettre de mission du Premier Ministre
Mission parlementaire auprès de Léon Bertrand
Secrétaire d'Etat au Tourisme**

RAPPORT

sur

**les diplômes et les formations
aux métiers du tourisme**

**Mission conduite par
Arlette FRANCO
Députée des Pyrénées-Orientales**

Mai 2003

TABLE DES MATIERES

Avant-Propos, par Arlette Franco, Députée des Pyrénées-Orientales	p. 5
Introduction : présentation de la démarche d'enquête	p. 8
1. Le cadre de la mission	p. 8
2. La démarche d'enquête : auditions, déplacements	p. 9
3. Le tourisme : un secteur économique à part entière dont le développement passe par la formation	p. 10
4. La spécificité de l'Outre Mer : Martinique, Guadeloupe, Guyane	p. 18
I. Le tourisme : analyse des besoins en matière de formations initiale et continue	p. 19
1.1 Le contexte d'une activité économique particulière	p. 19
1.2. Les publics concernés	p. 22
1.3. Les enjeux de la formation	p. 24
II. Typologie des formations dispensées	p. 25
2.1. Formations et diplômes existants	p. 25
2.2. Contenus et objectifs d'apprentissage	p. 26
2.3. Les enseignants et les intervenants	p. 31
2.4. Les structures de formation	p. 33
2.5. Les financements	p. 33
III. Les dysfonctionnements de la formation	p. 35
3.1. Les limites de la filière « tourisme »	p. 35
3.2. Des diplômes et des formations en quête d'identité	p. 36
3.3. La non adéquation entre la formation et l'emploi	p. 37
3.4. Les difficultés liées à la spécificité des métiers du tourisme : les métiers saisonniers, la pluri-activité,	

les groupements d'employeurs	p. 40
3.5. La situation des formations « professionnalisantes »	p. 42

IV. Propositions p. 43

4.1. Importance de la formation face à la dévalorisation des métiers du tourisme	p. 43
4.2. Actualiser la connaissance de la filière « tourisme » afin d'en assurer la cohérence	p. 44
4.3. Crédibiliser la formation : théorie et pratique, contenus et pédagogies	p. 45
4.4. Crédibiliser l'enseignement : la question des enseignants et des intervenants	p. 46
4.5. Harmoniser les diplômes : enseignement supérieur, diplômes européens	p. 46
4.6. La validation des acquis	p. 47
4.7. La formation des tuteurs dans l'accueil des stagiaires et la transmission des savoirs	p. 47
4.8. La formation des employeurs	p. 48
4.9. La gestion paritaire des formations	p. 48
4.10. Les études prospectives : associer les capacités d'expertises publiques et professionnelles	p. 48
4.11. Formation, salaires et perspectives de carrière	p. 49
4.12. Aspects législatifs et fiscaux	p. 49
4.13. Formation aux nouveaux métiers	p. 51
4.14. Tourisme et développement durable	p. 52
4.15. La qualité : clé du développement touristique	p. 52
4.16. La formation aux nouvelles technologies	p. 55
4.17. L'exportation de la formation française	p. 55

V. La spécificité de l'Outremer p. 56

5.1. Les principales caractéristiques de l'économie du tourisme outremer	p. 56
5.2. L'offre en formation et publics concernés	p. 58
5.3. Formation et schémas de développement touristique : l'adhésion de tous au projet de développement par le tourisme	p. 58
5.4. La Martinique et la Guadeloupe	p. 58
5.5. La Guyane	p. 65

CONCLUSION p. 70

- Premier constat	p. 70
-------------------	-------

- Deuxième constat	p. 71
- Objectif	p. 72
- Vers une approche qualitative	p. 74
- La question des salaires	p. 75
- Résumé des dysfonctionnements	p. 75

Résumé des propositions **p. 77**

- Dans le domaine de l'information	p. 77
- Dans le domaine de l'Education	p. 77
- Dans le domaine de la formation professionnelle	p. 77
- Dans le domaine de la formation continue	p. 78
- Dans le domaine de la pédagogie	p. 78
- Dans le domaine de l'enseignement supérieur	p. 78
- Dans le domaine législatif et fiscal	p. 79
- Dans le domaine des nouveaux métiers	p. 79
- Dans le domaine des métiers saisonniers	p. 79
- Dans le domaine de la promotion	p. 80
- Dans le domaine de la Recherche et de la Veille économique	p. 80
- Mesures en faveur de l'Outremer	p. 80

Liste des auditions **p. 82**

Remerciements **p. 87**

Avant-Propos,

par Arlette FRANCO, Députée des Pyrénées-Orientales

Le tourisme est un secteur d'activité d'une importance capitale pour notre économie, puisqu'il s'agit de la première industrie de notre pays. Dans une situation économique mondiale qui, depuis quelques années, tend à se dégrader, la France reste malgré tout le premier pays au monde pour le nombre de visiteurs qu'elle reçoit : 77,5 millions de personnes en 2002 et une progression de 2 % envisagée en 2003, même si la conjoncture internationale invite à la prudence.

En emplois directs et indirects, le tourisme représente plus de deux millions de salariés, 30 000 personnes sont recrutées chaque année, 60 000 élèves, étudiants et stagiaires suivent un cursus de formation. Dans le domaine de l'*e-commerce*, le tourisme représente près de 50 % des transactions.

Mais, cette situation reste fragile dans la mesure où la concurrence internationale se fait de plus en plus vive, à la fois à l'intérieur de l'Europe, qui représente plus de 52 % des destinations touristiques mondiales, mais aussi, à l'échelle planétaire : sur le produit classique « soleil et mer », l'offre française est concurrencée par les destinations qui offrent des prestations à meilleurs coûts. Notre zone caribéenne doit ainsi affronter la concurrence de Cuba ou Saint Domingue.

Or, le tourisme mondial est appelé à se développer d'une manière considérable dans les années à venir. Face à cette concurrence accrue, la France, pour préserver son rang, le consolider, devra miser sur la qualité. Pour Léon Bertrand, Secrétaire d'Etat au Tourisme, qui vient de mettre en chantier un véritable « Plan Qualité France », « *La qualité est une nécessité absolue pour assurer le développement durable des activités et des métiers du tourisme.* »

Si l'on veut améliorer l'accueil et les services, élever les niveaux de qualification et de compétence afin de mieux répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante, la formation doit devenir l'un des éléments clefs de ce « Plan Qualité France ».

Aujourd'hui, l'économie du tourisme connaît deux grandes difficultés : plus de 50 000 offres d'emploi ne sont pas pourvues dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie ; la profession connaît un *turn over* important (chaque année, près de 100 000 personnes quittent la filière du tourisme à cause de la précarité statutaire, une revalorisation des métiers qui reste insuffisante et une formation inadaptée aux besoins du marché).

Pour la reconnaissance des métiers du tourisme, se posent alors deux questions :

- la lisibilité de l'offre de formation initiale et continue ;
- l'amélioration de l'ensemble des dispositifs de formation.

L'état des lieux fait apparaître la relative incohérence et la dispersion de notre système d'enseignement et de formation. La forte croissance des activités touristiques a entraîné la multiplication des dispositifs de formation, **alors que la plupart des enseignants et les intervenants restent insuffisamment formés pour répondre aux exigences d'une filière dont le caractère spécifique n'est toujours pas reconnu.**

Une plus grande cohérence est donc nécessaire à partir de l'évaluation des véritables besoins de la profession dans les domaines suivants : métiers d'exécution, métiers du *tourisme émetteur*, métiers du *tourisme récepteur* et fonctions de management stratégique. Il s'agit d'aller vers une meilleure adéquation entre les besoins et la formation, entre la spécificité des territoires, des « pays », et la formation.

La formation doit donc être relancée à travers des outils restructurés, et c'est dans cette restructuration que le Secrétariat d'Etat au Tourisme a un rôle important à jouer.

A côté de leur mise en cohérence, quatre éléments nouveaux viennent conforter l'idée d'une nécessaire restructuration des dispositifs de formation : la décentralisation, la réforme de la loi sur la formation professionnelle, l'émergence de nouveaux métiers et l'harmonisation des diplômes européens :

✍ **La décentralisation** : elle conduit à repenser les partenariats entre l'Etat et les Régions en matière d'enseignement technologique et professionnel. A côté du nécessaire maintien des compétences de l'Etat dans un certain nombre de domaines, il convient d'élargir, dans certains cas, les compétences des Régions mieux inscrites dans une logique de proximité. Ce sont de nouveaux partenariats croisés entre l'Etat et les Régions qui devront être mis en œuvre.

✳ **La réforme de la loi sur la formation professionnelle** : pour Francis Mer, le Ministre de l'Economie, il s'agit, pour la France, dans toutes les professions, « *de disposer d'un personnel qualifié, d'où l'urgence de réformer notre système de formation professionnelle* ». Le tourisme n'échappe pas à cette injonction que provoque la concurrence accrue entre les économies mondiales. La nouvelle loi sur la formation professionnelle, qui sera discutée à l'automne, doit permettre à tous les salariés de la filière du tourisme, y compris ceux des structures les plus petites, d'accéder aux dispositifs de formation afin d'améliorer l'accueil et les services, d'élever les niveaux de qualification et de compétence, dans le but de répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante.

✦ **L'émergence de nouveaux métiers** : on s'aperçoit que, désormais, dans un contexte qui est celui du développement durable, ce sont des nouveaux métiers, fondés sur la pluriactivité et la multi compétence, qui surgissent. La formation doit permettre de mieux inscrire ces métiers dans la durée.

‡ **L'harmonisation des diplômes européens** : les directives européennes conduisent nécessairement à l'harmonisation des diplômes de l'enseignement supérieur. Cette contrainte doit devenir un atout à travers la mise en cohérence des appellations et des contenus des dispositifs de formation.

La formation aux métiers du tourisme, que ce soit la formation initiale ou continue, relève d'une préoccupation permanente : inscrire les activités de l'économie du tourisme dans une perspective de qualité et d'adaptation permanente. **Pour cela, l'identité du tourisme doit se retrouver dans la formation, les diplômes, les titres et les qualifications.** Les enjeux économiques conduisent les professionnels à vouloir retenir un personnel qui sera de plus en plus qualifié. Le diplôme et la rémunération rassurent : il faut donc, à travers l'enseignement et la formation, dès le CAP ou l'apprentissage, élever le niveau de qualification et les compétences.

L'heure des choix d'orientation par défaut des élèves et de l'improvisation pour la mise en place des cursus de formation est passée : un cahier des charges, niveau par niveau, doit être élaboré pour donner aux formations une identité forte, celle du tourisme. L'apprentissage des langues étrangères, l'ouverture à l'international, les stratégies d'accueil, la gestion, l'économie du tourisme (statistiques, transports, types d'hébergement...), tout cela doit être repensé à travers le renforcement du partenariat entre le Secrétariat d'Etat au Tourisme, l'Education nationale et les autres organismes de tutelle dans le cadre des grands choix éducatifs et réglementaires touchant l'habilitation des formations et des diplômes. Pour que le tourisme accède au statut de discipline d'enseignement à part entière, il convient aussi de développer la recherche, la veille économique et stratégique.

Aujourd'hui, alors que chacun semble désormais prêt à sortir du flou de la formation préjudiciable au tourisme, il appartient au Secrétariat d'Etat au Tourisme d'impulser une politique de formation novatrice au moment où doivent se définir, dans un contexte de concurrence accrue, les dispositifs et les contenus d'un enseignement en fonction des nouveaux clients, des nouvelles demandes et des nouveaux produits.

Je tiens à remercier Monsieur le Premier Ministre, Jean-Pierre Raffarin, et Monsieur Le Secrétaire d'Etat au Tourisme, Léon Bertrand, pour la confiance qu'ils ont bien voulu m'accorder en me confiant cette mission parlementaire d'étude et de réflexion sur les diplômes et les formations aux métiers du tourisme.

**Arlette Franco,
Députée des Pyrénées Orientales**

Introduction

Présentation de la démarche d'enquête

1. Le cadre de la mission

1.1. Définition de la filière « tourisme »

Activité économique essentielle, en constante progression, malgré les difficultés conjoncturelles, le tourisme représente près de 7,5 % du PIB national, la France occupant, avec 76 millions de visiteurs en 2001, la première place mondiale en matière de destination touristique. A l'horizon 2020, on prévoit, en France, une augmentation de près de 20 % du nombre de visiteurs. Face à une concurrence mondiale de plus en plus vive, il s'agit de donner à la France les moyens de préserver son rang, d'améliorer les recettes liées à l'activité touristique en faisant en sorte que nos visiteurs restent plus longtemps sur notre territoire. Pour cela, l'effort doit porter sur l'amélioration de la qualité des prestations touristiques : la formation devient alors l'un des axes majeurs d'une politique de développement fondée sur un véritable « Plan Qualité France ».

Selon l'Organisation mondiale du tourisme, « *le tourisme est l'ensemble des activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages, de leurs séjours et dans des lieux en dehors de leur environnement habituel, à des fins de loisirs* ». On retiendra, de cette définition, trois mots : « voyages », « séjours », « loisirs ». Ces trois mots recouvrent toutes les activités liées au tourisme : transport, restauration, hébergement, animation. Chaque activité se décline selon les types de tourisme, générant une très grande diversité d'emplois et, par voie de conséquence, une très grande diversité de formations.

Il s'agit de bien identifier l'activité touristique de façon à ne pas confondre les métiers : le tourisme suppose une prestation spécifique. Il suffit d'étudier un domaine comme l'« accueil » pour s'en convaincre. L'activité de « réception », dans un produit « touristique », suppose une manière d'être, d'accueillir, d'informer et de diriger le visiteur, elle relève d'un savoir-faire spécifique. De la même manière, la conception, l'organisation et la commercialisation d'un produit « touristique » supposent un savoir-faire spécifique dont la vocation est récréative et/ou culturelle.

On a donc un panel d'activités qui regroupe les qualifications suivantes : l'accueil, l'animation, l'accompagnement, l'organisation, la commercialisation, la gestion, le management, la restauration, l'hébergement. Dans tous les domaines, dans toutes les catégories d'emploi, l'amélioration du niveau général de formation est une nécessité afin d'accroître la compétitivité des entreprises de tourisme. Former, développer et retenir une main d'œuvre qualifiée devient donc l'un des enjeux majeurs du secteur tourisme, soit à travers une offre de formation initiale et continue dont la spécificité aura été reconnue, soit à travers la validation des acquis.

1.2. Domaine d'étude de la mission

La mission parlementaire, réalisée à la demande du Premier Ministre, Monsieur Jean-Pierre Raffarin, et du Secrétaire d'Etat au Tourisme, Monsieur Léon Bertrand, ne porte pas sur la situation de l'emploi dans le domaine du tourisme. Elle porte sur les diplômes et les formations aux métiers de ce secteur d'activité, y compris lorsqu'il est question des emplois saisonniers ou de la pluriactivité.

Premier constat : les formations aux métiers du tourisme se caractérisent par leur extrême diversité. Dans les secteurs de la restauration et de l'hôtellerie, secteurs dans lesquels les débouchés existent, les formations s'échelonnent du CAP au BTS. Dans les autres secteurs du tourisme, rares sont les formations dont le niveau se situe en dessous du BTS. Les analyses montrent alors que toutes les formations, à cause de la relative incohérence et de la dispersion du système d'enseignement, ne sont pas toujours adaptées, en particulier dans l'enseignement supérieur. Des insuffisances existent aussi dans le domaine de la validation des acquis : valorisation des CQP (Certificat de Qualifications Professionnelles), rôle de la commission nationale de certification.

Deuxième constat : l'offre en formation est réelle, elle est diversifiée et couvre tous les niveaux de qualification. Des difficultés existent cependant pour accompagner les micro-entreprises dans le domaine de la formation. L'offre de formation provient des établissements suivants : AFPA (5 %), lycées publics (6 %), établissements agricoles (7,5 %), établissements consulaires (9 %), GRETA (10 %), universités (10,5 %), établissements privés (52 %). A côté de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur, de nombreux ministères conduisent des actions de formation : les Affaires sociales et le Travail à travers l'AFPA, la Jeunesse, le Sport, l'Agriculture. Il convient de rappeler cependant que seuls le Ministère de l'Education et le Ministère du Travail sont habilités à délivrer des diplômes.

2. La démarche d'enquête : auditions, déplacements

La démarche d'enquête a permis, à travers des auditions, des enquêtes et des visites :

- d'établir un état des lieux ;
- d'analyser les besoins ;
- de faire des propositions.

Les entretiens se sont déroulés avec les établissements publics ou privés, les professionnels, les anciens élèves, les différents ministères concernés, les associations, les syndicats, les instances européennes et les consommateurs. Des établissements ont été visités. Un déplacement a été effectué en Martinique, Guadeloupe et Guyane, afin de mesurer les besoins spécifiques de l'Outremer au moment même où l'économie ultramarine bénéficie d'une loi de programmation.

A travers les auditions que nous avons conduites, les entreprises que nous avons visitées, les déplacements que nous avons effectués et les professionnels que nous avons rencontrés, l'objectif de la formation, pour toutes les zones touristiques, y compris l'Outremer, peut se résumer ainsi : **inscrire le tourisme dans un processus de développement durable par une amélioration de la qualification et des compétences.**

La France, qui occupe le premier rang mondial pour le nombre de visiteurs reçus et le troisième rang pour les recettes, reste exposée à une forte concurrence mondiale. Si elle ne peut concurrencer certaines destinations en matière de prix, ses avantages différenciateurs se situent à la fois du côté de la qualité des prestations offertes et de ses capacités d'adaptation.

Destination touristique naturelle par le nombre, la variété et la qualité de ses sites touristiques, notre pays doit faire de la formation un formidable levier de développement durable.

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

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

Ainsi, on peut imaginer quatre niveaux d'exigence :

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

Ces niveaux d'exigence ne semblent pas impossibles à atteindre. En effet, **toute la filière souhaite plus une adaptation des formations qu'une véritable**

remise à plat. Des ajustements précis seront plus efficaces qu'une révolution. En revanche, il est urgent d'agir, car le marché touristique évolue très vite et la concurrence est de plus en plus vive.

Une analyse des différents secteurs concernés par la formation amène les commentaires suivants :

3.1. L'hôtellerie et la restauration

Dans cette branche, les professionnels reconnaissent souvent des faiblesses dans les dispositifs de formation. Leur présence dans la plupart des établissements scolaires spécialisés limitent leurs critiques. La partie professionnelle des formations est souvent analysée comme annexe d'un cursus aux règles rigides.

L'évolution constante et rapide de la demande touristique, son internationalisation, induisent une constante adaptation de l'offre. Le caractère traditionnel de l'enseignement, notamment dans les métiers de l'hôtellerie, qui constitue la base de la formation, doit donc se doubler d'un enseignement moderne adapté à des prestations quotidiennes plus banales. Une telle orientation ne peut s'envisager sans des stages de formation plus complets, en entreprise, seul lieu où le futur diplômé peut véritablement s'imprégner du métier.

Au delà, c'est donc tout un ensemble qui doit être repensé, restructuré, en se fondant sur le souci de la qualité : **qualité technique, qualité commerciale, qualité relationnelle**. La première recouvre les notions d'hygiène, d'entretien ; la seconde, l'apprentissage des techniques de ventes et d'achat ; la dernière, la plus importante, l'approche de la clientèle et le traitement de ses besoins.

Cette modernisation doit s'inscrire dans une économie où la saisonnalité a un impact très important. Or, l'exploitation saisonnière entraîne, chez la plupart des professionnels indépendants, une gestion partielle du personnel, voire une absence de gestion. La formation, qui apparaît pourtant comme un acquis du salarié, n'a pas de place dans la politique sociale des personnels. Si les grands groupes ont su évoluer, et proposer des solutions, parce qu'ils en ont les moyens, la plupart des entreprises, qui sont de taille moyenne et relèvent d'une culture d'entreprise familiale, sont dans l'incapacité de conduire une politique de formation efficace pour leurs salariés. Les dispositifs existants ne leur sont pas accessibles

L'émergence d'une économie touristique à part entière entraîne donc une remise en cause immédiate d'une partie du système de formation, afin de permettre la création de nouveaux profils professionnels, une réorientation des savoir-faire de base, un développement des compétences dans les grandes structures privées ou publiques, l'accès aux dispositifs de formation pour tous les salariés.

En France, la prochaine réduction de la TVA pourrait permettre d'entamer une négociation avec la filière touristique, afin d'intégrer la formation du salarié au sein de la gestion des entreprises. Il en est de même des réflexions menées sur une

adaptation de la loi du 23 juillet 1992, notamment pour les qualifications requises dans le domaine de la commercialisation. La question va se poser, de façon urgente, pour les agences de voyages.

3.2. Les agences de voyages

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

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

- agir de façon institutionnelle en demandant une reconnaissance plus forte de leur métier face à des structures associatives ;
- professionnaliser leur personnel sur le montage de produits.

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

3.3. Les structures de développement

Les activités du tourisme se font à travers des structures publiques qui en assument ou en gèrent la compétence, des entreprises qui administrent des centres, des villages de vacances ou tout simplement des activités touristiques.

Pour les structures publiques, un constat s'impose : le tourisme est un des secteurs qui a fait le plus l'objet de transferts de compétences dans le cadre de l'intercommunalité. La création des « Contrats Emploi Jeune » a permis de valoriser l'activité des offices de tourisme ou de bonifier des structures de développement : parcs naturels, habitat rural... Ces contrats ne sont qu'à durée déterminée. Il serait opportun d'intégrer ces populations dans un dispositif passerelle pour que l'ensemble de la filière bénéficient des personnes qui ont acquis une expérience du tourisme sur le terrain. **Cette possibilité n'exclut pas une réflexion sur une filière tourisme au sein du régime des collectivités locales.**

En ce qui concerne les entreprises, comme les centres de vacances ou les clubs, elles arrivent à maîtriser leurs besoins en personnel d'animation. Souvent, les salariés jouent une polyvalence entre des équipements situés en montagne durant la saison d'hiver et à la mer durant la saison estivale. Ces salariés sont, pour la plupart,

très jeunes, célibataires, et n'ont pas nécessairement pour objectif de faire carrière dans des métiers dont les conditions de travail restent particulièrement exigeantes.

