

## **FORMATION AUX EMPLOIS TOURISTIQUES**

### **RÔLE DE LA DIRECTION DU TOURISME DANS LA DÉFINITION DES FILIÈRES DE FORMATION AUX PROFESSIONS DU TOURISME**

En ce domaine, la direction du tourisme siège en tant que membre de droit au sein des différentes commissions paritaires consultatives des ministères concernés.

La Direction du tourisme est membre des Commissions Professionnelles Consultatives qui formulent des avis et des propositions sur les diplômes, titres et certifications.

- \* Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche  
17<sup>ème</sup> Commission professionnelle consultative Tourisme, hôtellerie, loisirs
- \* Ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement  
CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration  
CPC Transport Commerce et Services
- \* Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la vie Associative  
CPC des métiers du sport et de l'animation
- \* Ministère de l'Agriculture et de la Pêche  
CPC métiers de l'agriculture, de l'agro-industrie et de l'espace rural

La Direction du tourisme est membre par ailleurs des instances ci-après :

- \* Cellule Nationale d'Appui - plan emploi du ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement
- \* Commission Nationale de la Certification Professionnelle
- \* Conseil de gestion du fonds de la formation professionnelle et de la promotion sociale
- \* Comités nationaux des suivis Objectifs II et Equal.

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

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

Les branches dont l'activité principale relève du tourisme :

- Organisation de voyages et réception de touristes,
- Hébergement,

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

- Restauration,
- Transports,
- Loisirs.

La liste ordonnée des trente branches professionnelles entrant dans le champ du tourisme fait l'objet de l'encadré n°1.

<p style="text-align: center;"><b>Encadré 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Structuration du secteur du tourisme à partir des branches professionnelles</b></p> <p><b>Branches dont l'activité principale relève du tourisme</b></p> <p><b><i>Organisation de voyages et réception de touristes</i></b> Organismes de tourisme Agences de voyages Guides accompagnateurs Guides interprètes</p> <p><b><i>Hébergement</i></b> Tourisme social et familial Hôtel, cafés, restaurant (HCR), pour la partie hôtellerie Hôtellerie de plein-air Immobilier, pour la partie résidences de tourisme</p> <p><b>Branches dont une part de l'activité relève du tourisme</b></p> <p><b><i>Restauration</i></b> Hôtels, cafés, restaurant (HCR), pour la partie restauration Restauration rapide Restaurants : chaînes Cafétérias</p> <p><b><i>Transports</i></b> Transport aérien : personnel au sol Transport aérien : personnel navigant Transport routier Transports publics urbains : réseaux de voyageurs Taxis parisiens Services de l'automobile, pour la partie location de véhicules</p> <p><b><i>Loisirs</i></b> Espaces de loisirs, d'attraction et culturels Zoos Casinos Animation Sport Centres équestres Téléphériques Navigation de plaisance Ports de plaisance Thermalisme Entreprises artistiques et culturelles Entreprises de spectacles</p>
---

## **INVENTAIRES DES DIFFÉRENTS TYPES DE FORMATIONS**

- **La formation initiale**

Il existe deux filières distinctes : la voie professionnelle du certificat d'aptitude professionnelle (CAP) au bac professionnel et la voie technologique du bac technologique au brevet de technicien supérieur (BTS). La filière professionnelle prépare au contact avec la clientèle, tandis que la filière technologique oriente vers des fonctions de gestion et d'encadrement.

- **La voie professionnelle**

### **Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) brevet d'études professionnelles (BEP) :**

Il s'agit des deux diplômes de base, qui permettent de travailler en cuisine, en salle ou en hébergement.

Le CAP sanctionne une formation d'ouvrier ou d'employé qualifié dans un métier précis. Il existe quatre CAP différents : cuisine, restaurant, services hôtelier, café brasserie. A la session 2004, 9 918 candidats y furent reçus. Il se prépare dans les lycées professionnels, les établissements techniques privés, et dans les centres de formation d'apprentis.

Le BEP se prépare en deux ans après la classe de troisième dans un lycée professionnel. Il peut être aussi préparé par l'apprentissage ou par la formation continue. Le BEP « métiers de la restauration et de l'hôtellerie » comprend deux dominantes : production culinaire et production de services qui préparent à un ensemble d'activités (cuisine, service, restaurant, hébergement) et permettent d'évoluer plus facilement. Le nombre d'admis au BEP hôtellerie restauration à la session de 2004 était de 9 984.

### **Baccalauréats et mentions complémentaires :**

Après le BEP, deux années d'études permettent de préparer le bac professionnel restauration qui sanctionne une formation polyvalente, et permet d'approfondir ses connaissances, soit en organisation et production culinaire, soit en service et commercialisation. Pour l'année 2004, 4 718 candidats s'y sont présentés, 2 732 ont été admis.

Il est aussi possible de préparer en un an une mention complémentaire. Sur 2 217 candidats présentés, 1 869 y ont été reçus.