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

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

Des sessions spécifiques sur la création d'entreprise permettront de qualifier des guides ou des accompagnateurs, qui souhaitent s'installer à titre personnel.

Ces évolutions mettent toutes en évidence le constat suivant : les formations initiale et continue sont intimement liées et la réponse qui pourrait être apportée passe par une mixité des formations et un dialogue permanent avec les socioprofessionnels.

3.4. Les pistes de réflexion

3.4.1. Le rôle du Secrétariat d'Etat au tourisme

Le Secrétariat d'Etat au Tourisme a un rôle important à jouer comme animateur de la politique de formation, en liaison avec l'Education nationale et les professionnels. **Il doit, au-delà de l'aspect technique de définition et de mise en œuvre des dispositifs, pouvoir partager la compétence réglementaire en matière de formation.** Son rôle est aussi de soutenir et promouvoir des écoles spécialisées ou des diplômes nationaux dans le cadre d'une politique de reconnaissance internationale. Il doit contribuer à la création d'une carte nationale des établissements chargés de la formation initiale et continue en relation avec les régions. Enfin, il peut créer en liaison avec les régions, comme le fait la Province du Québec, les Grands Prix du Tourisme Français afin de valoriser les hommes, les produits ou les entreprises.

Dans le cadre de la décentralisation, va se poser, en matière de tourisme, la question des transferts de compétence aux Régions. Jusqu'à présent, les services déconcentrés de l'Etat, par l'intermédiaire des Délégués Régionaux au Tourisme (DRT), jouent un rôle fondamental dans la définition, la mise en œuvre et le financement des actions de formation. Les DRT, qui constituaient une interface cohérente entre l'Etat et les Régions, ont permis de développer, adapter et fiabiliser les liens entre une politique touristique nationale nécessairement tournée vers des priorités et des besoins locaux que font émerger des situations plus spécifiques.

3.4.2. Vers une nécessaire clarification des métiers du tourisme

La clarification souhaitable des métiers du tourisme peut se fonder sur les axes suivants :

✍ les niveaux V et IV

Ces niveaux, s'ils permettent l'accès immédiat à l'emploi, ne répondent que partiellement aux besoins. On note une faiblesse des enseignements dans les domaines de la qualité, des langues étrangères, des techniques de réception...

Les CAP et les BEP peuvent faire l'objet d'une adaptation plus forte en les adossant aux politiques régionales en liaison constante avec les professionnels. Cette orientation peut concerner les baccalauréats à finalité professionnelle et leurs mentions complémentaires : sommelier, cuisinier...

Malheureusement, les niveaux de salaire, la faible reconnaissance et les contraintes d'horaires sont un handicap et beaucoup de jeunes délaissent la profession pour d'autres secteurs.

Les salariés de la profession ont besoin d'une véritable reconnaissance. Même s'il existe des formations élitistes en relation avec les meilleurs chefs français qui valorisent la filière, une politique de promotion de l'ensemble des métiers est nécessaire. Ainsi, les formations des écoles hôtelières pourraient être valorisées par des concours permettant de mettre en évidence le savoir-faire des serveurs, des chefs de rangs, des sommeliers, des cuisiniers « de pays »...

Les niveaux IV et V doivent compléter leurs sessions de formation par des modules spécifiques en liaison étroite avec les professionnels.

② Le niveau III

Les formations BTS sont appréciées par les entreprises dans le cadre de la voie technique. A côté des BTS institutionnels, la création de BTS spécialisés, en liaison avec le marché et les professionnels, paraît une voie souhaitable. Ces BTS spécialisés peuvent être constitués de modules permettant aux étudiants de réaliser leurs formations à la carte. En effet, la clientèle touristique demande des produits de plus en plus spécifiques ou adaptés à leurs besoins.

La flexibilité des formations apparaît de plus en plus comme une nécessité : le tronc commun permet, à travers les exigences d'une formation générale, de préserver l'avenir des personnes formées en cas de reconversion ou de changement de lieu. Les modules permettent une adaptation immédiate à des spécificités d'emploi et/ou aux besoins du local.

Trois exemples de BTS spécialisés paraissent intéressants à développer :

a) activités de pleine nature

BTS spécialisé fondé sur des types d'emplois possibles dans un secteur qui connaît un bon développement. A côté d'un tronc commun, des

modules devraient permettre une meilleure flexibilité par rapport aux besoins et une meilleure adaptation aux réalités locales.

b) Accueil des handicapés

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

c) Tourisme et développement durable

Cette formation vise à mettre en évidence les principes éthiques du développement durable : rôle citoyen, connaissances des populations, de l'environnement

[Cf. **Chapitre IV, le point IV.13., Tourisme et Développement durable.**]

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

Pour le niveau III, les formations doivent être recentrées sur l'identité du tourisme avec une flexibilité et une mixité plus grande entre la formation initiale et la formation continue.

③ Les niveaux II et I

Pour les niveaux II et I, les cursus sont, en général, fondés sur des enseignements généralistes et théoriques. Peu de places sont réservées à des enseignements spécialisés. Les professionnels devraient être plus souvent associés. Cette suggestion renvoie à l'obligation d'augmenter les expériences en milieu professionnel pour les étudiants.

La formation universitaire paraît peu lisible. Tout d'abord, les diplômes du tourisme sont concurrencés par d'autres diplômes mieux identifiés (commerce, gestion). Les enseignements restent trop généralistes et ne prennent pas en compte les aspects particuliers de l'économie du tourisme. Ensuite, on constate la création opportuniste, par des universitaires, de diplômes sans véritable lien avec le secteur professionnel.

La reconnaissance des formations passera par une sélection plus forte des candidats dans les écoles et les cursus universitaires. Une définition claire des diplômes d'enseignement supérieur est souhaitable en conformité avec les règlements de l'Union Européenne. L'objectif est d'aller vers la **création d'un mastere du**

tourisme et d'une répartition nationale des spécialités touristiques suivant les universités.

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

3.4.3. Le constat

Un premier constat s'impose : nous disposons d'un système de formation complet dont chacun s'accorde à reconnaître la qualité. L'offre est en effet variée, suffisamment complète, elle couvre pratiquement tous les secteurs de l'industrie du tourisme.

Dans ce dispositif, il convient de distinguer formation initiale et formation continue : la formation initiale, à travers des établissements publics ou privés, délivre des diplômes reconnus comme les CAP, les BEP ou les BTS ; la formation continue s'inscrit dans un dispositif suffisamment varié pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise, chaque salarié, chaque demandeur d'emploi, chaque zone touristique, y compris dans l'Outremer. L'association et la combinaison des formations ont permis de créer une véritable filière des métiers du tourisme.

La capacité de dialogue entre les différents acteurs, publics et privés, de la formation aux métiers du tourisme est réelle. Notre dispositif de formation, qui dès l'origine, a su combiner, à tous les niveaux, la théorie et la pratique, et inscrire dans les différents cursus des stages en entreprise, sert de référence dans ce domaine.

En revanche, des dysfonctionnements existent. Ils se traduisent par un manque de lisibilité de la filière des métiers du tourisme et un important *turn over* dans la profession : près d'un tiers des salariés du tourisme quitte le secteur de l'hôtellerie et de la restauration chaque année.

Avec l'évolution de l'industrie du tourisme, certaines filières sont amenées à disparaître. Dans l'enseignement supérieur, tous les profils des cursus « post-bac » n'intéressent pas les professionnels du tourisme.

L'adéquation entre la formation et l'emploi n'est pas suffisante. Il n'existe aucune valorisation des métiers du tourisme, souvent relégués dans la sphère dévalorisante des loisirs. Les niveaux de rémunération et les perspectives de carrière restent insuffisants : si la profession semble décider à faire un effort dans ce domaine, elle pourra le faire qu'à partir d'une élévation des niveaux de qualification, ce que la formation permet.

En ce sens, la formation apparaît comme l'un des leviers les plus efficaces pour installer le tourisme dans une logique de développement durable. Son rôle apparaît encore plus primordial, lorsqu'il est question des petites entreprises : des dispositifs spécifiques de formation continue doivent être mis en place pour les

entrepreneurs de ces micro-entreprises qui constituent l'architecture d'un tourisme authentique de qualité.

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

- donner une plus grande cohérence à la filière
- identifier plus précisément les métiers du tourisme
- rehausser les niveaux
- repenser l'éventail des métiers
- éviter les formations dépotoirs
- mieux évaluer les contenus
- mieux équilibrer la distribution entre la théorie et la pratique
- assurer une meilleure formation des enseignants de la filière
- revaloriser l'intervention des professionnels
- chercher constamment l'adéquation entre la formation et l'emploi
- lier l'amélioration de la qualité à l'élévation des compétences
- communiquer plus efficacement sur les métiers du tourisme
- accroître la souplesse des dispositifs de formation continue domaine dans lequel il ne peut exister de démarche globale
- répondre à la spécificité de chaque zone touristique, en particulier l'Outremer.

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

La refonte de notre dispositif de formation et la réflexion sur les contenus apparaissent donc comme une nécessité. A côté de l'élévation des qualifications, **l'enjeu est celui de la valorisation du facteur humain**. L'industrie du tourisme, qui cherche à conserver ses salariés, doit leur offrir la possibilité de s'affirmer dans la profession à travers des dispositifs de formation performants. Dans la restauration et l'hôtellerie, le nombre de salariés sans qualification est tel qu'il explique à lui seul l'important *turn over* de la profession. Former le personnel, c'est le fidéliser et accroître la compétitivité des entreprises.

4. La spécificité de l'Outremer : Martinique, Guadeloupe, Guyane

Le tourisme joue un rôle prépondérant dans le développement de l'Outremer. Une activité traditionnelle comme l'agriculture est en régression constante, les perspectives de développement de l'industrie restent limitées, les autres secteurs sont tributaires des commandes de l'Etat et de l'élévation du niveau de vie. Le seul secteur en hausse constante, ces dernières années, a été celui du tourisme. La Martinique et la Guadeloupe accueillent, chacune, près de 600 000 touristes par an. Mais, actuellement, la fréquentation touristique des Antilles régresse : la concurrence de Cuba ou de Saint-Domingue, le vieillissement du parc hôtelier, une qualité moindre, des coûts plus élevés expliquent cette relative régression. La Guyane, avec 60 000 touristes par an, présente un secteur touristique encore peu développé.

Or, pour l'Outremer, le développement repose pour une large part sur le tourisme et ses dérivés. L'adhésion des divers acteurs à un projet de développement fondé sur le tourisme doit s'accompagner d'une réflexion sur la formation aux métiers de ce secteur d'activité en tenant compte de la spécificité de chaque territoire.

Les mesures prises dans le cadre de la loi de programmation pour l'Outremer, - continuité territoriale, aide à l'investissement, défiscalisation -, doivent s'accompagner d'une attention soutenue dans le domaine de la formation aux métiers du tourisme à des fins d'efficacité stratégique (amélioration de l'accueil et de la qualité, innovation afin de répondre aux attentes du marché et de la clientèle, création et développement d'un produit touristique spécifique). Un « label qualité », fondé sur l'histoire, la tradition, la culture, la protection de l'environnement, sur la complémentarité entre les grandes structures et les micro-entreprises et sur l'organisation coordonnée de la formation, doit permettre le développement de l'économie touristique en Outremer.

Si l'Outremer peut s'inscrire dans la démarche traditionnelle de formation aux métiers du tourisme à travers des établissements publics de type lycées professionnels qui vont offrir une formation initiale identique à celle de l'ensemble du territoire français, sa spécificité doit conduire à mettre en œuvre une démarche propre en adéquation avec la spécificité de l'offre touristique ultramarine. Dans le domaine de la formation continue, comme sur l'ensemble du territoire, chaque entreprise, chaque salarié et chaque demandeur d'emploi demandent une approche spécifique fondée sur les attentes de l'entreprise, l'objectif de qualification et de trajectoire professionnelle du salarié ou du demandeur d'emploi, la durée et les coûts de la formation.

La contrainte est alors la suivante : **réaliser l'adéquation entre la formation, l'emploi, les caractéristiques de l'entreprise**. La décentralisation offre le cadre idéal pour réaliser cette adéquation.

I. Le tourisme : analyse des besoins en matière de formations initiale et continue

1.1 Le contexte d'une activité économique particulière

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

Trois problèmes majeurs apparaissent :

- 1) le niveau de recrutement des élèves et des étudiants est plutôt bas (formations technologiques ou professionnalisées) ;
- 2) la formation aux métiers du tourisme souffre d'un manque d'identité et de cohérence ;
- 3) le secteur du tourisme offre, à tous les niveaux, des perspectives limitées de rémunération et de carrière.

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

1.1.1. Question de sémantique : que met-on derrière le mot « tourisme » ?

La difficulté première, pour réfléchir sur les diplômes et les formations aux métiers du tourisme, est sémantique : il s'agit de savoir ce que l'on met derrière le mot « tourisme ». Manifestement, ce mot englobe tout, depuis le déplacement, l'accueil, l'hébergement, la restauration, les activités des touristes... Ce qui est

vrai, c'est que le concept de « tourisme » recouvre l'ensemble des activités liées à la conception, la commercialisation de produits destinés à une clientèle appelée à voyager dans le but de visiter tel ou tel site, y séjourner, à des fins d'agrément. Le tourisme désigne donc l'ensemble des activités liées aux touristes, c'est-à-dire ceux qui se déplacent pour leur plaisir. Ce n'est donc pas le « tourisme » qui est une branche de l'hôtellerie, mais c'est l'hôtellerie qui constitue une activité particulière de ce qui est l'activité générale, le tourisme.

Si le tourisme englobe tout, cela signifie, au plan des formations, qu'il couvre tous les niveaux, des plus bas (niveau V) aux plus élevés (DESS, maîtrise), des tâches d'exécution à l'ingénierie. Or, l'ensemble de ces formations, offertes par l'enseignement public ou privé, se présente souvent de manière confuse, sans lien étroit avec le marché et les professionnels pour certaines formations supérieures.

Par commodité, on peut distinguer deux champs d'activité : le champ de l'hôtellerie et de la restauration, qui présente, malgré son extrême diversité, un certain caractère d'homogénéité ; le champ des autres activités liées à l'économie du tourisme (d'un côté, le **tourisme émetteur** : conception, organisation et commercialisation des activités dites « touristiques »; de l'autre, le **tourisme réceptif** : accueil, accompagnement, animation sur des « sites » touristiques). Cette définition des champs sectoriels du tourisme exprime une diversité des métiers qui semble se décliner à l'infini. L'industrie du tourisme se caractérise d'ailleurs par un besoin constant de personnel, la pénurie de main-d'œuvre étant aggravée par un taux de rotation particulièrement élevé (près de 30 %). La profession doit recruter chaque année près de 30 000 personnes.

Une autre caractéristique des métiers du tourisme est l'importance des personnels qui ont suivi une formation professionnelle courte qui débouche immédiatement sur un emploi et des personnels sans diplôme ou qui n'ont pas la qualification de l'emploi.

Or, l'évolution rapide de ce secteur économique conduit à renforcer la professionnalisation des salariés. Formation initiale et formation continue sont ainsi appelées à jouer un rôle de plus en plus grand dans la construction des compétences et l'élévation des niveaux de qualification.

On sait que les formations internes des grands groupes leur permettent de former rapidement et efficacement leurs salariés. Souvent, ces formations internes, même si elles sont liées à une identité forte, comme dans le cas du groupe ACCOR, expriment des contenus que l'on retrouve dans les formations mises en œuvre dans les établissements publics, en formation initiale ou continue. On y trouve cependant un plus grand pragmatisme.

1.1.2. Etat des lieux

Le tourisme est la première activité économique mondiale. C'est dans ce secteur d'activité que se crée le plus d'emplois tous niveaux confondus, de

l'emploi de femme de chambre à celui de manager, du métier d'animateur sportif à celui de guide-interprète ou de guide-accompagnateur en forêt tropicale.

Or, le turn-over atteint 70 à 80 % parmi les employés. Deux raisons à cela : des métiers mal identifiés, sans identité véritable, avec des salaires, des conditions de travail et des perspectives de carrière notoirement insuffisants ; des formations le plus souvent tout aussi mal identifiées avec un empilement de cursus disparates au lieu d'une véritable cohérence. Il manque une typologie des métiers du tourisme et des carrières, une meilleure lisibilité des salaires. De la même manière, les besoins sont insuffisamment analysés.

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

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

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

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

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

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

On constate donc le paradoxe suivant : le tourisme demande un niveau de qualification de plus en plus élevé, avec, pour certains métiers, une forte connotation culturelle ; en revanche, la formation souffre d'un déficit d'identité. La filière, malgré les progrès réalisés dans le domaine des formations, semble encore fonctionner sur le registre de l'improvisation avec des choix d'orientation décidés au dernier moment. Tout cela doit conduire tous les acteurs du tourisme, les pouvoirs publics et les professionnels, à clarifier définitivement la situation des métiers du tourisme avec un souci d'harmonisation et de professionnalisation. L'identité du tourisme doit, dans ces formations, être valorisée, renforcée, en particulier par une souplesse plus grande et un éventail élargi des compétences.

Dans son Guide des Formations aux Métiers du Tourisme, publié en octobre 2000, la Chambre de Commerce de d'Industrie du Languedoc-Roussillon note *« l'importance déterminante que prend la formation aux métiers du tourisme, et qui a pour résultat la multiplication des organismes qui s'y consacrent, au point de constituer un épais maquis où les uns et les autres peuvent se perdre. »* C'est de cet « épais maquis » des formations qu'il convient de sortir afin de crédibiliser la filière dans son ensemble.

1.2. les publics concernés

L'ensemble des établissements qui préparent aux métiers du tourisme accueille des publics d'une extrême diversité en formation initiale et continue. Cette diversité des cohortes d'enseignés correspond à la diversité de l'ensemble des professions du tourisme. Si certains métiers sont bien connus comme ceux de la restauration ou de l'hôtellerie, des métiers nouveaux apparaissent, en particulier ceux qui correspondent au développement d'un tourisme local et culturel fondé sur l'animation de sites, de territoires, l'authenticité, le patrimoine et les traditions, ou sur une demande de plus en plus grande de tourisme orienté vers l'aventure, l'écologie, l'approche interculturelle. En même temps, avec le développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), surgit une technicité nouvelle qui nécessite l'acquisition de compétences nouvelles.

Les publics concernés sont ceux des élèves, des étudiants, des salariés, des demandeurs d'emploi. Pour tous ces publics, l'attraction exercée par le secteur du

tourisme est réelle, ce qui a engendré la multiplication des formations de tous niveaux, du CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle) au DESS ou au master. Les nouvelles tendances du tourisme, comme le tourisme vert ou le tourisme sportif, le tourisme culturel ou le tourisme d'affaires, entraînent l'émergence de nouveaux métiers et/ou obligent à revisiter des métiers traditionnels.

Le point commun de tous les métiers du tourisme est que cette industrie se définit comme une industrie de service constamment obligée de s'adapter à l'évolution de la demande, à une concurrence de plus en plus rude et aux renversements du marché lors de conjonctures défavorables.

Or, on constate que le taux des salariés accédant à la formation continue reste faible : 18 % pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, 33 % pour l'ensemble des secteurs du tourisme. Dans les grandes entreprises, il est plus facile pour les salariés de s'engager dans un processus de formation continue, de nombreux groupes ayant même créé leur propre centre de formation interne, en particulier dans l'hôtellerie.

Des efforts sont à fournir pour permettre à tous les salariés du tourisme d'accéder à la formation continue afin de répondre aux besoins d'amélioration des services et d'élévation de la qualité. Dans le domaine de la formation continue, l'offre est importante, souvent pertinente, mais il convient d'améliorer la lisibilité des dispositifs de formation afin de parvenir à une reconnaissance officielle des qualifications.

Le Tourisme bénéficie pourtant d'un avantage certain : c'est un secteur d'activité qui admet la formation sur le terrain, en particulier par la voie de l'apprentissage, et qui ne demande pas nécessairement un passage par l'école et le diplôme traditionnel.

1.2.1. Les deux grands domaines de la formation

On distingue, par commodité, les secteurs de la restauration et de l'hôtellerie et les autres secteurs du tourisme (l'accueil, la conception et la commercialisation de produits touristiques, l'accompagnement, l'animation...).

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

1.2.2. Les formations supérieures

On note que, ces dernières années, les formations de niveau « bac + 2 » à « bac + 5 » se sont multipliées, ce qui n'est pas sans poser le problème des débouchés pour ceux qui prétendent, à partir de ces formations souvent en décalage avec la réalité, occuper des postes à très hautes responsabilités dans l'industrie du tourisme. Ces formations supérieures dédiées au tourisme sont certes concurrencées par les formations classiques à la gestion, au management

ou au marketing, mais la tendance dans le tourisme est aujourd'hui de recruter des jeunes issus de formations plus spécialisées, capables de véhiculer l'identité forte du tourisme. C'est donc essentiellement un travail de mise en cohérence entre la formation et l'identité spécifique du tourisme qui doit s'accomplir dans l'enseignement supérieur. La crédibilité de ces formations repose aussi sur les besoins du marché. Il serait inadmissible d'engager des gens dans un processus de formation privé de débouchés.

1.2.3.les nouvelles formations éclatées selon les ministères

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

La reconnaissance des parcours professionnels est une caractéristique forte de l'industrie du tourisme, encore faut-il que cette reconnaissance puisse engendrer une amélioration des carrières.

1.3. Les enjeux de la formation

On constate que les formations aux métiers du tourisme concernent tous les publics, tous les goûts, toutes les orientations, et qu'elles sont dispensées par une grande variété d'organismes publics ou privés, à tous les niveaux, en formation initiale et continue. Les enjeux, face à cette abondance des formations dans tous les secteurs de la profession, sont les suivants :

- revaloriser la profession ;
- permettre une meilleure qualification des salariés ;
- accroître leur efficacité ;
- assurer des perspectives de carrière plus intéressantes ;
- améliorer la qualité de l'offre touristique ;
- consolider l'identité « tourisme »
- accorder une place plus grande à l'apprentissage des langues.

II. Typologie des formations dispensées

2.1. formations et diplômes existants

Nombreuses sont les structures, publiques ou privées, qui dispensent des formations de qualité dans tous les domaines, soit à travers des formations courtes, destinées à une immersion immédiate dans le monde du travail, soit à travers des formations plus longues dont le modèle reste le BTS. Depuis deux ou trois ans, un effort de rénovation des formations a été fait, afin de permettre une meilleure adaptation au marché et une élévation des qualifications. Cette volonté de rénover les diplômes et les formations aux métiers du tourisme est partagée par les pouvoirs publics et les organisations professionnelles.

2.1.1. *Les formation à l'hôtellerie-restauration*

Dans ces deux secteurs d'activité, les diplômes-clefs sont le CAP et le BEP, deux diplômes qui privilégient la pratique et permettent de travailler immédiatement, à l'issue d'une formation courte, même si le BEP permet de poursuivre des études vers un bac professionnel.

► Les **CAP**. Ils sont au nombre de quatre : cuisine, restaurant, café-brasserie et services hôteliers. Les CAP ont été largement rénovés, combinant plus efficacement les matières professionnelles, à très hauts coefficients, et les matières générales comme le français ou les mathématiques.

► Le **BEP**. En revanche, il n'existe qu'un BEP dans ce secteur, un BEP « métiers de la restauration et de l'hôtellerie », entièrement rénové.

On note que la poursuite des études est possible après un CAP ou un BEP à travers les « mentions complémentaires » (MC), les « brevets professionnels » (BP) ou un « bac pro » qui, lui, offre la possibilité de poursuivre des études supérieures. Mais, on constate que le niveau de culture générale des titulaires d'un bac pro est souvent trop faible pour permettre de poursuivre en BTS dans de bonnes conditions. Le dispositif d'ensemble des CAP et du BEP reste assez souple mais il demande une **réactualisation constante des contenus**.

► Les **bac pro**. On distingue le bac professionnel restauration et le bac technologique hôtellerie. Ces deux baccalauréats, qui offrent un enseignement plus approfondi, visent à former des professionnels capables d'être immédiatement opérationnels sur le marché du travail. Ces deux baccalauréats fonctionnent sur le principe suivant : enseignements théoriques et pratiques avec un stage en entreprise. C'est sur l'adaptation constante aux besoins de la profession et sur la durée du stage en entreprise qu'il faut réfléchir en associant le ministère de l'Education et les professionnels. Une plus grande efficacité peut être atteinte, sachant que le niveau de recrutement reste relativement faible. L'orientation des élèves dans ces sections se fait beaucoup plus par défaut que par choix délibéré, alors que les débouchés sont réels. Le niveau de recrutement a été relevé cependant, puisque les titulaires d'un CAP restaurant ou cuisine ne peuvent plus accéder directement au bac professionnel restauration.

► Le **BTS hôtellerie-restauration**. Il s'agit d'un diplôme très largement reconnu par la profession et dont le niveau bac + 2 et les deux options A et B correspondent aux attentes du marché du travail. Ce BTS se prépare en deux ans avec une première année commune aux deux options. C'est en seconde année que s'opère la spécialisation : Mercatique et Gestion hôtelière pour l'option A, tournée vers l'hôtellerie ; Art culinaire, de la table et du service pour l'option B, dédiée à la restauration.

Les BTS, dans leur ensemble, ne posent pas de difficulté : la réflexion qui les concerne doit s'inscrire dans une réflexion générale sur la revalorisation de l'enseignement professionnel ou technique à travers la place accordée aux stages en entreprise. Il est évident qu'il ne faut pas affaiblir les matières d'enseignement général, qui garantissent l'acquisition d'un bon niveau théorique et d'une meilleure culture. En même temps, en relation avec les professionnels, il convient de constamment réactualiser les contenus théoriques et allonger la durée des stages pratiques.

Les établissements publics ou privés, les établissements consulaires, les CFA (Centre de Formation par l'Apprentissage) peuvent préparer à ces BTS. La question qui demeure, en particulier pour les établissements privés et les CFA, mais aussi pour les lycées publics, est celle du niveau de recrutement des élèves.

A l'issue de leur formation, les titulaires du BTS hôtellerie-restauration peuvent prétendre occuper des postes d'encadrement, même s'ils sont concurrencés par des élèves qui sortent d'écoles de commerce ou d'écoles d'hôtellerie.

► Les **écoles d'hôtellerie**. Elles offrent une grande diversité des formations. Certaines écoles privées, suffisamment célèbres ou ambitieuses, peuvent engendrer des frais de scolarité élevés. L'enseignement qui est donné dans ces écoles, qu'il soit court (six mois), ou long (trois ans), généraliste ou spécialisé, de niveau IV ou de niveau I, est de qualité inégale. On retiendra les écoles reconnues par l'Etat et dont le diplôme est homologué, avec, comme critère, l'insertion professionnelle de leurs diplômés.

Les instituts Vatel témoignent de l'efficacité de ce type d'école avec la mise en situation des élèves dans des restaurants ou des hôtels d'application. La démarche qui consiste à ouvrir un restaurant ou un hôtel d'application se généralise. L'AFPA s'est engagée dans cette voie.

2.1.2. les formations dans les autres secteurs du tourisme

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

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

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

De plus, les formations supérieures devront faire face au processus d'harmonisation des diplômes européens. Cette harmonisation peut conduire à la disparition des « licences professionnalisantes » dans les universités, si le tourisme ne se constitue pas comme science à part entière et domaine d'apprentissage spécifique. Une réforme de l'enseignement supérieur est prévue, avec en particulier le projet de loi sur l'autonomie des universités qui vise à donner plus de pouvoirs aux présidents d'université et à resserrer les liens avec les collectivités locales. Les formations aux métiers du tourisme peuvent trouver dans ce « Projet de loi sur la modernisation des universités » un contexte avantageux de développement, si elles affirment à la fois leur vocation universitaire, qui est de former des cadres supérieurs, et une volonté de lieux répondre aux besoins du marché à travers les liens avec les collectivités locales. Le pari est double : obéir à une logique de « professionnalisation » des formations et conserver un haut niveau théorique que doit désormais sanctionner une validation européenne.

Il faut rappeler que l'harmonisation des diplômes européens entraîne une réforme des diplômes nationaux. A notre système actuel, va se substituer l'étagement européen suivant :

Licence (formation en trois ans), **Mastère** (cinq ans), **Doctorat** (huit ans).

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

Le Directeur de l'IREST (Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme, Université de Paris 1, Panthéon-Sorbonne), M. G. Grellet, annonce, si rien n'est fait pour favoriser l'enseignement des métiers du tourisme, *« l'élimination des diplômes reposant sur un enseignement pluridisciplinaire comme le tourisme qui n'apparaîtra plus que comme une sous-section d'une autre discipline comme la géographie ou la gestion. »* Il ajoute : *« Une telle situation serait très dommageable pour les formations universitaires des métiers du tourisme, l'insertion professionnelle étant plus facile avec un diplôme de tourisme qu'avec un diplôme de géographie. Elle est du reste en contradiction avec l'harmonisation européenne dans la mesure où de nombreuses universités européennes délivrent des diplômes de troisième cycle en tourisme. »*

De son côté, M. Jean-Michel Hoerner, Doyen de la Faculté Sport - Tourisme - Hôtellerie de l'Université de Perpignan (Institut Universitaire de Technologie), met l'accent sur la nécessité de préserver ces formations supérieures aux métiers du tourisme, *« sans tomber dans l'ornière universitaire »*. Il souhaite un décloisonnement des formations universitaires afin de mettre en place, à l'université, un enseignement professionnalisé. L'ambiguïté doit donc être levée sur la volonté des universités de se tourner vers les métiers. Pour sa part, et c'est un axe de réflexion intéressant, M. Hoerner propose la création d'une véritable **« science du tourisme »**, domaine pluridisciplinaire qui doit affirmer sa capacité à élaborer un champ d'étude propre et définir des concepts opératoires.

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

C'est justement dans ces formations supérieures que peut se réaliser une formidable avancée en faveur du tourisme. La filière, trop souvent tournée vers le pragmatisme des formations courtes, a besoin d'un processus de formation longue, qui, tout en accordant une place suffisante aux stages en entreprise, ne renonce pas à un enseignement théorique de haut niveau.

Le paradoxe n'est qu'apparent entre la nécessité de répondre de façon pragmatique à la demande du marché et le besoin de valoriser les formations à travers une conceptualisation plus grande.

D'après Jean-Pierre Lozato-Giotart, responsable pédagogique du D.E.S.S. « Tourisme – Culture – Développement » de Paris 3 – Sorbonne nouvelle, *« l'adéquation entre une formation supérieure universitaire et les besoins professionnels, - c'est-à-dire la question des emplois de cadres occupant des fonctions de direction et de décisions, aussi bien en entreprise qu'en milieu institutionnel -, réclame une mise à jour de certains contenus comme, notamment, l'introduction de l'ingénierie touristique et la gestion de projet. »* Ce qui suppose, selon Jean-Pierre Lozato-Giotart, *« une meilleure définition des publics*

concernés et une meilleure lisibilité des types de structures qui préparent à des mastères dans le cadre d'un département reconnu de formation continue, ce qui est déjà le cas avec Paris III. »

Il faut ajouter, afin d'éviter la multiplication, inutile et coûteuse, des centres de formation publics ou privés, la nécessité de réguler l'offre en fonction des besoins et de la carte universitaire. Ce n'est pas remettre en cause le principe d'autonomie des universités que de demander la mise en œuvre d'une plus grande cohérence dans le dispositif de ces formations supérieures qui, trop souvent, ignore la réalité des métiers du tourisme. **L'objectif est de parvenir à des diplômes reconnus qui correspondent à des opportunités de carrière et aux grilles des salaires en vigueur.** A tous les niveaux, l'absence d'homologation des diplômes rend plus difficile le recrutement.

2.2. les contenus et objectifs d'apprentissage

L'étagement des niveaux est le suivant :

- **Le niveau de base**, celui des employés qualifiés : il s'acquiert soit dans lycée professionnel, public ou privé, soit dans un Centre de Formation d'Apprentis (CFA). Les qualifications obtenues se traduisent par des diplômes (CAP, BEP) obtenus à l'issue d'un enseignement qui associe formation générale et technique, et stages en entreprise.
- **Le niveau moyen**, celui des techniciens de base : après le BEP, les lycées professionnels permettent de préparer en deux ans, avec des périodes de stages en entreprise, un « bac pro ».
- **Le niveau supérieur**, celui des techniciens supérieurs attesté par l'obtention d'un BTS (Brevet de Technicien Supérieur).
- **Le niveau universitaire**, celui des cadres supérieurs. De « bac + 1 » à « bac + 4 ou 5 », les IUP et les universités ouvrent constamment de nouveaux créneaux de formation, en particulier la licence ou la maîtrise « professionnalisante », le DESS spécialisé ou le mastère. La multiplication des formations dans l'enseignement supérieur s'explique par le développement du tourisme à partir des années 80 et son extrême diversification. L'industrialisation du secteur, en particulier de l'hôtellerie, du voyage ou de l'animation, a entraîné le développement des formations de haut niveau afin d'assurer la conception, la production, la commercialisation, et la gestion des produits touristiques destinés à une clientèle de plus en plus exigeante et de plus en plus internationale.

On note que pour le niveau de base (CAP, BEP), la partie pratique est la plus importante. Plus le niveau s'élève, plus la partie théorique prend de l'importance avec des domaines comme l'économie, la gestion, les finances, le marketing, la communication, la culture, le patrimoine, les langues.

L'ensemble de ces formations, particulièrement nombreuses et variées, constitue, par combinaison ou association, de véritables filières. Pour être

reconnues, elles doivent être sanctionnées par un titre ou un diplôme et inscrites sur une liste d'homologation. Si la compétence réglementaire échappe au ministère du Tourisme pour valider les formations, ce dernier, à travers la Direction du tourisme, intervient largement pour en assurer la mise en œuvre, faciliter l'information et réaliser la meilleure adéquation possible entre la formation et l'emploi.

Or, c'est justement dans ces trois domaines que les progrès doivent être faits. Les objectifs sont les suivants :

- **assurer la mise en œuvre** : l'effort doit être fait du côté de la formation continue, la démarche étant différente pour chaque zone touristique, chaque entreprise, chaque salarié et chaque demandeur d'emploi ;
- **faciliter l'information** : il n'existe ni nomenclature complète des métiers du tourisme, ni campagne de valorisation de ces métiers ;
- **réaliser la meilleure adéquation possible entre la formation et l'emploi** : une structure de « veille économique » doit permettre d'aller vers cette meilleure adéquation entre l'emploi et la formation. L'exemple des agences de voyages montre que les nombreux jeunes qui sont recrutés ont besoin d'une meilleure qualification (accueil, compétences commerciales, maîtrise des technologies nouvelles, langues).

Mais, quel que soit le niveau, les objectifs sont communs : rehausser les niveaux, permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi, affirmer l'identité du tourisme :

- **rehausser les niveaux** afin de valoriser les métiers de ce qui constitue la première économie mondiale. On sait que l'orientation vers les métiers du tourisme se fait souvent par défaut. Les populations concernées restent d'un niveau plus faible. Une meilleure orientation des élèves aurait pour effet d'élever le niveau d'accès à la formation initiale. Des objectifs plus ambitieux pourraient être visés, en particulier dans les domaines de la gestion ou de l'apprentissage des langues. Domaine pluridisciplinaire, transversal, le tourisme demande un niveau de qualification de plus en plus élevé.

- **améliorer l'enseignement** général et professionnalisé par une meilleure qualification des enseignants, en particulier des professionnels reconvertis dans la formation (voir le point suivant : **2.3. les enseignants et les intervenants**). On ne peut pas accepter la dévalorisation de l'enseignement des filières technologiques. La voie professionnelle reste à valoriser à travers l'élévation du niveau de qualification des enseignants et des intervenants.

- **affirmer l'identité du tourisme** afin de parvenir à une meilleure définition des contenus. L'ancrage fort de l'identité « tourisme » est une nécessité qui apparaît à tous les niveaux, si l'on veut améliorer la qualité des prestations touristiques afin de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. Le développement du tourisme, qui s'inscrit dans un processus de tertiarisation

d'activités qui induisent des compétences spécifiques, doit souvent faire face à une pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Affirmer l'identité du tourisme est un moyen pour accroître l'attachement à des métiers de service dont les contraintes sont réelles et limiter ainsi le *turn-over* élevé de la filière. Il ne s'agit pas simplement d'aménager les cursus de la filière du tourisme, mais de revaloriser les formations d'une industrie qui couvre la restauration, l'hébergement, le transport, l'accueil, l'animation, le patrimoine, l'environnement. **Les formations existent : elles doivent s'inscrire dans un processus d'appartenance à un domaine particulier.**

2.3. les enseignants et les intervenants

La situation des enseignants et des intervenants ne donnent pas aujourd'hui entière satisfaction : soit le niveau de qualification, notamment dans les matières « professionnelles », reste insuffisant ; soit, lorsque le niveau est excellent (CAPES, agrégation) pour les matières générales, l'identité du tourisme n'est pas suffisamment véhiculée. C'est particulièrement le cas pour des matières comme l'histoire ou la géographie, dont la dimension purement généraliste doit s'effacer au profit d'un ancrage fort dans l'histoire et la géographie locales, afin de parvenir à une meilleure adéquation avec le produit « tourisme ».

2.3.1. *les enseignants : le niveau de qualification*

L'éventail des métiers du tourisme a entraîné un fort recrutement d'enseignants spécialisés dont les compétences couvrent les matières professionnelles traditionnelles de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme « *émetteur* » et « *récepteur* ». Ces enseignants sont souvent titulaires d'un CAPET « hôtellerie-tourisme ». A ces enseignants, s'ajoutent les titulaires d'un CAPES ou d'une agrégation dans les disciplines générales comme l'histoire, la géographie, la gestion ou les langues.

On peut regretter que pour les enseignements spécialisés les niveaux de recrutement restent, à travers le CAPET ou le CAPET interne, nettement insuffisants. Les programmes du CAPET « hôtellerie-tourisme », dans les trois options de base que sont les « Techniques de production », les « Techniques de service et d'accueil » et le « Tourisme », se contentent d'une approche superficielle de tout ce qui fonde la véritable identité du tourisme comme matière d'enseignement spécifique. Le CAPET interne mériterait d'être nettement revalorisé. Ses critères se fondent sur un corpus technique trop limité, largement répétitif et la maîtrise des langues reste aléatoire.

On se retrouve dans une situation paradoxale : d'un côté, une industrie qui a besoin s'élever les compétences, les qualifications, afin de répondre à des besoins nouveaux ; de l'autre, un recrutement par défaut des élèves et des enseignants. Cette logique de dévalorisation qui frappe toute la filière de l'enseignement aux métiers du tourisme ne permet pas de construire une image meilleure de la profession.

Cette situation est d'autant plus regrettable que le tourisme est un secteur d'activité qui se caractérise, depuis les CAP jusqu'au BTS, par la rapidité avec laquelle l'embauche se fait après la formation.

Rattaché à des lycées professionnels, l'enseignement aux métiers du tourisme doit bénéficier de la revalorisation de l'enseignement professionnel dans son ensemble. Cette revalorisation passe par la revalorisation de la formation des enseignants. Le Ministère du Tourisme, en partenariat avec l'Education nationale, doit agir dans ce domaine. En crédibilisant l'enseignement, on donne à des élèves qui sont souvent en difficulté au départ une meilleure chance d'insertion professionnelle et de « sociabilisation ». L'ajustement qualitatif ne doit pas disparaître sous les injonctions de l'ajustement quantitatif, les pénuries de main-d'œuvre restant d'actualité dans l'hôtellerie-restauration. Le secteur connaît même, malgré les crises successives, des difficultés croissantes de recrutement.

Dans le même ordre d'idée, la manière dont se déroule une formation agit sur la façon dont les enseignés perçoivent le secteur d'activité et les métiers qu'ils vont occuper. Une dévalorisation des enseignements signifie, dans l'esprit des personnes formées, une dévalorisation du secteur d'activité.

2.3.2. Les conditions d'intervention des professionnels

L'enseignement des métiers du tourisme fait trop peu appel aux professionnels en activité. C'est donc là aussi un recrutement des intervenants par défaut, comme s'il fallait se contenter des interventions des professionnels reconvertis dans la formation, parce qu'ils ont échoué dans leur métier.

C'est donc une véritable charte de l'intervenant qu'il convient d'élaborer.

L'erreur serait de sombrer dans le culte de l'intervenant issu du monde professionnel. L'enseignement théorique, conceptuel, est l'adjuvant nécessaire à la formation pratique.

2.4. les structures de formation

2.4.1. le système français

Le système français offre une extrême diversité des structures de formation depuis le lycée jusqu'à l'université en passant par les écoles professionnelles. Cette diversité, si elle est une bonne chose, a engendré une offre anarchique qui ne permet pas véritablement d'étalonner les métiers du tourisme, en particulier dans les secteurs autres que l'hôtellerie et la restauration.

Le large éventail des structures de formation, publiques ou privées, permet de maintenir une concurrence entre les établissements, ce qui doit conduire à améliorer la qualité des enseignements.

Globalement, les structures de formation, du CAP au « bac pro », fonctionnent de manière satisfaisante, même s'il convient de proposer une amélioration des contenus. Au-delà du baccalauréat, l'exigence est souvent

insuffisante, l'identité du tourisme n'est pas suffisamment affirmée. Dans tous les cas, l'apprentissage des langues reste insuffisant.

2.4.2. la spécificité du système français

Depuis l'origine, le système de formation à la française combine, en alternance, la théorie, avec l'enseignement général, et la pratique, avec les stages en entreprise. Cette spécificité confère toute sa valeur au système français. Il se distingue ainsi très nettement des systèmes anglais et allemand.

L'ensemble des formations s'inscrit dans une logique d'alternance : **l'objectif est de mieux évaluer le temps consacré à la pratique (alternance, stages en entreprise...).**

Il n'est pas question de remettre en cause ce système. En revanche, il convient de s'interroger sur ce qu'il faut faire pour améliorer la formation aux métiers du tourisme, en particulier dans le domaine des matières qui touchent à l'économie du tourisme (statistiques, transports...).

2.5. Les financements

En matière de financement de la formation, il est nécessaire de distinguer formation initiale et formation continue.

2.5.1. la formation initiale

Le financement de la formation initiale est assuré par l'Etat dans les établissements publics. Dans les établissements privés, cette formation est payante. Les tarifs sont parfois élevés : plus de 9 000 euros pour l'obtention d'un simple CAP de cuisine délivré par une école privée qui bénéficie du renom d'un grand cuisinier français.

Les critères de choix devront donc se fonder sur la réelle adéquation entre la formation et les débouchés. Il est important d'avoir des statistiques précises sur le taux de placement des élèves formés par tel ou tel organisme privé.

2.5.2. la formation continue : la compétence des Régions et le financement des actions de formation

La formation continue relève de la compétence des Régions selon le dispositif suivant :

- le Conseil régional dispose des fonds qui proviennent de la dotation de l'Etat, de ses ressources propres (fiscalité) et du Fonds Social Européen (FSE) ;
- il contribue au financement de la formation à travers les aides à l'apprentissage, aux stagiaires, aux écoles, aux organismes de formation, aux entreprises, aux actions de formation pour les adultes...