A côté des mentions complémentaires, il existe des brevets professionnels qui sont au nombre de cinq : barman, cuisinier, gouvernante d'étage, restaurant, sommelier (pour l'année 2004, 643 candidats ont été admis). Afin de pouvoir se présenter aux examens, il convient d'être titulaire d'un CAP ou d'un BEP et d'avoir travaillé deux ans ou avoir une expérience de cinq ans.

- **La voie technologique**

Les meilleurs élèves de BEP peuvent suivre une formation les préparant au bac technologique hôtelier.

Il est aussi possible de préparer ce bac technologique en deux ans après une classe de seconde spécifique. La finalité de ce bac est de permettre de se préparer au brevet de technicien supérieur (BTS) niveau bac +2.

### **Brevets de techniciens supérieurs**

Dans le secteur hôtellerie restauration, il existe un BTS avec deux options en seconde année : l'option (A) mercatique et gestion hôtelière et l'option (B) art culinaire, art de la table et du service.

A la session 2004, pour le BTS hôtellerie restauration en seconde année, 1 444 élèves, contre 1 523 l'année précédente, se sont présentés aux épreuves de l'option A et 1 570 contre 1 646 en 2003, à celles de l'option B. Parmi eux, 1 062 ont été reçus en A et 1 159 en B.

En ce qui concerne le BTS tourisme, à la session 2004, 1 998 candidats ont été admis à l'option vente et production touristique et 1 527 à l'option animation et gestion touristique locale.

Ces BTS se préparent en deux ans après le bac professionnel restauration ou le bac technologique hôtellerie ou, selon certaines conditions, après un baccalauréat général.

Il est par ailleurs à noter que ces BTS ou tout diplôme national ou d'Etat sanctionnant un cycle de deux années d'études supérieures ouvre l'accès à l'examen de guide-interprète régional. Les études conduisant au diplôme national de guide-interprète national sont organisées en modules correspondant à un horaire annuel d'au moins six cents heures de cours et de travaux dirigés dispensées dans une douzaine d'universités, complétés par des activités en milieu professionnel comprenant notamment un stage obligatoire d'une durée de huit à douze semaines.

Enfin, correspondant à un niveau bac+2, sont délivrés un certain nombre de diplômes universitaires (DU), des diplômes d'études universitaires professionnalisées (DEUP) et certains diplômes d'études universitaires scientifiques et techniques (DEUST).

- **Formations et diplômes universitaires**

Très nombreux, ils appellent une réflexion sur leur adéquation au nombre et au niveau des postes à pourvoir dans les métiers du tourisme. Les diplômes tourisme et hôtellerie-restauration de ce niveau sont de plus en plus concurrencés sur le marché de l'emploi par d'autres diplômes : commerce, communication... et les postes d'un niveau élevé dans ces secteurs sont également pourvus par des professionnels déjà engagés dans ces métiers.

Dans le secteur des hôtels-café-restaurants un nombre croissant de jeunes sont formés aux niveaux IV et III alors que les offres d'emploi restent massivement au niveau V.

En ce qui concerne l'hôtellerie et la restauration, les formations universitaires préparent essentiellement au management des restaurants et des hôtels. A cet égard,

différentes licences professionnelles ont été mises en place avec un objectif d'insertion professionnelle. Il existe également des instituts universitaires professionnels (IUP) qui permettent d'obtenir en 3 ans un titre d'ingénieur maître.

Ils existent également des maîtrises de sciences et techniques qui apportent une spécialisation et permettent de poursuivre des études en DESS ou IUP. Enfin, pour les titulaires d'un DEUG ou d'un BTS, il est possible de préparer un magistère en trois ans.

- **Certifications professionnelles**

La commission nationale de la certification professionnelle créée en 2002, est chargée d'établir et d'actualiser le répertoire des certifications professionnelles (RNCP), de veiller au renouvellement et à l'adaptation des diplômes et titres, tout en s'informant sur l'évolution des qualifications et de l'organisation du travail mais aussi d'émettre des recommandations à l'attention des institutions délivrant des diplômes, des titres à finalité professionnelle ou des certificats de qualification (CQP). Elle met à la disposition du public la première version électronique du répertoire national des certifications professionnelles.

Les CQP sont proposés et validés par la branche en accord avec l'ensemble des partenaires sociaux. Dans le secteur de l'hôtellerie restauration, il existe six CQP : agent de restauration, employé(e) d'étage, serveur(euse) de restaurant, réceptionniste, assistant(e) d'exploitation, allant du niveau 5 bis au niveau 4.

- **Les formations en alternance**

**- L'apprentissage :**

La loi de programmation pour la cohésion sociale votée en janvier 2005, relance l'apprentissage afin de lutter contre le chômage des jeunes et de permettre aux petites et moyennes entreprises, aux commerçants et artisans, mais aussi aux plus grandes entreprises de recruter des collaborateurs qualifiés.

Cette formule d'insertion professionnelle permet à des jeunes de 16 à 25 ans de conclure un contrat de travail alternant formation en entreprise et en centre de formation d'apprentis. Le jeune embauché bénéficie du statut de salarié, d'une rémunération fixée en pourcentage du SMIC et de l'accompagnement d'un maître d'apprentissage tout au long de son parcours. A la clé pour l'employeur, des avantages financiers dont un crédit d'impôt, sous certaines conditions. Une campagne de promotion de l'apprentissage vient d'être effectuée. A ce titre, nombreuses sont les régions qui ont signé des « contrats d'objectif HCR » visant à améliorer la relation emploi-formation en croisant les besoins exprimés par la branche professionnelle aussi bien en formation initiale et continue, et ceux par le territoire, transcrits dans le plan régional de développement des formations professionnelles et de l'apprentissage (PRDF).

Même si l'on constate une baisse des contrats d'apprentissage, le secteur de l'hôtellerie restauration est en France le premier signataire de ces contrats. Dans ce domaine, près d'un jeune sur deux prépare un diplôme tout en travaillant.

**- Contrat de professionnalisation et droit individuel à la formation (DIF) :**

La loi relative à la formation professionnelle tout au long de la vie votée le 4 mai 2004, a mis en place :

- Le contrat de professionnalisation à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2004, il vise à remplacer les contrats de qualification, d'orientation et d'adaptation, supprimés le 15 novembre dernier.

- Le droit individuel à la formation qui prévoit 20 heures de formation pour le salarié effectuées en partie durant le temps de travail.

**LA FORMATION CONTINUE**

La dépense globale pour la formation continue, tous secteurs confondus, est en forte augmentation. Mais le taux d'accès à la formation professionnelle continue demeure relativement faible dans l'ensemble des métiers du tourisme. Dans les petites structures, les salariés peuvent en effet rencontrer des difficultés à se libérer et à se déplacer pour suivre un cycle de formation continue. Ainsi, pour 2004, dans le secteur hôtellerie café restauration, le taux de salariés accédant à la formation continue est de l'ordre de 25,52 % pour les salariés d'entreprises de 10 salariés et plus et 6,8 % pour les entreprises de moins de 10 salariés.

Dans les grandes entreprises, la formation continue peut être suivie à l'intérieur de l'entreprise et de nombreux groupes ont créé des centres de formation interne qui prennent de plus en plus d'importance.

Pour l'exercice 2004 au titre des hôtels et restaurants, 83 834 174 euros ont été collectés par le fonds d'assurance formation de l'industrie hôtelière (FAFIH) contre 70 376 060 euros au titre de l'exercice précédent.

Le 4 juillet 2005 a été pris un arrêté portant extension d'un accord relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et des activités connexes. Le contrat de professionnalisation, en CDD ou CDI, a pour objectif l'acquisition d'une qualification reconnue pour favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle.

Pour de nombreux professionnels, le passage par un cycle de formation continue est une condition pour rester compétitif dans un secteur de plus en plus concurrentiel. Face aux mutations liées à l'évolution des attentes de la clientèle, à la croissance et à la mondialisation du tourisme, à l'irruption de nouvelles technologies et de nouveaux capitaux, les chefs d'entreprise comme les salariés ressentent le besoin d'évoluer.

Une telle évolution appelle un effort constant et d'autant plus grand en matière de formation que, en particulier dans le secteur des HCR, les patrons indépendants et les salariés de plus de 40 ans n'ont souvent qu'une faible formation initiale.

La réponse aux mutations dans le tourisme et au besoin d'élévation de la qualité de l'offre touristique devrait passer par la conclusion d'engagements de développement de la formation professionnelle dans les divers secteurs du tourisme, et par une forte volonté des partenaires sociaux de développer les plans de formation d'entreprise.

## LES ÉVOLUTIONS

Le secteur du tourisme est aujourd'hui confronté à des difficultés de recrutement, à la nécessité de fidéliser les salariés et de leur offrir de véritables plans de carrière, et au besoin de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs, notamment en matière d'accueil, de confort et de prise en charge des divers handicaps.

La formation initiale et continue apparaît comme un des enjeux essentiels pour améliorer la qualité indispensable au maintien du rang qu'occupe la France dans le monde en la matière.

Deux études sont en voie d'achèvement. L'une porte sur un inventaire des formations et emplois dans le tourisme rural, l'autre, effectuée par le centre d'étude et de recherche sur l'emploi et les qualifications (CEREQ) recensera les qualifications, les formations, les certifications dans le champ du tourisme afin d'améliorer la lisibilité des métiers et les possibilités d'évolution de carrière et perspectives.

La formation professionnelle est un important levier pour la cohésion sociale, pour la compétitivité des entreprises, utile au développement d'un tourisme de qualité respectueux du territoire et favorisant le développement local.

La promotion de la formation, de l'emploi et des compétences professionnelles dans le secteur du tourisme permettra d'offrir de réelles perspectives de carrière ainsi qu'une qualité de services adaptée aux nouvelles tendances et exigences croissantes de la demande.