Il n'existe pas de mécanisme type, même si l'on retrouve à chaque fois les trois composantes du processus de formation et des modalités précises de financement :

- 1) l'existence d'un projet de formation ;
- 2) une structure susceptible d'accueillir le stagiaire et de conduire la formation et (organisme de formation, ANPE, CCI, AFPA...) ;
- 3) l'intervention de la Région.

On peut regretter une certaine complexité des mécanismes de formation. Mais, il convient de constater la relative efficacité de ces mécanismes.

La participation des entreprises : depuis 1971, l'obligation est faite pour les entreprises d'au moins dix salariés d'affecter un pourcentage minimum (1,5 %) de la masse salariale au financement de la formation professionnelle continue selon la distribution suivante : 0,9 % pour la mise en œuvre du plan de formation de l'entreprise ; 0,4 pour le financement de l'alternance ; 0,2 % pour le financement du congé individuel de formation (Réf. : Articles L 952-1 à L 952-6 du Code du Travail).

La Loi 91-1404 du 31 décembre 1991 étend cette obligation aux entreprises de moins de dix salariés qui sont tenues de consacrer 0,15 % de leur masse salariale au financement de la formation et 0,1 % pour le financement en alternance des jeunes de 16 à 25 ans.

Les versements sont effectués par les entreprises auprès d'un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA), au plus tard avant le 1^{er} mars de l'année qui suit celle au titre de laquelle la participation est due. L'organisation est la prise en charge financière de la formation dépend des spécificités de chaque OPCA. On constate que les mécanismes de prise en charge financière fonctionnent plutôt bien : les OPCA et les entreprises ont l'habitude de travailler avec les organismes de formation qui couvrent les besoins des différents secteurs d'activité, le but de la formation étant d'élever le niveau de qualification des salariés et accroître la compétitivité des entreprises. Le principe doit être celui du gagnant-gagnant : l'entreprise investit dans la formation en fonction de ses besoins (perspectives économiques, évolution technologique, adaptation des salariés) ; le salarié s'investit dans la formation pour une meilleure qualification, une évolution professionnelle et un meilleur salaire.

Les attentes des professionnels, la situation des salariés ou des demandeurs d'emploi, les besoins spécifiques de chaque zone touristique déterminent la démarche de formation. L'Outremer se caractérise par un accompagnement spécifique [Cf. **Chapitre V, La spécificité de l'Outremer**].

III. Les dysfonctionnements de la formation

3.1. Les limites de la filière « tourisme »

En matière de formation, la filière tourisme connaît des limites évidentes qui s'expliquent par l'absence de lisibilité des formations aux métiers de ce secteur d'activité. Il n'existe aucune nomenclature officielle complète des métiers et des formations du tourisme, alors que les mutations dans ce secteur d'activité et le besoin d'élévation de la qualité de l'offre touristique devraient conduire à installer une plus grande cohérence dans le dispositif de formation.

3.1.1. un secteur qui se caractérise par un profond désordre

L'offre en formation initiale et continue existe : nous savons qu'elle est abondante et variée et qu'elle couvre tous les secteurs d'activité du tourisme. Sans entrer dans un descriptif détaillé de toutes les offres en formation initiale et continue, il est facile de constater qu'il règne dans ce secteur un profond désordre, une réelle anarchie. L'ensemble mérite de s'engager sur la voie d'une plus grande cohérence à travers une meilleure évaluation des formations proposées. Les formations de l'Education nationale sont pourtant reconnues comme excellentes, en particulier pour les BTS. C'est donc pour ses formations plus un travail d'adaptation et de valorisation qu'il convient d'entreprendre.

3.1.2. un secteur qui est constamment dévalorisé

Les métiers du tourisme souffrent de la dévalorisation qui frappe la sphère des loisirs. Tout est lié : niveau de recrutement des élèves, niveau de formation des enseignants, exigence de niveau des contenus professionnels ou généraux. Si le niveau d'ensemble est insuffisant, c'est parce que la filière du tourisme n'est pas suffisamment organisée. Il n'existe pas de schéma général des formations qui s'appuie sur des études de marché. Pour Gérard Navarro, Directeur général de l'INFA (organisme de formation), *« l'absence d'un tel schéma dans les métiers du tourisme est gênante, car elle conduit à une anarchie et à une débauche des formations. N'importe quelle officine peut créer son BTS, sans lien ni avec l'activité ni avec la profession. »* Il ajoute : *« [ce] schéma général des formations devrait être élaboré au niveau du ministère à partir d'études régionales des besoins. Ensuite, chaque région pourrait adopter un schéma adapté à son contexte. »* Le rôle des Régions est en effet indiscutable, d'abord parce la formation relève de la compétence des Régions, mais aussi parce que les Régions, qui ont une connaissance réelle des besoins de leur marché, peuvent plus facilement vérifier que les formations envisagées correspondent à une demande.

3.1.3. un secteur qui doit constamment s'adapter

Le tourisme connaît un développement mondial : pour maintenir son rang, l'amplifier, le consolider, la France doit constamment s'adapter aux évolutions du

marché afin de satisfaire une clientèle à la recherche de prestations de qualité. Dans ce contexte, le professionnalisme des prestataires devient l'un des facteurs essentiels dans la satisfaction de la demande. La formation aux métiers du tourisme devient déterminante pour accéder à ce professionnalisme.

Une démarche de clarification de l'ensemble des formations devrait permettre de mieux accompagner une croissance dynamique, mais mal maîtrisée à cause de l'extrême diversification de la demande.

L'exemple de l'Outremer, en particulier en Martinique et en Guadeloupe, montre le rôle essentiel de la formation, lorsqu'il s'agit d'accompagner une évolution traversée par des crises successives ou de forts contrastes de développement.

Activité jeune, le tourisme, qui connaît une très grande variété, voire hétérogénéité, des situations, et des pics d'emplois saisonniers, se caractérise par le faible niveau de la formation initiale et le recours insuffisant à la formation continue.

L'effort de formation professionnel doit être réel pour atteindre des objectifs de qualité fondé sur la professionnalisation des prestations. La souplesse des dispositifs, en particulier dans le domaine de la formation continue, doit s'affirmer, afin de parvenir à une meilleure adéquation entre la formation et le marché du travail.

3.2. Des diplômes et des formations en quête d'identité

Le point le plus négatif reste l'absence réelle d'identité de la filière tourisme. Le « tourisme » n'est pas reconnu comme une science pleine et entière. Certes la spécificité de la restauration et de l'hôtellerie, qui ne constituent qu'une part du vaste ensemble que représente le tourisme, est admise et facilement identifiable. En revanche, les autres secteurs du tourisme souffrent d'une totale dévalorisation sous prétexte qu'ils relèvent de formations technologiques ou professionnalisées.

C'est donc toute une démarche qui doit être accomplie afin que soit reconnue la spécificité de ce domaine d'enseignement. Une science propre, pluridisciplinaire, reste à créer.

Des campagnes publicitaires de valorisation des métiers du tourisme peuvent aider à construire cette identité.

Mais, il est nécessaire de repenser :

- le fonctionnement des structures de formation
- le contenu des enseignements théoriques et pratiques
- le profil des enseignants et des intervenants extérieurs
- la formation des formateurs
- l'équilibre entre la formation théorique et les stages en entreprise.

3.3. La non adéquation entre la formation et l'emploi

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

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

3.3.1. *le cas des formations courtes*

Dans le cas des formations courtes, CAP et BEP, le pragmatisme est de mise. Généralement, l'embauche suit immédiatement la formation. On relève cependant les difficultés rencontrées dans le recrutement des employés des métiers de bouche à cause des horaires trop importants, des salaires peu attractifs et des conditions de vie peu satisfaisantes. La formation continue permet d'élever les niveaux de compétence et de qualification.

3.3.2. *le cas des BTS*

Le fonctionnement des BTS est satisfaisant : la formation se traduit par une polyvalence qui facilite l'adaptation. Pour César Balderacchi, Président du Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV) : « *les formations françaises sont bonnes, même les meilleures du monde.* » Les titulaires d'un BTS « Vente et Productions touristiques » trouvent assez facilement un emploi, car ils sont immédiatement opérationnels. Le BTS « Animation et Gestion de tourisme local » apparaît comme un diplôme d'avenir.

On doit cependant, dans les BTS :

- élever le niveau de formation ;
- mieux sensibiliser aux spécificités locales (géographie, patrimoine, culture, terroir...) ;
- préparer l'ouverture à l'international

- améliorer le niveau de maîtrise des langues étrangères.

Mais, le salaire d'embauche reste le SMIC, en particulier dans les agences de voyages confrontées à un problème de rentabilité, la marge réservée à une agence sur un billet d'avion n'étant que de 7 %. Le taux de rotation est donc important, les jeunes restant en moyenne un an en poste. De plus, les métiers de comptoir des agences de voyage risquent de disparaître, en particulier tout ce qui touche à la billetterie. Une réflexion s'impose sur les nouveaux métiers qui peuvent exister à travers le développement des nouvelles technologies.

Quant au BTS Hôtellerie, il semble d'un moindre niveau que les autres BTS, l'exigence en langue est ainsi insuffisante.

3.3.3. le cas des formations supérieures

On ne dispose pas, dans le domaine des formations supérieures, d'une vision globale des formations et des métiers du tourisme auxquels ces formations préparent. Il existe certes des formations classiques, comme celle des guides-interprètes qui est parfaitement identifiable, avec un cahier des charges précis, mais l'ensemble des formations (licences professionnelles, IUP, DESS, Maîtrises Sciences et Techniques, mastères...) constitue un dispositif parfaitement anarchique et incohérent, avec des objectifs de formation qui ne sont ni clairs ni pertinents pour certaines formations. Les formations trop généralistes n'ont de liens avec le tourisme qu'à travers une simple option.

On peut considérer :

- qu'il n'existe de stratégie claire concernant la définition de ces formations et l'établissement d'un cahier des charges précis ;
- que la procédure d'habilitation de ces formations reste totalement floue ;
- que les formations sont souvent redondantes, lacunaires, parce que le tourisme n'existe pas en tant que discipline ;

Pour Michel Bonneau, Président de l'Association des Directeurs d'IUP Tourisme, « *Les universités connaissant une baisse des effectifs étudiants, elles présentent le tourisme comme une filière innovante, attractive, et elles ouvrent de nouvelles formations. Cela nuit à la cohérence et à la crédibilité de l'ensemble.* » Michel Bonneau ajoute : « *Moi-même, pourtant Président de l'Association des IUP Tourisme, le suis incapable de citer le nombre d'IUP Tourisme en France ; entre IUP Patrimoine et Culture et IUP Hôtellerie et Tourisme, je suis perdu.* »

A cela s'ajoute la prolifération des formations privées, la possibilité très ouverte en France de délivrer des diplômes homologués ou non.

Pourtant, on constate que les formations pluridisciplinaires que délivrent les IUP permettent de viser un éventail d'emplois suffisamment large. Souvent,

d'ailleurs, cette formation, qui comprend la gestion, l'informatique, la découverte de l'entreprise à travers les stages et qu conduit à maîtriser deux langues au moins, ouvre sur des emplois qui se situent en dehors de la sphère du tourisme, en particulier dans le domaine commercial.

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

3.3.4. le cas de la formation continue

La formation continue, qui fonctionne d'une manière suffisamment cohérente, devrait pourtant connaître un fort développement :

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

Pour les travailleurs saisonniers, la formation organisée en dehors de la saison et rémunérée dans le cadre d'une annualisation du temps de travail, permet de sortir de la précarisation des emplois (Cf. le point suivant 3.4.).

3.4. Les difficultés liées à la spécificité de certains métiers du tourisme : les métiers saisonniers, la pluriactivité, les groupements d'employeurs

Dans les métiers du tourisme, le travail saisonnier représente un cas particulièrement intéressant d'évolution : au « saisonnier » d'autrefois, disposé à travailler dur pendant toute une saison pour ensuite s'arrêter pendant plusieurs mois, s'oppose aujourd'hui le « saisonnier » à la recherche d'une plus grande stabilité et moins enclin à accepter les contraintes de ce type de travail à cause des difficultés (familiales, de logement, de précarité) qu'ils rencontrent.

Il convient d'offrir à ce type d'activités fondées sur la saisonnalité un cadre plus favorable destiné à lutter contre la précarisation de l'emploi et **permettre l'accès à la formation**. Ce cadre doit s'appuyer, selon les cas, sur :

- l'annualisation du salaire
- le développement de la pluriactivité

- la mise en place des groupements d'employeurs
- des conditions de logement plus favorables.

3.4.1. *l'annualisation du salaire*

Le travail saisonnier doit se calculer sur des périodes salariées de six mois : quatre mois de travail effectif, deux mois qui permettent d'envisager à la fois des congés et une formation. Les saisonniers, pour lutter contre la précarisation des emplois, veulent suivre des formations. Déjà, certains n'hésitent pas, hors saison, à suivre des formations complémentaires afin de progresser, d'améliorer un statut. L'annualisation du temps de travail permettrait l'accession aux dispositifs de la formation continue.

La question qui se pose est alors la suivante : faut-il privilégier un statut complet du saisonnier ou un statut de l'établissement saisonnier ? S'il appartient aux pouvoirs publics et aux professionnels de répondre, les deux cas supposent que soit menée une réflexion approfondie sur le rôle de la formation, sa place dans le parcours professionnel du salarié. **L'objectif est de permettre, à travers le statut du saisonnier ou celui de l'entreprise, un accès aux dispositifs de formation.**

Une plus grande souplesse du dispositif est nécessaire afin de permettre aux entreprises de s'adapter plus efficacement aux nouvelles attentes de la clientèle en formant leur personnel saisonnier.

3.4.2. *le développement de la pluriactivité*

Le gouvernement s'est engagé, lors du comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire, à proposer des mesures destinées à favoriser la pluri-activité.

Cette volonté s'affirme concrètement du côté des ministères de l'Agriculture, du Sport et du Tourisme du fait de l'importance que revêt, dans l'emploi agricole, l'emploi sportif ou l'emploi « touristique », le travail saisonnier. Monsieur Dominique Zupan, Directeur de l'AFRAT (Association pour la Formation des Ruraux au Tourisme), met en évidence l'importance d'une réflexion sur la pluriactivité dans le domaine du tourisme rural : *« Certaines fonctions du tourisme rural sont bien identifiées. Elles correspondent à un emploi annuel permanent, lorsqu'elles sont conduites au sein de structures d'une certaine importance, mais ces fonctions sont minoritaires. Dans de nombreux cas, les emplois sont marqués par la saisonnalité. Les personnes travaillant dans le tourisme rural pratiquent généralement la pluriactivité. [...] Ces situations professionnelles de polyvalence ne sont pas toujours bien vécues. Par ailleurs, elles n'ont pas une bonne image. [...] Globalement, la saisonnalité est toutefois vécue comme une contrainte. »* Dominique Zupan ajoute : *« Malgré cela, de plus en plus de personnes trouvent un équilibre de vie dans la combinaison d'activités différentes et dans une gestion intelligente de la saisonnalité. »*

Pour que la saisonnalité et la pluriactivité soient mieux vécues, il convient d'accorder une plus grande importance à la formation pour des personnes dont le niveau de formation initiale n'est pas toujours très élevé. La formation permet d'accéder à un meilleur niveau de qualification et à des responsabilités plus grandes. Elle constitue le moyen le plus sûr pour accéder à un emploi permanent.

En même temps, il s'agit de déterminer la manière dont les branches du droit du travail et fiscal envisagent la pluriactivité.

En matière de cursus professionnel, on note l'insuffisance de l'information destinée aux pluriactifs. **Des stages spécifiques réalisés dans le cadre d'établissements spécialisés, sorte de « maisons de la pluriactivité », doivent permettre d'améliorer et l'information et les compétences des pluriactifs. C'est donc vers l'adaptation des organismes de formation à la situation des pluriactifs qu'il faut aller.**

3.4.3. la question des diplômes

Dans le cadre de la pluriactivité, les diplômes doivent être conçus de la manière suivante : un **tronc commun** et des **unités de valeurs** par capitalisation des formations ou **validation des acquis**. Ce mode d'acquisition permet à la fois de tenir compte de la spécificité de la pluriactivité et d'offrir la garantie d'une véritable qualification.

On s'attachera cependant à élever le niveau de qualification afin de sortir de la précarité des emplois liés à la pluriactivité (cf. ci-dessous, le point **3.4.6.**).

3.4.4. la mise en place de groupements d'employeurs

L'un des axes majeurs qu'il convient de privilégier est celui de la mise en place de groupements d'employeurs. Le dispositif existe, mais il mérite d'être amélioré, en particulier à travers la création de sociétés de gestion de la pluriactivité. Une simplification du système de protection sociale et du régime fiscal français s'impose.

3.4.5. les conditions de logement

On note aujourd'hui une pénurie de logements destinés aux travailleurs saisonniers dans les stations touristiques. Pour les logements existants, les loyers restent trop élevés. En pratique, l'employeur est amené à loger son salarié, ce qui représente, alors qu'il ne dispose d'aucune aide, une charge lourde.

Des solutions doivent être trouvées pour mettre en œuvre des solutions de logement indépendantes du contrat de travail. Une mobilisation des aides et un dispositif plus efficace permettraient d'améliorer la situation des travailleurs saisonniers en agissant sur la qualité des logements. On peut imaginer aussi des contrats entre les employeurs et les collectivités afin de promouvoir des unités spécifiques d'hébergement.

On note la volonté des communes touristiques, en particulier en montagne, avec les stations de ski qui ont besoin d'un personnel qualifié, de participer à

l'effort d'amélioration des conditions d'hébergement des saisonniers. Certaines communes ont investi dans la réalisation de logements destinés au personnel saisonnier et accessibles dans des conditions financières plus avantageuses, elles ont également mis en place des protocoles de garantie.

3.4.6. La formation comme moyen pour sortir de la précarité

Pour les travailleurs saisonniers, la formation apparaît comme le moyen le plus sûr pour sortir de la précarisation des emplois. C'est aujourd'hui une demande forte des saisonniers dont le profil a changé ces dernières années. L'esprit d'aventure a laissé la place à un besoin de sécurisation pour diverses raisons.

3.5. La situation des formations « professionnalisantes »

C'est dans le domaine des formations « professionnalisantes » que l'on rencontre le plus grand désordre. L'autonomie des universités contribue à aggraver ce désordre, même si la situation évolue et qu'un mouvement d'action concertée entre l'Education nationale, les universités et les professionnels s'amorce.

Il reste à vaincre trois obstacles majeurs :

- une meilleure valorisation de ces formations « professionnalisées » : construites sur le modèle des formations courtes, les formations « professionnalisantes » donnent, souvent à tort, l'impression de ne pas être d'un niveau suffisant. Nombreuses sont aussi celles qui ne répondent pas aux besoins de l'industrie du tourisme ;
- une meilleure harmonisation des enseignements au plan national : aujourd'hui, chaque université construit son propre dispositif de formation ;
- une meilleure préparation à l'harmonisation des diplômes au plan européen.

IV. Propositions

4.1. Importance de la formation face à la dévalorisation des métiers du tourisme

La formation initiale et continue apparaît comme le moyen de faire sortir les métiers du tourisme de la sphère dévalorisante des loisirs et de la précarité des statuts. Aujourd'hui, la professionnalisation des compétences, adossée à un niveau général suffisamment élevé, assure une meilleure reconnaissance. De plus, les métiers du tourisme intègre une dimension culturelle de plus en plus

importante : la spécificité des « pays » conduit à enseigner, de façon théorique et pratique, dans les cursus de formation, le terroir, le patrimoine, l'histoire.

Le développement du tourisme, la lisibilité de leur action pour les acteurs de la filière, la cohérence des schémas de développement touristique, tout cela passe par une formation de qualité.

En effet, l'aménagement, la production touristique, la communication, la promotion, la commercialisation, l'accueil, la fidélisation, l'organisation, le management et la stratégie ne peuvent être reconnus comme éléments constitutifs d'une économie à part entière que si l'effort de formation permet de disposer des compétences professionnelles et des réseaux d'expertises, publics ou privés, capables d'assurer les objectifs de complémentarité et de développement.

On le voit nettement au plan régional où la stratégie de développement touristique se fonde sur la complémentarité entre la force des grands groupes, l'atomisation de petites structures et le volontarisme des initiatives des collectivités. Les perspectives d'évolution du tourisme, la décentralisation, l'innovation permanente obligent à accompagner l'élaboration de produits touristiques d'une restructuration de l'offre de formation afin de trouver de nouvelles manières de travailler.

Pour Bruno Vedrine, Directeur du Comité départemental du Tourisme et du Thermalisme du Cantal, *« quels que soient les nouveaux modes opératoires arrêtés entre l'Etat, les Régions, l'ensemble des organismes de tutelle et le Secrétariat d'Etat au Tourisme, l'offre touristique doit être accompagnée d'une offre de formation destinée aux élèves, aux étudiants, au salariés, aux demandeurs d'emploi, qui tienne compte de la dimension paradoxale du tourisme : un haut niveau de qualification générale et l'adaptation aux situations locales, car chaque département présente des caractéristiques qui lui sont propres. »*

Ces deux axes, le normatif (l'enseignement général) et le non normatif (la formation adaptée aux situations locales), permettent de définir des priorités qui doivent s'inscrire à la fois dans la politique nationale de formation et la mise en cohérences avec les spécificités du « local ».

Cette manière de procéder doit s'inscrire dans le cadre de démarches stratégiques partenariales entre l'Etat, les Régions, les départements, les structures de formation, les professionnels. Ainsi, une politique de formation au développement durable construite localement, en métropole ou sur les territoires ultramarins, viendra s'adosser à la grande politique publique sur le développement durable engagée au plan national. Les effets des partenariats croisés doivent se faire ressentir dans le domaine de la formation initiale (la sphère des apprentis, des élèves ou des étudiants) et dans le domaine de la formation continue (la sphère des salariés ou des demandeurs d'emploi).

En formalisant ainsi plus clairement l'identité du tourisme dans les cursus de formation, on peut lutter plus efficacement contre la dévalorisation des métiers de la filière.

4.2. Actualiser la connaissance de la filière « tourisme » afin d'assurer la cohérence de la formation

Il est difficile de parler de cohérence dans la formation aux métiers du tourisme, puisqu'il n'existe pas de branche professionnelle unique. On distingue huit branches professionnelles en particulier la restauration, l'hôtellerie, les agences de voyage, l'animation...etc. Chaque secteur dépend d'un organisme différent pour gérer les fonds de la formation professionnelle.

En réalité, les métiers de la restauration, du transport, de l'hôtellerie, peuvent s'appuyer sur une architecture générale des formations. En revanche, pour les autres secteurs du tourisme, cette architecture générale n'existe pas. L'anarchie qui en résulte se traduit par la multiplication des formations sans lien avec la réalité de la profession et des débouchés. Un établissement public ou privé peut créer son BTS, des universités créent des licences professionnelles, des DESS, des mastères, parfois avec un déficit de la qualité de la formation, des compétences des formateurs ou des besoins du marché.

Il semble urgent de mettre un terme à l'anarchie actuelle. La cohérence de la formation pourrait être obtenue par un meilleur contrôle de l'offre et l'obligation d'obtenir un agrément. La difficulté réside alors dans le fait que seuls les ministères de l'Education nationale et du Travail sont habilités à valider des titres et des diplômes. L'autonomie des universités les autorise à concevoir, en toute indépendance, des formations qui, dans l'absolu, devraient répondre à un besoin. La création d'une licence « professionnalisante » ne peut donc se concevoir sans un contact étroit avec les professionnels et une connaissance réelle des besoins du marché. Or, de nombreux rapports ont montré, depuis 1992, que les logiques de création qui président à l'ouverture de formations supérieures dans le domaine du tourisme se font sans liens véritables avec les professionnels, ni une évaluation réelle des besoins du marché.

Ces dernières années, le tourisme s'est imposé comme une activité particulièrement importante de notre économie, ce qui induit la nécessité d'identifier, secteur par secteur, les métiers du tourisme avec le souci de crédibiliser la formation.

4.3. Crédibiliser la formation : théorie et pratique, contenus et pédagogies

Aujourd'hui, il est nécessaire de revisiter les contenus de la formation initiale afin de crédibiliser la filière. Renvoyés dans la sphère de l'enseignement professionnel, ces contenus visent à s'adapter au faible niveau des élèves recrutés. Or, nous savons que ce recrutement se fait le plus souvent par défaut.

Chercher à atteindre une meilleure adéquation entre le recrutement et les exigences de qualité d'une formation plus efficace ne peut pas passer par une sélection « élitistes » des élèves et des étudiants de la filière. Les tâches

d'exécution demandent une formation pragmatique immédiatement tournée vers l'emploi. Les contenus des BTS témoignent d'une ambition plus grande en matière de contenus. Les « bac pro » sont d'inégales valeurs. L'éventail des formations supérieures se caractérise par une extraordinaire diversité qui, le plus souvent, se situe trop loin des réalités du marché de l'emploi.

Théorie et pratique sont à repenser, contenus et pédagogies sont à redéfinir. **Cette réflexion suppose la mise en place d'une mission d'étude chargée de travailler sur les contenus et la pédagogie.** De plus en plus, la logique tripartite de la formation s'impose :

- le tronc commun qui couvre les connaissances générales : économie du tourisme, gestion, communication, accueil, langues étrangères (au moins deux langues, informatique, internet, *e-commerce*, c'est-à-dire l'ensemble des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) ;
- les modules qui permettent d'acquérir les compétences professionnelles et/ou les qualifications « locales » ;
- les stages en entreprise (le temps passé en entreprise est-il suffisant ?).

Le chantier sur les contenus et la pédagogie est immense. Il suppose une véritable implication de tous les acteurs de la filière.

4.4. Crédibiliser l'enseignement : la question des enseignants et des intervenants

La crédibilisation de la filière passe aussi par une meilleure formation des enseignants à tous les niveaux. On peut considérer aujourd'hui que les enseignants et les intervenants de la filière du tourisme restent insuffisamment formés. Dans les lycées techniques, les enseignants titulaires d'un CAPES ont une formation générale d'un bon niveau, mais souvent ils ne sont pas suffisamment sensibilisés à la spécificité du tourisme. Transférer des CAPES de Lettres ou d'Histoire est une démarche nécessaire mais insuffisante : l'Histoire doit s'enseigner dans sa dimension culturelle et patrimoniale en relation avec les compétences professionnelles que requièrent les métiers du tourisme. **L'enseignement général ne peut pas être traditionnel, il doit être lié à l'identité du tourisme.** Il s'agit de faire acquérir des connaissances générales tout en agrégeant des compétences professionnelles.

Quant au CAPET, et plus encore le CAPET interne, la qualification des enseignants recrutés tend à baisser, alors qu'il faudrait, au contraire, relever le niveau des exigences. Pour crédibiliser la formation, les enseignants de cette filière doivent bénéficier d'un véritable statut : on peut donc envisager la création d'une agrégation spécifique, une « agrégation de tourisme », afin de parvenir à un haut niveau de formation des enseignants. C'est ainsi toute la filière qui se trouverait être crédibilisée.

L'image de notre pays passe par la formation que reçoivent les jeunes dans les lycées. A côté des enseignants de qualité, ce sont donc des professionnels, des

intervenants de qualité qui doivent intervenir devant les élèves. Dans ce domaine, l'évaluation paraît importante.

4.5. Harmoniser les diplômes : enseignement supérieur, diplômes européens

La filière du tourisme ne pourra pas se soustraire à l'harmonisation des diplômes européens qui seront organisés selon l'étagement suivant : trois ans (licence), cinq ans (Mastère, qui intègre la maîtrise et le DES ou le DEA), huit ans (Doctorat). Ce système, appelé « 3-5-8 », va obliger les établissements supérieurs à reformater l'offre de la filière tourisme.

L'effort doit porter sur :

- la simplification de la filière ;
- la mise en cohérence des contenus secteur par secteur ;
- l'organisation des enseignements selon le parcours tronc commun + options ;
- l'établissement de passerelles entre les formations courtes (BTS), à vocation professionnalisant, et les formations universitaires, à vocation plus théorique. L'étage 1, celui de la licence, pourrait se construire dans un partenariat entre le lycée et l'université.

4.6. La validation des acquis

Dans tous les domaines, la validation des acquis apparaît comme une nécessité. Cette démarche est engagée de façon cohérente par les ministères concernés qui, largement conscients des enjeux de la formation professionnelle, affirment « *leur volonté de développer des formations débouchant sur des qualifications sanctionnées par une certification* » (Convention collective nationale du sport du 6 mars 2003).

Dans la branche du sport, les CQF (Certificats de Qualification Professionnelle) « *ont vocation à répondre aux besoins non couverts par les titulaires de diplôme ou de titre d'Etat* ». Un cahier des charges précis, des épreuves d'évaluation des compétences professionnelles par un jury qualifié, l'absence de concurrence entre les titulaires de CQF et les diplômés d'Etat, sont les conditions nécessaires pour une validation des acquis. L'organisation de la préparation des CQP par un organisme de formation, public ou privé, doit respecter le cahier des charges défini par les autorités de tutelle.

L'exemple donné par le Ministère des sports et le Ministère de l'agriculture ouvre la voie à une démarche qui peut se généraliser dans le domaine de la validation des acquis : les deux ministères se sont associés pour la création du « Brevet professionnel de pêche de loisir ».

Ainsi, la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) doit constituer un atout dans la formation. Cette validation est l'une des conditions de la réussite professionnelle, elle peut servir de levier pour une formation tout au long de la vie.

4.7. La formation des tuteurs dans l'accueil des stagiaires et la transmission des savoirs

L'un des axes essentiels sur lequel doit porter la réflexion concerne la formation des tuteurs qui doivent accueillir les stagiaires dans l'entreprise. Il n'existe pas de véritable culture de l'accueil des stagiaires dans les entreprises.

Objectif : création d'une charte du tuteur ou du maître de stage.

Les mesures à prendre en faveur des tuteurs sont double : l'incitation financière et/ou fiscale et l'accès facilité à la formation de tuteur. C'est un véritable esprit qui doit être créé à travers la formation.

4.8. La formation des employeurs

La formation des employeurs est l'un des points les plus importants de l'action qui doit être conduite dans le domaine de la formation. Si les grands groupes peuvent facilement organiser la formation de leurs cadres dirigeants, les difficultés semblent insurmontables lorsqu'il est question des micro-entreprises. Pourtant, un grand nombre de ces entreprises pourraient envisager avec plus de sérénité leur avenir si leurs créateurs pouvaient être mieux formés à la gestion.

Se posent alors deux problèmes :

- le temps qui peut être consacré à la formation
- le remplacement de la personne pendant le temps de sa formation.

Ces deux difficultés restent difficiles à résoudre pour les petites entreprises.

4.9. La gestion paritaire des formations

La gestion paritaire des formations aux métiers du tourisme est une nécessité afin de préserver la double dimension paradoxale de ces formations :

- l'élévation du niveau général ;
- la connexion avec le monde du travail.

Il ne peut y avoir de renoncement à assurer une formation généraliste, comme il ne y avoir de refus de professionnaliser la formation. La gestion

paritaire des formations offre la garantie de cette double appartenance du tourisme à la sphère de l'éducation et à la sphère de l'enseignement professionnel.

4.10. Les études prospectives : associer les capacités d'expertises publiques et professionnelles

4.10.1. les études prospectives à l'échelle nationale : le CEREC

Il convient de pouvoir disposer d'une nomenclature complète des métiers du tourisme. La mission peut être confiée au CEREC qui, à travers une enquête nationale, doit permettre d'établir une carte des métiers du tourisme et des formations. L'absence d'un panorama des métiers et des qualifications, ainsi que des perspectives de carrière, est préjudiciable à la filière.

Un organisme comme le CEREC est à même de prendre en charge la réalisation, à travers une enquête, de cette nomenclature complète.

4.10.2. les études prospectives locales : le rôle des différents partenaires publics ou privés

Les Régions disposant des compétences en matière de formation doivent être à l'origine d'enquêtes qui permettront de définir avec précision des plans de formation véritablement adaptés aux besoins locaux.

Certaines formations ne correspondent pas à un besoin local ou conduisent à une saturation du marché.

4.11. Formation, salaires et perspectives de carrière

Les métiers du tourisme restent peu attractifs à cause des conditions de travail et de vie, des salaires insuffisants et des perspectives de carrière peu ouvertes.

Il appartient à la profession de faire un véritable effort de revalorisation des salaires.

4.12. Aspects législatifs et fiscaux

Il n'existe pas, à l'heure actuelle, de véritables blocages législatifs ou fiscaux qui empêcheraient la mise en œuvre de dispositifs de formation adaptés à chaque situation (salarié, demandeur d'emploi, entreprise). La Loi du 17 juillet 1992 sur l'Apprentissage et la Formation professionnelle a pu largement donner satisfaction jusqu'à présent malgré de nombreuses imperfections, en particulier

des dispositifs insuffisants pour préparer à la mobilité et un éventail trop large des contrats de travail existants qui empêche l'optimisation des dispositifs de financement. On note aussi qu'il n'existe pas de fongibilité entre les fonds collectés au titre du Congé Individuel de Formation (CIF) et ceux du CIF-CDD, c'est-à-dire les fonds collectés au titre du congé individuel de formation des contrats à durée déterminée (CDD). Cette fongibilité permettrait de répondre plus efficacement aux besoins de formation des salariés des petites structures, qui font largement appel à l'emploi saisonnier et au CDD. En ce qui concerne la loi quinquennal du 20 décembre 1993, qui institue la Capital de Temps de Formation (CTF), on constate qu'elle a conduit à ponctionner 50 % des fonds du Congé Individuel de Formation (CIF).

Une nouvelle loi sur la formation professionnelle, qui est attendue pour l'automne, est en cours de discussion. Cette nouvelle loi doit permettre de gommer les effets négatifs d'une logique fiscale, héritée de la loi de 1971, qui a désormais plus d'impact quantitatif que qualitatif, alors que nous connaissons depuis des années une dégradation du marché du travail. Cette nouvelle loi sur la formation professionnelle doit clairement :

- définir ce qui relève de l'Etat sous la tutelle des différents ministères, c'est-à-dire la responsabilité fondamentale de l'éducation, de l'enseignement général et des diplômes, des formations lourdes éloignées de l'emploi immédiat ;
- désigner ce qui peut et doit être transféré aux Régions afin d'élargir leurs compétences (la formation initiale professionnalisante ; l'adaptabilité à l'emploi ; les schémas prévisionnels de l'information, de l'orientation et de la formation en relation avec les besoins des professionnels...) ; ce transfert aux Régions suppose un transfert des moyens financiers et l'établissement de conventions de partenariat entre l'Etat et les Régions ;
- permettre aux salariés de faible qualification et de basse rémunération d'avoir accès à la formation ;
- mettre en cohérence les objectifs de formation nationaux et locaux (en particulier en associant à un tronc commun national des modules « locaux ») ;
- compléter le Crédit Individuel de Formation (CIF) avec un Crédit de Formation tout au long de la Vie. Selon le Premier Ministre, Jean-Pierre Raffarin, conformément aux engagements pris par le Président de la République, Jacques Chirac, *« il s'agit de créer pour chaque salarié un crédit individuel de formation qui sera principalement utilisé dans ses périodes de chômage, car la vie professionnelle alterne de plus en plus entre emploi et périodes plus difficiles sans poste de travail. Ainsi, chacun pourra retrouver un espoir professionnel, quels que soient son âge et son statut. »*

Toutes ces dispositions, si elles sont approuvées, vont dans le sens d'une meilleure adaptation de l'offre de formation aux réalités du marché de l'emploi et

des besoins des professionnels. Il est cependant recommandé de ne pas enfermer les personnes formées dans un dispositif uniquement tourné vers le local, même si les compétences des régions doivent être élargies. **C'est justement ce périmètre de compétences qui doit être redéfini** pour l'apprentissage, les formations professionnelles initiales, la formation des demandeurs d'emploi, la formation en faveur de publics spécifiques (les personnes handicapées), l'accueil, l'information et l'orientation, la coordination des dispositifs de formation.

On peut concevoir un dispositif qui conforte la responsabilité éducative de l'Etat en lui confiant la formation générale initiale et délègue aux régions la mise en cohérence avec le local à des fins d'accès immédiat à l'emploi en leur déléguant la formation professionnelle initiale.

Quant à la formation continue, elle relève de la responsabilité de l'entreprise et des partenaires sociaux. Depuis 1970 et 1971, l'obligation légale et la mutualisation des financements ont permis un développement de l'effort de formation dans les entreprises. Certains secteurs dépassent de loin l'obligation légale de financement de la formation qui est de 1,5 % pour les entreprises de plus de 10 salariés (9,4 % pour le transport aérien). Cependant, et le secteur du tourisme vient confirmer cette situation préoccupante, seuls les salariés des grands groupes ont accès aux dispositifs de formation continue. Dans le tourisme, la partie la plus importante de la main d'œuvre faiblement qualifiée est employée dans des petites structures, ce qui ne lui permet pas d'accéder à la formation continue.

Afin de permettre à ces salariés peu qualifiés d'accéder aux dispositifs de formation, il convient d'améliorer l'offre des EDDF (Engagements De Développement de la Formation) conclus entre l'Etat et les branches professionnelles ou les sections interprofessionnelles régionales. L'Etat pourrait ainsi accompagner plus efficacement les besoins de formation des petites structures. Les EDDF prévoient aussi, en amont, des études prospectives qui permettent de mieux définir les qualifications à promouvoir. Les EDDF représentent donc un dispositif relativement cohérent et efficace, comme le montre leur application en Martinique ou en Guadeloupe pour les salariés des grands hôtels, mais ce dispositif ne profite pas, pour des raisons structurelles, aux salariés des petites entreprises.

En ce qui concerne les champs connexes à la formation, la Validation des Acquis d'Expérience (VAE), qui remplace la Validation des Acquis Professionnels (VAP), devient une voie reconnue au même titre que les voies traditionnelles (éducation, enseignement professionnel, formation continue). Il convient cependant d'accroître la lisibilité et l'efficacité du dispositif des VAE en régionalisant les compétences de la CNCP (Commission Nationale de la Certification Professionnelle) qui dispose d'un Répertoire national des Certifications professionnelles. La filière du tourisme peut bénéficier, pour assurer son développement et la durabilité des petites structures, de multiples

prestations et financements dans le cadre des VAE. La difficulté réside dans la mise en cohérence du dispositif des VAE afin de parvenir, dans le domaine de l'élévation des compétences professionnelles, à des résultats quantitatifs et qualitatifs.

4.13. Les nouveaux métiers : agriculture, sport, écotourisme, tourisme patrimonial

Les besoins nouveaux qui surgissent dans le domaine du tourisme ont engendré la création de nouveaux métiers qui demandent une véritable qualification à travers la formation initiale et continue.

La validation des acquis s'impose dans de nombreux secteurs d'activité, en particulier lorsqu'il n'existe pas de Brevet d'Etat ou que la validation des acquis ne concurrence pas un brevet d'Etat existant.

4.14. La qualité : clé du développement touristique

La réduction des coûts est une direction importante, sur laquelle il est difficile d'agir fortement dans un pays développé comme la France et qui se réfère à une législation sociale que personne ne songe à remettre en cause. On le voit particulièrement dans la zone caraïbe, les Antilles françaises étant soumises à la concurrence des îles voisines dépourvues de législation sociale. La compétitivité de notre offre touristique doit donc se jouer à travers l'amélioration constante de la qualité des prestations offertes.

► La qualité de la formation : elle dépend des formateurs (Cf. ci-dessus, **Chapitre IV. Propositions**, les points **4.3. Crédibiliser la formation : théorie et pratique, contenus et pédagogies**, **4.4. Crédibiliser l'enseignement : la question des enseignants et des intervenants**). La qualité des formateurs fonde la qualité d'une filière de formation, sa crédibilité.

► La qualité des prestations : elle découle d'une formation nécessairement adaptée aux besoins des consommateurs et aux désirs nouveaux. C'est dans le domaine de la professionnalisation des prestataires que l'effort de formation doit porter. Le différentiel de qualité doit permettre à la France de gagner des parts de marché dans une Europe qui accueille déjà plus de 52 % du tourisme mondial.

► La qualité de la communication : une communication nationale sous le label « Tourisme Qualité France », afin de valoriser les métiers du tourisme, doit être envisagée. L'axe thématique est celui d'une adhésion à travers la reconnaissance des métiers : « *J'aime mon pays, je le connais, je le fais*

aimer à travers mon métier ». Cette valorisation des métiers vise à engendrer une meilleure orientation des élèves et une plus grande implication dans un projet professionnel.

4.15. Tourisme et développement durable

Le développement durable se fonde sur des principes éthiques qui accordent autant d'importance à la préservation de la qualité de la vie qu'à la croissance. Dans le domaine du tourisme, l'un des objectifs du développement durable est de concilier, dans les projets locaux, une importante fréquentation touristique et la préservation de l'environnement. Activité économique dont les effets sur l'environnement, le patrimoine, la culture et les relations sociales sont importants, le tourisme doit tout naturellement se mobiliser en faveur d'une prise de conscience de la responsabilité qui est la sienne sur le plan social et environnemental. Cette responsabilité doit s'exprimer dans les contenus des formations initiale et/ou continue, car, comme toute activité économique, le tourisme est concerné par le développement durable.

L'objectif et d'inscrire le développement durable au cœur des politiques touristiques d'aménagement et de gestion du territoire. L'éducation à l'environnement devient, dans ce contexte, un axe d'action stratégique, les lieux de formation, en particulier l'école dès le plus jeune âge, étant l'endroit privilégié où se forme la conscience du citoyen.

Le séminaire gouvernemental du 14 janvier 2003 sur le développement durable a permis d'insister sur l'idée suivante : *« L'Etat a une responsabilité d'initiative et d'incitation dans ce domaine afin de donner à tous la possibilité d'appréhender les enjeux du développement durable et d'en tirer les conséquences dans leur façon de consommer, d'utiliser les services collectifs ou encore en tant que professionnels et futurs professionnels, quel que soit le secteur d'activité. A cette fin, notamment, un effort particulier doit être fait en matière de formation professionnelle et continue. »*

Pour Léon Bertrand, Secrétaire d'Etat au Tourisme, *« la mise en œuvre des principes du développement durable [doit] nous permettre de conforter le secteur du tourisme »*, l'objectif étant de faire face à une *« demande de produits touristiques plus respectueux de l'environnement, des cultures et des hommes »*, comme en témoigne l'essor du tourisme vert ou écotourisme.

Dans son rapport, le Groupe Tourisme du MEDEF (Mouvement des Entreprises de France), présidé par Jean-Marc Espalioux, Président du Directoire du groupe ACCOR, constatant que *« le tourisme est actuellement trop souvent absent des choix de la politique d'infrastructures et d'aménagement du territoire »*, avance la recommandation suivante : *« le tourisme doit être désormais partie intégrante de la politique d'aménagement et de développement durable du territoire, afin de remédier à la trop grande concentration des flux dans l'espace et dans le temps. »*

La logique du développement durable, parce qu'elle accroît la dimension qualitative des produits touristiques, doit permettre, dans un contexte de concurrence internationale exacerbée, de mieux assurer la durabilité des entreprises du tourisme. **Les dispositifs de formation doivent intégrer cette dimension qualitative fondée sur l'ensemble des critères éthiques du développement durable.**

On a donc :

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

Cette démarche fondée sur les principes du développement durable se retrouve dans les cursus de formation que met en place un tourisme rural en forte expansion, même si les emplois créés relèvent majoritairement de l'emploi saisonnier et/ou de la pluriactivité. L'expansion du tourisme rural entraîne un besoin plus grand de qualification dans les territoires. La volonté des élus locaux et des opérateurs privés de développer les territoires doit s'accompagner d'une véritable convergence des compétences et des politiques d'innovation, de financement, d'aménagement et de formation.

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

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

Les métiers qui s'offrent aux personnes formées sont les suivants : créateur et/ou gestionnaire d'entreprise de tourisme rural ; métiers de la restauration (cuisine du terroir) ; métiers de l'accueil ; métiers de

l'accompagnement (randonnée, découverte...) ; métiers de l'animation ; métiers sportifs (moniteurs de ski, tourisme équestre, canyoning...).

La formation doit tenir compte de la triple spécificité de ces métiers : la **saisonnalité**, la **pluriactivité**, la **pluricompétence**.

- ▶ La saisonnalité : elle pose le problème de l'organisation de la formation [Cf. point **3.4. du Rapport : la spécificité des métiers du tourisme**] ;
- ▶ la pluriactivité : elle se définit comme la pratique de plusieurs métiers qui relèvent de statuts différents ;
- ▶ la pluricompétence : elle suppose l'acquisition de compétences différentes (gestionnaire d'un gîte rural qui est en même temps accompagnateur de randonnée).

Les dispositifs de formation, leur conventionnement et leur financement doivent avoir suffisamment de souplesse pour permettre leur adaptation à la diversité des situations (durée de la formation, disponibilité des stagiaires, mise en cohérence des acteurs publics et privés du tourisme de pays). L'objectif est de professionnaliser toutes les démarches de création, de promotion, de gestion et d'accompagnement des produits touristiques locaux. L'image forte du développement durable en terme de protection de l'environnement, respect des cultures et des patrimoines, valorisation des terroirs, participation des populations, permet de créer des produits touristiques à forte valeur ajoutée. Très souvent, cette image forte se concrétise à travers un label. Dans ce contexte de forte expansion de l'écotourisme sous toutes ses formes (agritourisme, tourisme vert, tourisme sportif...), il est évident que **le développement durable et les principes éthiques, citoyens, qu'il met en œuvre doivent devenir, dans la filière du tourisme, une matière d'enseignement**.

Il est donc essentiel que :

- a) l'école, dès le plus jeune âge, en particulier au collège, assure une formation à l'ensemble des critères éthiques du développement durable ;
- b) les dispositifs de formation initiale et continue de la filière du tourisme intègre la dimension éthique du développement durable désormais incontournable dans une démarche de qualité.

4.16. La formation aux nouvelles technologies

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, en particulier avec l'information interactive et la distribution en ligne que permet internet, sont en train de bouleverser complètement l'économie du tourisme.

Un objectif s'impose : permettre à tous, salariés et employeurs, en formation initiale et continue, de mieux maîtriser ces nouvelles technologies. Les

pouvoirs publics et les collectivités territoriales doivent contribuer à la mise en place de formations centrées sur les nouvelles technologies.

Etablissements publics et privés, chambres de commerce, syndicats professionnels et universités doivent harmoniser une offre qui tend à se développer de façon anarchique.

4.17. L'exportation de la formation française

Le tourisme connaît un développement considérable au plan mondial, il en résulte une forte demande de formation, de conseil, d'ingénierie, émanant des pays étrangers. Selon le Conseil National du Tourisme, parce qu'elle dispose, dans le domaine de la formation aux métiers du tourisme, d'une avance certaine et parce qu'elle jouit d'un incontestable rayonnement, la France doit résolument s'engager dans une politique d'exportation de ses compétences à travers l'assistance technique, la formation d'étudiants étrangers et la participation aux appels d'offres concurrentiels financés par des gouvernements ou des organismes internationaux.

Sans entrer dans un inventaire détailler des opérateurs et des formations qu'ils proposent à l'international, on note à la fois une forte implication des organismes institutionnels et des opérateurs privés. **Mais, notre offre n'a pas l'attractivité qu'elle devrait avoir à l'international.** Elle est concurrencée par la Suisse, les Etats-Unis, la Grande-Bretagne, le Canada, l'Australie, tous ces pays s'étant engagés dans véritable politique commerciale à l'exportation.

La France semble renoncer à utiliser l'important dispositif de l'Alliance française, le réseau des Centres Culturels Français et des lycées français à l'étranger, comme elle semble renoncer à valoriser son savoir-faire dans le domaine de la formation. D'ailleurs, dans un marché en expansion, notre pays n'occupe que la 5^e place mondiale derrière les Etats-Unis, la Grande-Bretagne, l'Australie et l'Allemagne.

Les dispositifs de formation supérieure doivent permettre d'attirer des étudiants étrangers et de nouer des partenariats internationaux.

[A lire : *Perspectives d'exportation de la formation française en tourisme, hôtellerie, restauration*, Rapport publié par le Conseil National du Tourisme, session 2001.]

V. La spécificité de l'Outre-Mer

Même si l'Outremer est, par définition, une destination touristique naturelle, les problèmes qui se posent à l'économie du tourisme sont nombreux. Or, le tourisme reste pour l'Outremer le secteur le plus prometteur, pour ne pas dire le seul secteur capable d'assurer le développement des territoires. Alors que

les secteurs traditionnels de l'économie sont en crise, l'affirmation du tourisme comme source de développement est une nécessité.

5.1. Les principales caractéristiques de l'économie du tourisme outremer

L'économie du tourisme dépend largement des conditions économiques : dans un premier temps, les lois de défiscalisation ont favorisé l'investissement dans ce secteur d'activité. Aujourd'hui, la situation s'est dégradée, en particulier en Martinique et en Guadeloupe.

C'est donc un nouvel élan qui doit être trouvé, si l'Outremer veut sortir de crise qui frappe l'économie du tourisme. A côté des conditions économiques plus favorables qu'il convient de créer, se pose la question de l'élévation du niveau scolaire et professionnel sur tous les territoires de l'Outremer. Un effort accru de formation doit permettre une responsabilisation plus grande des générations nouvelles et une meilleure implication dans l'économie du tourisme. L'amélioration de l'offre de services passe nécessairement par un renforcement des compétences dès le début de la formation initiale, en particulier lorsqu'il s'agit des compétences dans les domaines suivants : gestion, commerce, langues étrangères, technologies nouvelles, économie du tourisme (statistiques, transports, segments de clientèle), accueil, ouverture à l'international.

L'élévation du niveau de la formation initiale doit permettre, par la suite, une meilleure adaptation des futurs salariés. On sait qu'une discrimination va s'installer dans l'accès à la formation continue entre les grandes structures et les petites entreprises. Les référentiels de la formation initiale et de la formation en alternance doivent tenir compte de cette discrimination afin d'en réduire les effets négatifs pour les générations nouvelles.

5.1.1. créer des conditions économiques plus favorables : le projet de loi de développement

Au plan économique, le projet de loi concernant l'Outremer s'articule autour de trois idées fortes : renforcer la continuité territoriale entre les collectivités d'outremer et la métropole ; encourager la création d'emplois durables ; favoriser la relance de l'investissement privé à travers un dispositif de défiscalisation susceptible de libérer les initiatives. Les mesures proposées s'inscrivent dans la durée (15 ans), afin de créer un cadre stabilisé de développement pour l'Outremer. Continuité territoriale et défiscalisation visent combler l'écart de développement avec la métropole tout en préservant la compétitivité des économies ultramarines. L'objectif est de donner des perspectives d'avenir qui permettent d'établir un climat de confiance, de sortir d'une culture de l'assistance permanente et de la déresponsabilisation. Ce cadre stabilisé permet de repenser le nécessaire effort de formation qui doit être entrepris à tous les niveaux dans une perspective de développement durable. En

effet, la priorité réside aussi, pour l'Outremer, dans l'amélioration de la desserte aérienne et dans la modernisation des différents secteurs d'activité, dont les structures touristiques, des grands hôtels aux TPE (Très Petites Entreprises).

5.1.2. la formation comme élément essentiel du développement

Il est clair que dans le contexte particulier de l'Outremer et des bas niveaux de qualification, la formation apparaît comme un élément essentiel de développement. La difficulté réside dans la fait que les salariés des Très Petites Entreprises (TPE) n'ont pas accès aux dispositifs de formation. La durabilité de ces entreprises est ainsi remise en cause. La solution réside dans l'attribution d'une aide financière aux TPE à travers un contrat signé avec la Région ou l'Etat avec, en contrepartie, une obligation de formation. Le contrat avec les Régions semble s'imposer dans la mesure où la formation relève de leurs compétences. Il est plus facile pour les Régions d'adapter les dispositifs de formation, les contenus et les financements à leurs spécificités. C'est aussi, à travers la formation, une manière de privilégier le tourisme de territoire.

5.2. L'offre en formation et publics concernés

Si l'offre en Outremer est réelle, elle concerne essentiellement des formations de niveau faible. L'enseignement supérieur reste à développer malgré les efforts qui sont faits par les pouvoirs publics et les collectivités territoriales.

On s'aperçoit que les exigences de niveau restent insuffisantes en formation initiale comme en formation continue. Les niveaux professionnels préparés ne correspondent que très rarement aux besoins qualitatifs des employeurs, en particulier dans le domaine de l'hôtellerie. L'AFPA constate que les demandeurs d'emploi qui acceptent de suivre une formation, de niveau IV ou V, aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration n'ont pas vocation à rester dans le secteur du tourisme. Souvent, le choix de ces formations se fait par défaut.

Dans la mesure du possible, il convient de mettre davantage en harmonie les critères de recrutement des stagiaires et les besoins des employeurs et du marché.

5.3. Formation et schémas de développement touristique : l'adhésion de tous au projet de développement par le tourisme

Aujourd'hui, l'adhésion de tous au projet de développement par le tourisme est une nécessité : il convient de sortir des malentendus et de la culture d'assistance qui empêchent toute responsabilisation des individus. De plus, dans l'Outremer, il est essentiel de valoriser les métiers du tourisme afin de gommer l'image péjorative du « service ». L'activité de service peut apparaître, pour la

génération des 40-50 ans, comme une forme de travail qui accroît le sentiment d'aliénation des individus : « servir » n'est pas un métier. Ce sentiment, propre aux anciennes générations, tend à disparaître chez les jeunes entrepreneurs et leurs salariés. Le tourisme apparaît de plus comme une activité économique capable d'assurer l'élévation du niveau de vie et l'émancipation des individus.

5.4. Les Antilles françaises : Martinique et Guadeloupe

Les Antilles françaises se caractérisent par une tradition touristique importante : elles accueillent chacune, près de 600 000 touristes. Or, ces destinations sont aujourd'hui concurrencées par Cuba ou Saint-Domingue. En vingt ans, l'industrie touristique s'est largement substituée aux activités traditionnelles de ces îles. Les deux lois de défiscalisation, 1975 et 1986 (loi Pons), ont stimulé l'investissement, en particulier dans l'hôtellerie et la restauration. Aujourd'hui, alors que l'effet de ces deux lois de défiscalisation s'est éteint, les hôtels qui appartiennent à de grands groupes offrent un produit standard qui a considérablement vieilli et qui ne reflète pas l'originalité des Antilles françaises, désormais très largement concurrencées par ses voisines caribéennes (Cuba, Saint-Domingue). Le tourisme connaît donc des difficultés de développement.

5.4.1. Les causes du ralentissement de l'activité touristique

Si l'offre touristique reste abondante et diversifiée, elle est de qualité inégale. Le vieillissement du parc hôtelier, pour un produit qui se contente d'associer la plage et le soleil dans une formule restée trop classique, la baisse du dollar qui renchérit les coûts des produits pour la clientèle américaine, une population et des salariés insuffisamment impliqués dans l'activité touristique, l'affrontement des intérêts entre professionnels qui empêche d'assurer la cohérence de l'offre, un développement des collectivités locales souvent désordonné, tout cela contribue au ralentissement de l'activité touristique.

L'objectif prioritaire, afin de relancer l'industrie du tourisme, réside sûrement dans la valorisation de la culture créole et du patrimoine local. L'offre qui se limite au pôle traditionnel mer-soleil est désormais insuffisante. Ce constat est formulé de façon claire par la Maison régionale de la Formation et de l'Emploi de Guadeloupe : « *L'avenir passe certainement par la valorisation de la culture créole à travers ses différents aspects tels que la cuisine, les talents des conteurs, les festivals. Cet enrichissement culturel de la palette touristique permettrait de maintenir une activité régulière sur plusieurs saisons.* »

Le lien culturel et patrimonial permettrait en effet de pallier les difficultés qui résultent de l'hétérogénéité des entreprises et des divergences d'intérêts entre les grands groupes et les unités plus petites qui revendiquent une appartenance locale et affirment leur « créolité ».

L'offre de produits touristiques nouveaux, qui répond à l'attente d'une clientèle plus exigeante, existe à travers les initiatives de petits entrepreneurs locaux, mais cette offre est fragilisée par le manque d'expérience et de compétences de ces jeunes professionnels dans le domaine de la gestion : « *Ils explorent ainsi des voies nouvelles mais manquent de compétences en gestion [...] qui affermiraient leur initiative* », souligne la Maison régionale de la Formation et de l'Emploi de Guadeloupe, qui précise qu' « *aujourd'hui, plus de la moitié des entrepreneurs ont commencé leur activité en Guadeloupe.* »

Autrefois simple destination « soleil », les Antilles commercialisent de plus en plus des produits touristiques qui allient histoire, géographie, patrimoine, culture, cuisine, sport, découverte de la faune et de la flore. On peut citer un produit comme « découvrir le milieu tropical en VTT ».

5.4.2. *l'amélioration de la qualité des services et des compétences des salariés à travers la formation*

Le véritable enjeu de la formation est alors triple :

- **accroître très sensiblement le niveau de qualification** des salariés et des entrepreneurs ;
- **affirmer l'identité culturelle et patrimoniale** de la zone des caraïbes françaises ;
- **améliorer la gestion des ressources humaines** afin de favoriser l'évolution des motivations et des mentalités. Ce point apparaît comme essentiel : rien ne peut être fait sans une adhésion de l'ensemble de la population. L'esprit de responsabilisation et de motivation se développe à travers la formation.

L'obstacle est double :

- **dans le domaine de la formation initiale** : l'enseignement se caractérise par un niveau plus faible que sur l'ensemble du territoire national ;
- **dans le domaine de la formation continue** : la portée des actions reste extrêmement limitée. La formation continue touche un nombre réduit de personnes (à peine plus de 40 % dans l'hôtellerie, moins de 30 % dans la restauration, 0 % dans l'hébergement non hôteliers). Elle semble réservée au personnel des grandes entreprises pourtant déjà qualifié.

Or, le développement de l'industrie touristique passe nécessairement par une meilleure formation de tous les salariés et des entrepreneurs, en particulier les entrepreneurs des micro-entreprises, l'objectif prioritaire étant de professionnaliser les compétences de chacun.

5.4.3. *la question des micro-entreprises*

On ne peut évoquer les métiers du tourisme sans parler des micro-entreprises ou TPE (Très Petites Entreprises). Ce problème est récurrent sur

l'ensemble du territoire national. Il prend une dimension aiguë dans les Antilles françaises.

Le cas des TPE montre que les dispositifs de formation doivent être adaptés à la taille des entreprises. La petite hôtellerie, les petits restaurants, qui ne peuvent s'inscrire dans la logique des stages de formation traditionnels (un contenu, un lieu, une durée), ont besoin de développer des capacités de gestion, de communication, de comportement professionnel, de définition de produits touristiques spécifiques largement fondés sur l'authenticité, l'appropriation de la culture et du patrimoine. Les handicaps structurels des TPE limitent largement les efforts de formation qui peuvent être faits (effectifs réduits, trésorerie tendue, culture d'entreprise et de gestion insuffisante...). L'action concertée est ici nécessaire pour renforcer la professionnalisation des TPE. On peut imaginer un dispositif souple qui associe le diagnostic, le conseil, la formation et l'accompagnement dans le cadre d'un accord avec la Région. Ce dispositif peut être financé par une mutualisation des moyens collectés et par un engagement des pouvoirs publics.

Le tissu des TPE doit être pris en compte à travers une démarche concertée et solidaire de mise en cohérence des produits touristiques. Les TPE, même si elles n'ont pas une activité permanente et si plus des trois quarts n'emploient aucun salarié, doivent s'inscrire, à travers la formation, dans une logique de développement durable. Ces TPE favorisent en particulier l'émergence de nouveaux produits touristiques fondés sur la valorisation de la culture et du patrimoine créoles ou sur la satisfaction de nouveaux besoins (tourisme sportif, écotourisme...) assurant ainsi le renouvellement de la clientèle.

5.4.4. le rôle essentiel de la formation initiale et continue

La formation initiale qui passe par les établissements publics relève des contraintes de l'Education nationale, même si la formation des enseignants du tourisme doit faire l'objet d'une réflexion particulière qui inclut la nécessité de valoriser les métiers du tourisme et de posséder une connaissance réelle du patrimoine régional.

L'ouverture d'un lycée hôtelier en Guadeloupe, le lycée hôtelier de Gosier, doit être, à travers un BTS de Tourisme, l'occasion d'une véritable expérimentation pédagogique sur deux plans, la formation des enseignants et la définition des contenus.

On veillera cependant à ne pas tomber dans la dictature du local, ce qui réduirait les perspectives de carrières des élèves formées. L'ambition doit aussi conserver une dimension théorique et généraliste suffisante pour permettre une véritable évolution des carrières.

Dans le domaine de la formation initiale, on visera à :

- améliorer l'orientation des élèves ;
- rendre plus attractif les métiers du tourisme ;

- rendre plus concrètes les contraintes de différents métiers ;
- développer la connaissance du patrimoine culturel ;
- rendre plus efficace l'adéquation entre la formation et l'emploi ;
- mieux faire connaître la spécificité de la zone touristique caraïbe ;
- favoriser et développer l'apprentissage des langues ;
- approfondir la formation des enseignants ;
- créer un centre de ressources et de veille économique qui anticipe les évolutions de ce secteur d'activité.

Dans le domaine de la formation continue, l'Outremer montre qu'il ne peut y avoir de démarche globale, mais que pour les salariés, les entreprises, les demandeurs d'emploi, les zones géographiques, chaque cas nécessite un traitement spécifique. Le travail effectué par les collectivités territoriales, les services déconcentrés de l'Etat et les opérateurs privés se fait à travers une concertation réelle, même si des intérêts divergents ne manquent pas d'apparaître. Il existe une grande variété des situations qui engendre une grande diversité des actions de formation. Globalement, les dispositifs de formation vise à :

- maintenir l'emploi sous certaines conditions ;
- améliorer la qualité de l'offre en formation continue ;
- former des intervenants et des maîtres d'apprentissage ;
- répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise, de chaque salarié, de chaque demandeur d'emploi ;
- assurer la formation des entrepreneurs ;
- accroître la synergie entre les différents opérateurs ;
- permettre la validation des acquis.

Les exemples d'actions concertées entre les pouvoirs publics et les opérateurs privés sont nombreux : dans les grands hôtels de la première génération, formation des salariés recrutés au tout début du développement touristique et très peu qualifiés à l'origine (Martinique, Guadeloupe) ; dans le domaine des transports, formation, en Martinique et en Guadeloupe, des nouveaux chauffeurs de taxi, après la mise en place d'un système de cessation progressive d'activité, cofinancé par l'Etat et la profession, des anciens conducteurs. Le caractère exemplaire de ces deux actions montre qu'il est possible, à travers la formation, de préserver l'emploi et de parvenir à une meilleure qualification professionnelle. La souplesse des dispositifs est une nécessité.

5.4.5. le développement touristique des espaces publics

En Martinique et en Guadeloupe, se pose la question du développement touristique des espaces publics. La Guadeloupe possède à présent l'un des sept parcs nationaux de France. Le volcan de la Soufrière domine près de deux cents cinquante kilomètres de sentiers de randonnée dans la forêt tropicale. L'activité touristique à l'intérieur de ce parc naturel doit s'inscrire dans les perspectives éthiques du développement durable (en 1992, l'UNESCO a désigné ce parc naturel « Réserve mondiale de la Biosphère »). Fréquentation touristique et préservation des milieux naturels ne peuvent entrer en contradiction. Il est donc nécessaire de maîtriser les flux touristiques. Le défi de la formation est justement de parvenir à cet équilibre entre, d'un côté, la consommation et le développement touristique, et, de l'autre, l'utilisation rationnelle et la préservation des ressources.

5.4.6. l'implication des socio-professionnels

Il ne peut y avoir de réelle avancée dans le domaine de la formation initiale et continue sans une implication forte des socio-professionnels du tourisme. L'émiettement de ce secteur d'activité et les divergences d'intérêt des différents acteurs constituent indéniablement un obstacle au développement des actions de formation.

5.4.7. la validation des acquis

La validation des acquis représente un axe essentiel de la formation : les acquis représentent en effet un processus de formation « *tout au long de la vie* », dont le caractère professionnalisant doit être reconnu. Cette validation des acquis permet de pallier les insuffisances de la formation initiale ou continue. Elle se présente comme une alternative aux titres et aux diplômes reconnus, soit à travers une expérience professionnelle, soit à travers un parcours d'insertion professionnelle en alternance ou de formation continue qui complète une pratique professionnelle.

5.4.8. la formation, facteur d'ouverture

La formation ne doit pas constituer le vase clos d'une expérimentation qui conduit au repliement sur soi. La dictature du local conduit à limiter les compétences des personnes en formation lorsqu'elle empêche toute ouverture sur l'extérieur.

La démarche doit être celle d'un élargissement constant du champ des compétences à travers les échanges qui peuvent s'opérer entre les régions. Géographiquement, les échanges peuvent se faire à l'intérieur de la zone caraïbe française, entre les caraïbes et la métropole, entre les territoires caribéens et l'étranger (Europe, Etats-Unis, Asie...). L'ouverture à l'international est même une nécessité.

5.4.8.1. les échanges à l'intérieur de la zone caraïbe

Il convient d'envisager un accord cadre de développement de la formation entre la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane, afin de procéder, entre les régions et les structures de formation dont elles disposent, à un échange d'expériences. L'idée est de créer une identité ultramarine riche de sa diversité : la Martinique, autrefois appelée en créole l'Ile aux Fleurs ; la Guadeloupe et l'ensemble de ses îles (Marie-Galante, les Saintes, Saint-Barthélemy, Saint-Martin) ; la Guyane qui associe la modernité absolue avec l'aérospatial et l'origine même du monde avec la forêt amazonienne. Cette diversité des territoires, consubstantiellement unis par la « créolité », est une richesse qui doit servir de levier à l'élévation des niveaux de formation.

5.4.8.2. les échanges entre la zone caraïbe et la métropole

Ces échanges doivent s'inscrire dans une logique de développement de la formation, même si les difficultés de financement sont réelles. Pour sa part, le Ministère du Tourisme contribue à la réalisation de tels échanges en accordant des subventions.

5.4.8.3. les échanges entre la zone caraïbe et l'étranger

L'ouverture à l'international est une nécessité. Elle permet de mieux mesurer les attentes de la clientèle venue d'Europe, des Etats-Unis ou d'Asie. Le développement de l'activité touristique passe par une meilleure connaissance de la demande internationale, un renforcement des compétences linguistiques et des compétences d'accueil. Les dispositifs de formation doivent correspondre à la volonté affirmée de mieux vendre l'Outremer à l'étranger, en particulier à travers Maison de la France.

5.4.9. les zones d'ombre du développement touristique

Pour Léon Bertrand, Secrétaire d'Etat au Tourisme, l'objectif est de « *réduire les écarts entre les ambitions [affichées] et la réalité du terrain* ». Mais, à côté des outils financiers (engagements de l'Agence Française de Développement, de la Banque Européenne d'Investissement, des Régions), des outils fiscaux (taux de défiscalisation pouvant atteindre 70 % selon la future loi de programmation), de la mise en place d'un Schéma Régional d'Aménagement Touristique (SRAT), il reste, pour assurer la relance touristique dans les Antilles françaises, de nombreuses zones d'ombre :

- le taux d'occupation en baisse de 14,6 % dans une hôtellerie vieillissante (les Européens choisissent des destinations où l'hébergement et l'accueil semblent de meilleure qualité : Cuba, Saint Domingue) ;

- l'insuffisance et la cherté de la desserte aérienne, qui constitue la principale zone d'ombre (les compagnies aériennes, Air France et Corsair, ont transporté près de 50 000 personnes de moins, hors originaires, que l'année précédente) ;
- la quasi impossibilité d'utiliser les chèques-vacances dans les DOM, en particulier dans les petites structures de l'hôtellerie sociale et familiale ;
- le déclin du tourisme de croisière, qui rencontre des difficultés d'accueil ;
- l'absence d'une véritable politique de communication en faveur des destinations ultramarines, en particulier à travers Maison de la France.

La mobilisation et la volonté qui s'affichent dans le domaine de la formation ne trouveront leur pleine expression que dans une requalification de l'ensemble des outils touristiques dont disposent la Martinique et la Guadeloupe.

5.5. La Guyane

Si le tourisme en Guyane n'est pas encore une réalité économique particulièrement forte, le département n'accueille que 60 000 touristes par an, les promesses de développement sont énormes. Comme dans toutes les zones touristiques, l'accès à la qualification et l'adaptation des compétences constituent l'un des leviers du développement du tourisme en Guyane. **L'objectif est, tout en s'assurant de l'adéquation entre l'offre de formation et la situation du marché de l'emploi, de diversifier les domaines de formation en fonction de la spécificité de la Guyane, en particulier l'environnement caribéen et amazonien.**

5.5.1. la situation du tourisme en Guyane

Territoire spécifique, la Guyane n'apparaît pas encore aux yeux des professionnels comme une destination touristique. Or, il existe en Guyane un fort potentiel de développement touristique à travers :

- des **filières traditionnelles** : tourisme balnéaire, d'affaires ou de croisière ;
- des **filières spécifiques** : tourisme « vert », découverte du patrimoine naturel, culturel, ethnique ; tourisme « scientifique » avec la base spatiale de Kourou ;
- des **filières sportives** : marche, plongée, aventure...

L'offre touristique est parfaitement identifiée. Il existe un écart entre cette offre potentielle et la réalité des produits touristiques existants. **La formation initiale et continue doit avoir pour objectif la réduction de cet écart.** Il est clair que les

différents opérateurs, publics ou privés, attendent aujourd'hui que soit tracé le cadre d'une politique cohérente de développement touristique.

5.5.2. les formations à mettre en œuvre

Les formations, qui conduisent à l'acquisition et la valorisation des compétences, doivent s'inscrire dans une vision prospective qui prend en compte les mutations sociales, économiques et technologiques. Confrontée, comme les autres territoires ultramarins, à des problèmes de dysfonctionnement du système éducatif traditionnel conduisant à une proportion élevée de basses qualifications et d'exclusions sociales, la Guyane doit se doter d'un dispositif de formation performant pour rattraper son retard dans les domaines suivants :

- formation initiale
- accompagnement vers l'emploi des populations peu qualifiées
- validation et certification des compétences
- élévation des niveaux de compétence
- formation de cadres locaux
- formation des entrepreneurs.

L'éloignement des territoires ultramarins conduit à s'appuyer encore plus fortement sur les effets de la décentralisation dans le cadre de partenariats croisés entre l'Etat, la Région et les socioprofessionnels, mais aussi l'Europe, les fonds structurels européens étant prioritairement consacrés au développement des DOM, en particulier à la formation à travers le FSE (Fonds Social Européen).

On distinguera :

- les besoins des personnes d'un faible niveau ou des salariés peu ou non qualifiés : communication, expression écrite et orale, informatique, bureautique, langues étrangères, commercialisation, culture générale ;
- les besoins des personnes déjà qualifiées ou disposant d'un niveau de formation attesté par un titre ou un diplôme (la Guyane a besoin de cadres locaux) ;
- les besoins des entreprises, en particulier les plus petites d'entre elles (organisation de la formation continue, accueil de stagiaires, formation des entrepreneurs à la gestion et à la commercialisation).

L'objectif est de parvenir, à travers une parfaite coopération de tous les acteurs de la formation, à une professionnalisation plus grande des emplois. La mise en cohérence des moyens de l'Etat, de la Région, des Missions locales, de l'ANPE, des organismes de formation, est une nécessité pour mieux lutter contre le faible niveau d'ensemble et mieux aider les petites entreprises. Pour les petites entreprises, en particulier les micro-entreprises, il est particulièrement difficile, voire impossible, de s'engager dans les dispositifs de formation.

La formation des acteurs du tourisme doit s'accompagner d'une forte sensibilisation de la population au développement touristique.

5.5.3. les métiers spécifiques liés à la forêt amazonienne

La spécificité des territoires est une réalité qui prend une dimension accrue dans les économies ultramarines. La Guyane est parfaitement consciente de la nécessité de s'engager dans la voie du développement durable à travers la valorisation et la préservation de son patrimoine naturel et culturel.

Les produits touristiques liés à la forêt amazonienne demandent, à travers la validation des acquis et la formation, une meilleure structuration de l'offre. La Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports de Guyane note, dans une étude qu'elle a conduite en février 2000, qu'il convient de dépasser « *les dynamiques désordonnées accompagnant tout processus d'émergence de nouvelles activités, la confusion dans les modes d'accès à la profession [étant] accentuée en Guyane par le fait que les diplômes reconnus par le Ministère de la Jeunesse et des Sports relatifs à l'accompagnement et au guidage sportif en milieu naturel ont été conçus en référence à l'environnement français exagonal comme l'Accompagnateur Moyenne Montagne.* » L'étude précise que « *les diplômes sportifs plus liés à une dimension technique repérée de l'activité comme la randonnée pédestre, le canoë kayak, la course d'orientation, ne répondent pas à la réalité des besoins locaux.* » **On voit donc la nécessité de développer des formations, des diplômes et des qualifications propres à la Guyane.**

Certaines formations doivent nécessairement « *aménagé[es] pour les natifs de l'intérieur guyanais des différentes ethnies afin que ceux-ci ne soient pas pénalisés par les difficultés qu'ils peuvent rencontrer en expression écrite. A partir de leur expérience endogène du milieu et des déplacements tant terrestres que nautiques, on s'attachera à développer des compétences d'accueil et d'encadrement à partir de situations pratiques fondées sur l'expression orale et les savoir-faire.* »

On peut donc imaginer un dispositif de formation qui intègre :

- une formation initiale ;
- la validation des acquis (qualifications à caractère régional) ;
- des Certificats de Qualification Complémentaire (randonnée, pêche, VTT, botanique...).

Le nouveau projet de loi relatif à l'organisation et à la promotion des activités physiques et sportives prévoit qu'il ne sera « *plus fait référence à ne qualification qui serait distincte [des] diplômes attestant des compétences en matière de protection des pratiquants et des tiers. La garantie de sécurité des pratiquants et des tiers est, bien évidemment, maintenue mais elle relève, plus simplement, du contenu même du diplôme, titre ou certification que l'Etat aura la charge de contrôler.* » Les modules de sécurité n'existent plus de façon autonome, ils s'intègrent de manière spécifique à chaque discipline, à chaque diplôme ou titre. Ces mesures vont faciliter la reconnaissance de qualifications spécifiques liées au tourisme en milieu naturel amazonien.

Sont concernées des compétences spécifiques comme celles de « Guides Accompagnateurs en Forêt amazonienne » ou de « Piroguiers », avec cependant, pour cette dernière activité, une difficulté supplémentaire, puisque aucun fleuve n'est réputé navigable.

Les besoins croissants du marché en matière de formations spécifiques montrent cependant que réponses doivent être moins quantitatives que qualitatives, ce qui nous renvoie à la sphère des métiers saisonniers et leur précarité statutaire.

5.5.4. la formation des employeurs

Si les grands groupes, qui n'éprouvent pas de réelles difficultés pour remplacer leurs salariés en formation, peuvent apporter une réponse cohérente, à travers leurs propres dispositifs de formation, à la nécessaire professionnalisation des emplois et à l'élévation des qualifications, les petites entreprises et les microstructures rencontrent des difficultés, lorsqu'il s'agit de former les employeurs.

Cette formation des employeurs est pourtant une nécessité pour assurer, comme partout ailleurs, la durabilité de leur activité. Des formations à l'accueil, à la gestion, à l'informatique, doivent accompagner la facilitation de la création d'entreprise ou leur consolidation économique.

L'objectif est de permettre l'accès aux dispositifs de formation des très petites entreprises à travers des aménagements réglementaires, mais aussi l'aménagement de l'organisation de la formation. La mutualisation des financements permettrait aux employeurs en formation de percevoir, sous certaines conditions, une rémunération. Cette disposition peut être étendue à l'ensemble des personnes formées, alors que, seuls, les contrats d'apprentissage ou de qualification donnent droit à une rémunération des stagiaires. Cette disposition permettrait de pallier les difficultés que rencontrent les petites entreprises, lorsqu'il s'agit de financer la formation des employeurs ou de leurs salariés.

Les employeurs ont besoin d'être formés aussi à l'accueil et à l'accompagnement des stagiaires.

5.5.5. les conditions d'un développement touristique

5.5.5.a. les structures d'un tourisme « écologique »

Le développement touristique de la Guyane passe par un tourisme fondé sur des préoccupations environnementales. Les structures d'un « écotourisme » se mettent en place à travers des processus de formation publics ou privés. Si l'exemple le plus avancé reste celui de la formation des « Guides accompagnateurs en forêt amazonienne »,

ce type de formation fait apparaître les divergences d'intérêt entre les opérateurs.

5.5.5.b. quelle place pour les grands hôtels ?

La Guyane ne peut exclure l'installation de grands pavillons de l'hôtellerie. Mais, la démarche doit être une démarche de qualité fondée sur l'existence d'une formation initiale maîtrisée en amont, une formation continue capable d'assurer la qualification des demandeurs d'emploi et l'élévation des compétences professionnelles des salariés.

5.5.6. *Vers un label « tourisme guyanais » : l'identité amazonienne*

Il est évident que la Guyane peut devenir une zone touristique capable d'accueillir un nombre de visiteurs beaucoup plus important à partir de la conception et la commercialisation de produits spécifiques. Un grand nombre de ces produits, qui se fondent sur la spécificité de la Guyane occupée à 90 % par la forêt amazonienne, existe déjà. La logique est celle du développement d'un tourisme « vert », « écologique », ou d'aventure, destiné à valoriser les richesses naturelles et la diversité ethnique de la Guyane.

La volonté politique de valoriser ce secteur existe avec :

- une réelle augmentation de l'offre de produits liés à la spécificité de la forêt amazonienne, à son immensité et à la variété de l'environnement naturel (tourisme culturel, sportif, « écologique » avec la découverte de la faune et de la flore) ;
- l'aménagement de l'espace public avec le projet de création du Parc national ;
- les aides apportées aux initiatives locales dans le domaine de la formation professionnelle.

Cette volonté politique doit permettre de renforcer un secteur économique, celui d'un « écotourisme sportif » commercialisé par des opérateurs locaux à travers des structures associatives, des agences de voyage, des organismes publics (AFPA), l'armée (RSMA).

Cette dynamique liée à l'émergence des nouvelles activités de l'« écotourisme sportif » en Guyane n'est pas sans poser de nombreux problèmes : mode d'accès à la profession, validation des titres et des diplômes, validation des acquis, compétences afin de respecter les contraintes réglementaires destinées à assurer la sécurité dans un environnement naturel à risques.

On constate l'importance de la formation dans un domaine stratégique qui permet de valoriser l'image de la Guyane et qui sert de levier à son développement économique.

Pour Léon Bertrand, Secrétaire d'Etat au Tourisme, *« étant donné l'importance des besoins, toutes les initiatives pour accroître le nombre de professionnels diplômés sont les bienvenues. »*

Conclusion

L'économie du tourisme connaît, en France, depuis plusieurs années, malgré les périodes de crise liées à des événements extérieurs, un développement considérable. Il existe dans notre pays une véritable culture du tourisme qui permet à la France, avec plus de 76 millions de visiteurs reçu en 2001, d'occuper la première place mondiale des destinations touristiques.

Dans un contexte de concurrence mondiale, la profession cherche à recruter, à tous les niveaux, un personnel de plus en plus qualifié afin d'améliorer les services qu'elle est amenée à offrir à une clientèle de plus en plus exigeante. Or, paradoxalement, alors qu'il recrute énormément, que ce soit à travers la formation initiale ou la formation continue, ce secteur se caractérise par une rotation du personnel trop importante. On considère que le *turn over* est supérieur à 30 %, ce qui signifie que près d'un tiers des salariés quittent la profession chaque année. Si elle veut maintenir la qualité de ses services pour connaître un développement durable, il est essentiel que l'activité touristique se structure plus efficacement, que la profession acquiert, auprès des salariés, une plus grande crédibilité. Or, cette crédibilité passe par la qualification, à travers la validation des acquis ou le diplôme, et la rémunération liée à cette qualification.

χ Premier constat :

L'offre en formation initiale et continue devient donc particulièrement importante : or, cette offre souffre aujourd'hui d'une relative incohérence amplifiée par le fait que les dispositifs de formation éprouvent, à tous les niveaux, des difficultés à affirmer l'identité du tourisme. Il n'existe pas de « label tourisme » suffisamment fort, comme s'il n'était pas fondé de parler de « science du tourisme ».

Pourtant, l'offre de formation, initiale ou continue, existe ; elle semble même, à tous les niveaux, largement suffisante. La validation des acquis, à travers les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) ou la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), est une réalité largement prise en compte par les pouvoirs publics et les professionnels.

De plus, depuis l'origine, à tous les niveaux, les processus de formation associent dans notre pays la théorie et la pratique, c'est-à-dire les matières générales et les matières techniques et/ou technologiques, et ils incluent les stages en entreprise. Chacun s'accorde à reconnaître que la formation dispensée dans les établissements scolaires est plutôt bonne. Il est même dit que notre système de formation est l'un des meilleurs du monde, qu'il existe même une façon de faire à *la française* largement reconnue. Notre pays possède même une certaine avance

dans le domaine des formations supérieures avec ses « licences professionnalisantes ».

Pourtant, on note :

- **un besoin réel d'amélioration des qualifications à travers une élévation générale du niveau d'éducation et de formation pour toutes les catégories de salariés du secteur du tourisme ;**
- **la nécessité de réaliser une meilleure adéquation entre les contenus de l'éducation et/ou de la formation et la réalité du travail dans l'entreprise ;**
- **l'urgence de donner aux diplômes et aux formations qui existent une plus grande cohérence, en particulier lorsqu'il s'agit des formations supérieures dont les contenus ne répondent pas toujours aux besoins véritables de l'industrie du tourisme.**

La formation est, pour le salarié, le seul moyen qui permet d'améliorer les conditions de travail, la qualification, le salaire et les perspectives de carrière ; pour les entreprises, grandes ou petites, elle apparaît comme le moyen d'améliorer la qualité de leurs prestations et accroître ainsi leur compétitivité.

L'objectif est de parvenir à un bon niveau de qualification et une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi, ce qui demande une plus grande efficacité, une plus grande souplesse de tous les dispositifs, publics ou privés, de formation initiale et continue.

χ **Deuxième constat :**

Si les dispositifs semblent donner satisfaction lorsqu'il s'agit de former le personnel des grandes entreprises qui réalisent mieux la transition entre la formation scolaire et l'apprentissage ou la formation continue, il convient de mieux aider, à travers des dispositifs spécifiques mis en œuvre au plan local ou régional, les Très Petites Entreprises (TPE) ou micro-entreprises qui ne peuvent accéder aux dispositifs de la formation continue. Cette difficulté apparaît dans l'ensemble des zones touristiques, elle prend un caractère aigu en Outremer.

Il convient donc de mettre en place des dispositifs de formation continue qui impliquent les pouvoirs publics, les collectivités territoriales, les employeurs et les salariés à travers des contrats-cadres spécifiques liés à une zone touristique et/ou un secteur d'activité (contrat-cadre territorial ou contrat-cadre sectoriel). Le cas de l'Outremer est révélateur d'un tel besoin de structuration, alors que la difficulté réside dans la diversité des situations. On constate alors l'inégalité d'accès des salariés du tourisme à la formation, en particulier lorsqu'il s'agit des PME et des TPE qui voient ainsi s'accroître la fragilité de leurs situations et l'augmentation des risques de précarisation propres à ce secteur.

Des réponses originales devront être trouvées quand on sait que l'accès à la formation permet la professionnalisation des services, cette professionnalisation entraînant l'atténuation de la précarité des situations.

Le tourisme doit donc être perçu comme une véritable activité économique à l'intérieur de laquelle les dispositifs de formation initiale ou continue jouent un rôle essentiel. N'oublions pas que cette économie recèle des handicaps structurels : le taux particulièrement important du *turn over* dans tous les secteurs d'activité, des contraintes particulières des emplois, d'un manque évident de valorisation (fonctions, salaires, carrière). Ces contraintes s'aggravent dans le cas des emplois saisonniers ou de la pluriactivité. La conséquence immédiate est l'importance du travail au noir dans l'industrie du tourisme. Afin de lutter contre ces handicaps structurels, il convient de crédibiliser à travers les titres, les diplômes, la formation, la filière des métiers du tourisme.

χ Objectif : faire du tourisme une matière d'enseignement pleine et entière

L'objectif est donc de faire du tourisme une véritable matière d'enseignement avec ses filières, ses diplômes, ses titres. Cela passe par la révision, à tous les niveaux, des contenus de ses formations. Pour que les fonctions soient mieux identifiées et les carrières plus lisibles, la formation doit occuper une place essentielle avant d'élever les niveaux de compétence et de qualification. La reconnaissance passe par la qualification, qui entraîne à son tour un meilleur salaire. Cette qualification dépend de la formation initiale et continue.

L'offre en formation initiale et continue devient donc particulièrement importante : elle doit être crédibilisée, alors qu'elle souffre aujourd'hui d'une relative incohérence. L'erreur serait de croire que cette offre n'existe pas ou qu'elle est largement insuffisante. Ce n'est pas le cas. Tous les niveaux de formation existent, la validation des acquis à travers les Certificats de Qualification Professionnelle est une réalité largement prise en compte par les pouvoirs publics et les professionnels, ainsi que la validation des acquis de l'expérience (VAE).

En réalité, il faut aller vers une plus grande efficacité, une plus grande souplesse des dispositifs, publics ou privés, de formation initiale et continue dans tous les secteurs du tourisme, même si nous disposons d'un système de formation complet dont chacun s'accorde à reconnaître la qualité à travers une offre variée, qui couvre pratiquement tous les secteurs de l'industrie du tourisme.

Dans ce dispositif, il convient de distinguer formation initiale et formation continue : la formation initiale, à travers des établissements publics ou privés, délivre des diplômes reconnus comme les CAP, les BEP ou les BTS ; la formation continue s'inscrit dans un dispositif suffisamment varié pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise, chaque salarié, chaque demandeur d'emploi, chaque zone touristique, y compris dans l'Outremer. L'association et la

combinaison des formations ont permis de créer une véritable filière des métiers du tourisme.

La capacité de dialogue entre les différents acteurs, publics et privés, de la formation aux métiers du tourisme est réelle. Notre dispositif de formation, qui dès l'origine, a su combiner, à tous les niveaux, la théorie et la pratique, et inscrire dans les différents cursus des stages en entreprise, sert de référence dans ce domaine.

Mais, des dysfonctionnements existent. Ils se traduisent par un manque de lisibilité de la filière des métiers du tourisme et un important *turn over* dans la profession : près d'un tiers des salariés du tourisme quitte le secteur de l'hôtellerie et de la restauration chaque année. Avec l'évolution de l'industrie du tourisme, certaines filières sont amenées à disparaître. Dans l'enseignement supérieur, tous les profils des cursus « post-bac » n'intéressent pas les professionnels du tourisme. L'adéquation entre la formation et l'emploi n'est pas suffisante. Il n'existe aucune valorisation des métiers du tourisme, souvent relégués dans la sphère dévalorisante des loisirs. Les niveaux de rémunération et les perspectives de carrière restent insuffisants : si la profession semble décider à faire un effort dans ce domaine, elle pourra le faire qu'à partir d'une élévation des niveaux de qualification, ce que la formation permet.

En ce sens, la formation apparaît comme l'un des leviers les plus efficaces pour installer le tourisme dans une logique de développement durable. Son rôle apparaît encore plus primordial, lorsqu'il est question des petites entreprises : des dispositifs spécifiques de formation continue doivent être mis en place pour les entrepreneurs de ces micro-entreprises, qui constituent l'architecture d'un tourisme authentique de qualité.

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

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

On constate que, dans la filière du tourisme, toutes les formations, du CAP au mastère, conduisent rapidement à une embauche. La demande en personnel qualifié est, à tous les niveaux, de plus en plus forte. En revanche, la profession connaît un *turn-over* important à cause du manque d'attractivité des métiers du

tourisme. Ce qui est en cause dans la pénurie de personnel qualifié, c'est moins la formation que les contraintes du travail et la faiblesse des salaires.

La formation continue, encore sous-utilisée, permet de favoriser le développement des carrières. Mais elle profite essentiellement aux grandes entreprises. Alors que les petites entreprises accueillent la majorité des salariés, elles ne peuvent utiliser des dispositifs de formation continue pour les raisons suivantes : complexité de mise en oeuvre, insuffisance de la prise en charge, manque d'information. La formation n'est que très rarement adaptée aux petites entreprises et les actions qu'elles entreprennent manquent de cohérence pour être réellement efficaces. Pour Monsieur Christophe Roussel, administrateur du Syndicat Français de l'Hôtellerie (SFH), *« Il existe aujourd'hui pléthore de formations, mais [...] la plupart des plans de formation ne [sont] connus ni des chefs d'entreprises ni des employés. Les plans de formation spécifiques ne sont pas identifiés, notamment par les responsables des petites entreprises. »*

Dans l'ensemble de la filière, il est dommage qu'aucun document simple recensant l'ensemble des formations ne soit réalisé à destination des conseillers d'orientation et des prescripteurs, afin que l'on sache quelle formation suivre en vue d'exercer tel ou tel métier. La formation relevant des compétences des Régions, il appartient à chaque Région, en relation avec l'Education nationale, les Services déconcentrés de l'Etat, les écoles et les organismes privés, de réaliser ce document. Cette démarche aurait le mérite de faire connaître les expériences et de mettre en évidence les meilleurs dispositifs de formation. En même temps, elle pourrait fonctionner comme « veille pédagogique » et économique.

χ Vers une approche qualitative

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

Il est donc important, dans les métiers du tourisme, que la formation initiale et continue mette l'accent sur l'authenticité des territoires, des produits et des terroirs.

Cette démarche doit devenir une constante des dispositifs de formation, afin d'empêcher la dégradation des enseignements technologiques. Les dispositifs de formation doivent en effet correspondre à un véritable besoin. Le volontarisme de l'Etat doit se combiner avec une volonté de régionaliser, assurant ainsi la mise en cohérence des décisions nationales avec les nouvelles responsabilités dévolues aux Régions avec la Loi du 22 février 2002.

La compétence touristique se construit en effet à trois niveaux : national, régional et départemental. L'articulation de ces trois niveaux est une nécessité.

χ La question des salaires

Il reste à faire passer auprès des professionnels le message selon lequel une meilleure qualification, attestée par un titre ou un diplôme, entraîne nécessairement une meilleure rémunération. Les salaires doivent prendre en compte les acquis liés à l'amélioration de la formation.

On sait que dans les métiers de la restauration, la profession s'est engagée, lors de la réduction du taux de la TVA, à affecter une partie des sommes à la revalorisation des salaires.

Résumé des dysfonctionnements

Les différentes auditions qui ont été conduites et les visites qui ont été faites ont montré :

- l'absence d'un document fiable sur la totalité des filières et des formations aux métiers du tourisme ;
- les confusions qui existent dans les champs d'intervention et de compétences des différents ministères (Education nationale, Travail, Agriculture, Sport, Tourisme...) ;
- l'analyse insuffisante des contenus des formations existantes ;
- l'absence d'évaluation fiable des modalités de l'alternance (fréquence) et des stages en entreprise (durée) ;
- l'absence d'un diplôme, comme l'agrégation de Tourisme, destiné à valoriser l'enseignement dans la filière ;
- le faible niveau des intervenants extérieurs dans les processus de formation ;
- la difficulté pour faire intervenir les professionnels en activité dans les cursus de formation ;
- l'absence d'un statut de maître de formation ou tuteur de stage dans les entreprises ;
- les blocages structurels dans les domaines suivants : a) le statut de la pluriactivité b) le statut du travailleur saisonnier ou de l'entreprise saisonnière c) l'employeur multiple, blocages qui empêchent les employeurs et les salariés d'accéder à la formation ;
- les insuffisances dans l'apprentissage des langues étrangères ;
- l'absence d'une nomenclature complète des nouveaux métiers du tourisme afin d'élaborer des plans de formation ;
- l'absence, dans le cadre de la décentralisation, de partenariats croisés ;

- l'absence, au plan national comme au plan local, de schémas de développement de la formation fondés sur une vision prospective (effectifs, contenus, nouveaux besoins...);
- les contraintes législatives et fiscales qui empêchent d'ouvrir les dispositifs de formation aux TPE (Très Petites Entreprises);
- l'absence de cohérence dans la coopération entre l'Etat, les universités, les Régions;
- l'absence de liens entre les formations et les grandes campagnes publiques (santé, développement durable...);
- l'absence d'une campagne nationale de promotion des métiers du tourisme.

Il est clair que la mission parlementaire que je viens de conduire ne constitue qu'une première étape vers la refonte de notre dispositif de formation. Il convient de constituer dès à présent, dans la suite logique de cette mission, un groupe de travail sur les contenus de la formation.

Résumé des propositions

I. Dans le domaine de l'information

Rédaction d'un document sur la totalité des filières et des dispositifs de formation, publics et privés, aux métiers du tourisme :

- formation initiale
- formation professionnelle
- formation en alternance
- formation par apprentissage
- formation continue
- formation supérieure.

II. Dans le domaine de l'éducation

- Maintenir les compétences de l'Etat dans les domaines suivants :
 - la formation initiale à travers la définition des contenus (référentiels dans les matières suivantes : économie du tourisme, langues étrangères, informatique, gestion, commercialisation, développement durable...) ;
 - l'habilitation des diplômes.
- Renforcer le partenariat entre l'Education nationale et le Secrétariat d'Etat au Tourisme dans le cadre des grands choix éducatifs et réglementaires touchant à l'habilitation des formations et des diplômes.

III. Dans le domaine de la formation professionnelle

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

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

IV. Dans le domaine de la formation continue

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

V. Dans le domaine de la pédagogie

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

VI. Dans le domaine de l'enseignement supérieur

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

VII. Dans le domaine législatif et fiscal

- Créer une commission interministérielle chargée d'identifier les points de blocage législatifs et fiscaux qui empêchent le développement de la formation et l'accès de chaque salarié aux dispositifs de formation ;
- proposer des amendements législatifs qui permettent de mettre fin à ces blocages.

VIII. Dans le domaine de la décentralisation

- Installer des dispositifs de partenariats croisés entre l'Etat et les Régions (financements, contenus des formations, validation des acquis) ;
- conserver les DRT (Délégués Régionaux du Tourisme), à travers un aménagement de leur statut, afin qu'ils puissent poursuivre leur mission dans le cadre de la décentralisation (la disparition des DRT risque, dans certaines Régions, de conduire à une centralisation des décisions) ;
- élargir les compétences des Régions dans le domaine de la formation professionnelle ;

- créer un diplôme du Tourisme de « pays » (niveaux IV et V) : **reconnaissance d'une spécialité + unités capitalisables adaptables** aux besoins du terroir avec certification pour les lieux et maîtres de stages ;
- inscrire les schémas de développement de la formation dans une vision prospective (les nouveaux besoins, les nouveaux métiers, l'élévation des compétences).

IX. Dans le domaines des nouveaux métiers

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

X. Dans le domaine des métiers saisonniers

- créer un véritable statut du travailleur saisonnier ou de l'entreprise saisonnière, à partir de l'annualisation du temps de travail, pour permettre l'accès des salariés à la formation pendant les périodes de non emploi.

XI. Dans le domaine de la promotion

- Valoriser les métiers du tourisme à travers une campagne nationale de promotion de ces métiers.

XII. Dans le domaine de la recherche et de la veille économique

- Revalorisation des fonctions de l'AFIT (Agence Française de l'Ingénierie Touristique) à travers sa décentralisation (création d'une AFIT par région) ;
- créer un Institut National du Tourisme destiné à la recherche et à l'observation de l'activité touristique avec une veille économique et stratégique efficace à des fins d'expertise pour construire les

schémas de développement des formations sur une vision prospective ;

- favoriser l'exportation du savoir-faire français ;
- amener, par des mesures incitatives, les universités à coopérer et accueillir un nombre plus important d'étudiants étrangers.

XIII. Mesures en faveur de l'Outremer

- Elever le niveau de formation initiale et professionnelle en dotant l'Outremer d'outils performants dans la formation aux métiers du tourisme (lycée professionnel, IUP) ;
- élever le niveau de qualification des élèves, des salariés ;
- développer des formations en relation avec la spécificité des territoires afin de répondre aux nouveaux besoins de la clientèle ;
- former des cadres locaux ;
- créer à travers la formation un nouvel état d'esprit (accueil responsabilisation, valorisation de l'espace caribéen, son terroir, son patrimoine, sa culture, ses ressources naturelles).
- ouvrir à l'international par l'apprentissage des langues, la multiplication des échanges, les partenariats croisés entre les territoires caribéens; avec la métropole (le Secrétariat au tourisme participe au financement de ces échanges) ;
- profiter des lois de décentralisation pour faire de l'Outremer un champ d'expérimentation en matière de formation technologique et professionnelle.

TOUTES CES MESURES, QUI VISENT A ELEVER LA QUALIFICATION DES ELEVES, DES ETUDIANTS, DES SALARIES ET DES DEMANDEURS D'EMPLOI DANS LA FILIERE DU TOURISME, DOIVENT S'ACCOMPAGNER D'UNE VOLONTE CHEZ LES PROFESSIONNELS DE REVALORISER LES SALAIRES ET LES PERSPECTIVES DE CARRIERE. LA RECONNAISSANCE PASSE EN EFFET PAR LE TITRE OU LE DIPLOME ET LE SALAIRE.

Liste des auditions

ADEMA Luc

1^{er} Vice Président du Conseil Régional de Guadeloupe

AMAT Françoise

Conseillère technique, Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la solidarité

ARBIT Patrick

Hôtel la Chaumière de Guyane

ANTOINE Jean-Louis

Chargé de formation au Comité du Tourisme de Guyane – JAL Voyages

BABIN Germain

Président de VVF. Martinique

BALDERACCHI César

Président du Syndicat National des Agences de Voyages (S.N.A.V.)

BARBARROUX Catherine

Déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle, Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité

BARNIER Michel

Commissaire Européen

BEAUGENDRE Joël

Député de la Guadeloupe

BEBU Michel

Président du Fonds d'Assurance Formation de l'Industrie Hôtelière (FAFIH.)

BELLIN Jacques

Président du Groupement national des Chaînes hôtelières – Vice président de l'Union des Métiers et de l'Industrie Hôtelière (UMITH)

BERNAUD Jean-Louis

Directeur de ACC Formation Tourisme

BINET Jean-Luc

Président du Syndicat Français de l'Hôtellerie (SFH.)

BLEZES Lucie

Conseil Régional de Guyane

BONNEAU Gilles

Professeur des Universités IMIS ESTHU

BONNIER Georgette

Conseillère technique, Direction de l'enseignement scolaire, Ministère de la Jeunesse, de l'Education nationale et de la recherche

BROUILLARD Virginie

Présidente du Syndicat National des Professions du Tourisme (SNPT).

BROUCHARD Jean

Président de l'Association de Développement de l'Emploi et de la Formation dans l'Industrie Hôtelière (ADEFIH), Vice-Président de la Commission Nationale pour l'Emploi

BRIZON Véronique

Directrice de la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (FNCDT)

CARISTAN Patricia

Mission Parc National de Guyane

CAYOL Christian

Président de l'Agence Régionale pour le développement touristique de la Martinique (ARDTM)

CORDOGLI Alexandre

Directeur du Club Méditerranée

COSME Cyril

Conseiller Technique Emploi, Négociations collectives, Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité

COURCELLE Joss

Direction Jeunesse et Sports – formation qualifiante – de Guyane

CREGUT Patrick

3^{ème} R.S.M.A. de Guyane

DAGUIN André

Président de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière (UMIH)

DEGENNE Laurence

Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DTEFP) de Guyane

DE GRANDMAISON Madeleine

Présidente du Pays d'Accueil Touristique du Plein nord Martinique

DE JAHAM Claude

Président du Groupement du Tourisme de Croisière de Martinique

DELTERNE Philippe

Secrétaire général de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière (UMIH)

DE REYNAL Oscar

Président du Syndicat de la Petite Hôtellerie Indépendante et Familiale

ELISABETH Hector

Déléguée générale de l'Agence régionale pour le développement touristique de la Martinique (ARDTM)

ELIZE Jean-Max

Directeur Général du Groupe ELIZE de Martinique

FAUVEAU Jean-François

Directeur d'Air France Martinique

GABRIELE Charles

Assistant formation pour le secteur tourisme du Comité du Tourisme de Guyane (CTG)

GIRAULT Jean-François

Président national de la Confédération des Professionnels Indépendants de l'Hôtellerie (CPIH)

GOGUE Loïc

Vice-Président de la Fédération Française des Techniciens et Scientifiques du Tourisme (FFTS).

GOMBERT Philippe

Association Patrimoine et Terroirs

GRANDJEAN Gilles

Président de l'Union Nationale des Anciens Elèves des Ecoles Hôtelières (UNAEHH)

GRANDIN Victor

Président de la Fédération Martiniquaise des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives (FMOTSI)

GRELLET Gérard

Directeur de l'Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme (IREST)

GUANNEL Jacques

Directeur Général de l'Office départemental du Tourisme de la Martinique (ODTM)

HERELLE Jean-Hugues

Président du Syndicat des Restaurateurs de la Martinique

HOERNER Jean-Michel

Doyen de la Faculté Sport, Tourisme, Hôtellerie de la Faculté de Perpignan

HONNEGGER Gilles

Directeur des Ressources humaines du Groupe ACCOR

JABOT Albert

Directeur du Travail, de l'emploi et de la Formation professionnelle de Guadeloupe

JAEGER Martin

Sous-Préfet de Guyane

JAFFUEL Caroline

Conseillère technique, Secrétariat d'Etat au Tourisme

JALTON Eric

Député de la Guadeloupe

JARR Claude

Président de l'Union Commerciale Foyalaise de Martinique

JEAN-JOSEPH Gleen

Directeur Général de Port Marin de Martinique

JEANCHARLES Ghislaine

Chargée de mission à la Mission des Politiques de Formation au Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité

JOLY Michel

Directeur Général du Fonds d'Assurance Formation de l'Industrie Hôtelière (FAFIH)

LAMBERT Laetitia

Responsable Recherche et développement - SODEXHO

LAVENTURE Miguel

Président de l'Office départemental du Tourisme de la Martinique (ODTM)

LE BOZEC Evelyne

Conseiller en formation continue au GRETA des métiers de l'hôtellerie

LECHAPTOIS Laurence

Directrice du Syndicat national des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs (SYNHORCAT)

LE CESNE Benoit

Président de la Fédération des Professionnels du Tourisme de la Martinique (FPTM)

LE CORNOT Henri

Direction départemental Jeunesse et Sports de Guyane

LEGENDRE Bernard

Chef de service au Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité

LEMAN Jacqueline

Sous-Directrice des Certifications supérieures et doctorales, Ministère de la Jeunesse, de l'Education nationale et de la Recherche

LE NABOUR Véronique

Directrice de la Mission Locale pour l'Emploi des Jeunes « Pays d'Auray »

LEPEL Macaire

Président de l'Association professionnelle des Adultes de Martinique (AFPAM)

LE QUERE Noël

Président de la Fédération Nationale des Professions Hôtelières Saisonnnières (FNPHS)

LETSCHIMY Jean-Pierre

Directeur commercial de CORSAIR

Président de la Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique

LOUIS-CARABIN Gabrielle

Députée de la Guadeloupe

LOZATO-GIOTART Jean-Pierre

Responsable pédagogique du DESS Tourisme, Culture, Développement, Paris III

LUBIN Jean-Claude

Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Martinique (CCI)

MADELEINE Eric

Comité du Tourisme de Guyane

MANSCOUR Louis-Joseph

Député de la Martinique

MANCINI Ange

Préfet de Guyane

MARAN Jean-Marcel

*Président de l'Association Martiniquaise de Tourisme en milieu rural (AMATER),
Relais départemental des Gîtes de France*

MARC Jany

2^{ème} Vice-Présidente déléguée au Tourisme du Conseil Régional de Guadeloupe

MASSON Annette

Président de la Fédération Française des Techniciens et Scientifiques du Tourisme (FFTST)

MATHIVAT Jacques

Président du Syndicat national des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs (SYNHORCAT)

MAZARIN Rose

Présidente de l'Union Nationale des Associations de Tourisme (UNAT)

MARX Jean-Marie

Directeur général adjoint de l'Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE)

MENAGE Olivier

Vice-Président de l'Association Française des Lycées d'Hôtellerie et de Tourisme (AFLYHT)

METHON Maurice

Président de l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes de Guyane (AFPAG)

MICHAUD-CHEVRY Lucette
Présidente du Conseil Régional de la Guadeloupe

MICHEL Jean-Bernard
Directeur Général de la Fédération nationale des Comités Régionaux du Tourisme (FNCRT)

MIGNON Jean-Marc
Délégué Général de l'Union Nationale des Associations de Tourisme et de Plein Air (UNAT)

MONROUX François
Président du Syndicat Régional des Loueurs de voitures de Martinique

NAVARRO Gérard
Directeur Général de l'INFA

NEGOUAI Georges
Président du Parc Naturel Régional de la Martinique

NOGUERA Bernadette
Directrice de l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE) Tourisme

OLLIER Patrick
Député – Président- de la Commission des Affaires économiques, de l'Environnement et du Territoire

PASSOT Dominique
Vice-présidente de la Fédération Nationale des Guides Interprètes

PEDRIALI Brigitte
Association Patrimoine et Terroirs

PETIT Claude
Président de la Fédération des Oeuvres Laïques de Martinique

PETRUCCI Françoise
Présidente adjoint de la section formation du Syndicat national des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs (SYNHORCAT)

PIED Max
Président du Syndicat Professionnel de l'Hôtellerie, de la Restauration et des Débits de boissons

POMMAT Jean
Direction Jeunesse et Sport de Guyane

PORTMANN Philippe
Directeur Adjoint à la Direction du Tourisme

PROLONGEAU Bernard
Président directeur général de la AFT-IFTIM

REDET Florence

Conseiller Technique Jeunesse, Sport et Loisirs (sport et cohésion sociale) au Ministère des Sports

RENE-CORAIL Arnaud

Président de la Communauté de communes de l'Espace sud de la Martinique

RICHE Jacques

Compagnie des Guides de Guyane

RIFAUX Francis

Directeur de l'Association pour la Formation professionnelle des Adultes de Martinique (AFPAM)

ROUSSEL Christophe

Administrateur du Syndicat national des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs (SYNHORCAT)

SANDOZ Didier

Directeur général de SODEXHO – Chèques et Cartes services

SAINT-CYR Christian

Président du Club des Hôteliers de la Martinique

SEBBAN Alain

Directeur de l'Institut Vatel, Paris

SECRETAN Daniel

Conseiller technique chargé de l'Enseignement professionnel et technologique, Ministère de la Jeunesse, de l'Education Nationale et de la Recherche

SERRA Jean-Pierre

Président de la Fédération Nationale des comités départementaux du Tourisme (FNCDST)

STERCKERS Christian

Vice-Président du Syndicat National des Professions du Tourisme- CFE-CGC

THEODORE Anne-Marie

Directrice régionale de Nouvelles Frontières

THIERRY Jacques

Inspecteur Général de l'Education Nationale

VAFFIER Agnès

Présidente de l'Association Française des Lycées d'Hôtellerie et de Tourisme (AFLYHT)

VASS Eric

Président de l'Association des Loueurs de Bateaux de la Martinique

VIAN Dominique

Préfet de Guadeloupe

VILLEPET Armelle

Présidente de la Fédération Nationale des Guides Interprètes (FNGI)

YSSA Georges

Président du Syndicat des Agents de voyages de Martinique

ZUPAN Dominique

Directeur de l'Association pour la formation des ruraux pour le tourisme (AFRAT)

REMERCIEMENTS

Direction du Tourisme

Claudine COLLI

Chef du Bureau des politiques de l'Emploi et de la Formation

Pierre-Yves LEBERT

Chargé de mission

Michel VENEAU

Chargé de Mission

Conseil Economique et Social

Christian DUMEIGE

Section des Relations internationales

Délégations régionales au Tourisme

Philippe CAYOT

Délégué régional au tourisme, au commerce et à l'artisanat de la Martinique

Jean-François DESROCHES

Délégué régional au tourisme, au commerce et à l'artisanat de la Guadeloupe

Paul RENAUD

Délégué régional au tourisme, au commerce et à l'artisanat de la Guyane

Coordination et suivi de la mission, rédaction du rapport

Christian GAMBOTTI

Agrégé de l'Université, chargé de mission.