

La formation professionnelle, un enjeu majeur pour les travailleurs autonomes mobiles (TAM) du tourisme

CHRISTIAN JUYAUX

Président de Rise (Réseau intersaisons européen),
membre du dialogue social européen du tourisme

< cjuyaux@gmail.com >

L'emploi de la filière tourisme et loisirs est caractérisé, partout en Europe, par des conditions de travail difficiles, par une forte proportion d'emplois "atypiques" (saisonniers, autoentrepreneurs...) et par une forte mobilité, tant professionnelle que géographique. Pour ces travailleurs autonomes mobiles, la formation constitue un enjeu majeur. Si, en France, la récente refonte de la formation professionnelle va dans le bon sens, elle ne remplace pas le dialogue social, qui reste indispensable.

La société industrielle des Trente Glorieuses a fait du contrat de travail permanent, liant fortement les salariés à leur entreprise, la norme de l'emploi en France – le contrat à durée indéterminée (CDI) concerne encore quelque 90 % des salariés du secteur privé. Mais le tourisme, du fait de la fluctuation de son activité, gère sa main-d'œuvre essentiellement via les nouvelles formes d'emploi (saisonniers, autoentrepreneurs, sous-traitance, travail en réseau, etc.). Ainsi, les embauches s'y font en CDD pour plus de 87 % des effectifs, dont 40 % sous des contrats de travail de moins d'un mois, ce qui conduit à une précarisation de l'emploi.

AUTONOMIE. Ainsi ceux qui rendent des services aux touristes peuvent avoir des statuts différents. Si une partie des travailleurs sont employés en CDI, beaucoup ne connaissent que des contrats à durée déterminée (CDD), avec des embauches à la saison, voire au séjour !, ou sont considérés comme des prestataires de services (sous statut de travailleurs indépendants). Si bien que nombreux sont les travailleurs du secteur qui changent régulièrement de statut juridique durant leur vie professionnelle, parfois plusieurs fois dans l'année, avec, à chaque fois, une protection sociale (assurance maladie, droit au chômage, etc.) et des garanties collectives différentes.

Sous-traitance, portage salarial, autoentrepreneuriat : ces nouvelles formes d'emploi hyperflexibles, qui transforment le contrat de travail en relations commerciales, ont pour conséquences l'incertitude et la précarité de l'emploi, tout en exigeant des travailleurs qu'ils soient toujours plus créatifs et autonomes. En effet, ces travailleurs autonomes mobiles (TAM) sont responsables de leur employabilité, c'est-à-dire de l'actualisation de leurs compétences, et se doivent d'être mobiles, que ce soit d'un point de vue géographique ou d'un point de vue professionnel.

MOBILITÉ. La mobilité fait partie intégrante des métiers du tourisme. Cette mobilité est plutôt professionnelle pour les travailleurs sai-

sonniers pluriactifs locaux : bien souvent, ils recherchent, dans le même bassin d'emploi, un travail complémentaire dans un autre secteur d'activité. Cette mobilité est plutôt géographique pour les saisonniers qualifiés mobiles : souvent issus d'une école hôtelière ou de tourisme, ils veulent découvrir d'autres zones touristiques en France et à l'étranger afin de connaître d'autres pratiques professionnelles, d'autres cultures et types de clientèle, mais aussi pour approfondir leurs connaissances des langues.

Il y a plus de vingt ans déjà, les partenaires sociaux européens du secteur Horeca (hôtels, restaurants, cafés) ont innové en créant un passeport européen de compétences permettant la mobilité des travailleurs dans les pays de l'Union européenne (UE)⁽¹⁾.

Ce passeport a donné naissance à Europass, outil qui sert à favoriser la compréhension et la transparence des compétences et des qualifications au sein de l'UE. Europass a évolué au 1^{er} juillet 2020. Ce portefeuille de compétences, conçu au niveau européen et reconnu dans 34 pays, permet à tout un chacun de gérer ses compétences et sa carrière tout au long de sa vie. Cet outil de communication vise à :

- rendre aisément compréhensible son parcours auprès d'un employeur, d'un organisme de formation ou d'un établissement d'enseignement ;
- valoriser ses expériences et communiquer efficacement sur ses qualifications et ses compétences, en France et en Europe ;
- favoriser efficacement la mobilité au niveau professionnel ou géographique⁽²⁾.

INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE. Le tourisme est un secteur qui a longtemps joué un rôle important pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Pour beaucoup de jeunes attirés par les aspects relationnels et de découverte, les métiers du tourisme sont en effet la porte d'entrée sur le marché du travail. La possibilité d'être nourris et logés dans l'établissement qui les emploie constitue pour eux une facilité au début de leur vie active.

L'activité fluctuante du tourisme a pour effet de créer principalement des emplois saison-

.....
(1) Décision du Conseil des ministres européens des Affaires sociales publiée au *JOCE* du 22/01/1999.

.....
(2)
https://www.euroguidance-france.org/partir_ue_trav/partir_ue_trav_europass/europass-passeport-europeen-de-competences/

niers, voire occasionnels. Cette précarité de l'emploi, conjuguée à des conditions de travail et de vie souvent difficiles, fait du tourisme un secteur d'emploi "de passage" à fort turnover, avec des risques de marginalisation pour de nombreux jeunes. Quand ces derniers débudent dans le secteur avant l'âge de vingt-cinq ans, ils souhaitent souvent accroître leurs compétences par des formations qualifiantes pendant l'intersaison. Ils acceptent une mobilité géographique quand elle leur permet de trouver un emploi pour la saison suivante. Après plusieurs années comme saisonniers du tourisme, ils cherchent à se reconverter dans un emploi moins précaire, le plus souvent dans un autre secteur d'activité.

En favorisant l'insertion des jeunes, en développant des formations qualifiantes durant les intersaisons et en organisant la mobilité, le tourisme peut devenir le principal secteur de socialisation et de qualification des jeunes. Les compétences acquises en matière d'accueil et de services rendus à la clientèle sont recherchées par beaucoup d'autres professions. Elles permettent à celles et ceux qui les exercent d'accroître leur employabilité. Encore faut-il que ces jeunes soient accompagnés dans ce sens par l'État, les collectivités locales à forte fréquentation touristique et les partenaires sociaux.

FORMATION. Pour maintenir un niveau de compétences qui correspond aux besoins du marché du travail, les travailleurs, quels que soient leur statut, doivent en permanence améliorer leurs savoirs professionnels. L'évolution de la législation sociale française, avec la refonte récente du compte personnel de formation (CPF), devrait permettre à tous de se former quand ils le souhaitent (entre deux périodes de travail, par exemple) pour obtenir la certification de leurs compétences et pouvoir ainsi postuler à des emplois ou des fonctions qualifiés.

La formation constitue un véritable enjeu de la qualité du service dans le tourisme. Partout en Europe, alors que le tourisme doit faire face à une clientèle de plus en plus exigeante sur le plan de la qualité des prestations

touristiques, les conditions de travail et de rémunération dans ce secteur ont pour effet d'éloigner la main-d'œuvre qualifiée. Parallèlement, les possibilités de formation sont réduites du fait de la petitesse des équipes de travail : les travailleurs sont donc confrontés à l'impossibilité d'évoluer professionnellement au sein des très petites entreprises du secteur touristique.

PÉNURIE. La pénurie de la main-d'œuvre qualifiée est une constante depuis plusieurs années dans les emplois de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Pour quelles raisons ces métiers qui, traditionnellement, attiraient les jeunes et ont permis à beaucoup d'entre eux de s'insérer socialement et professionnellement, sont-ils aujourd'hui délaissés ? Une des réponses à cette question se trouve dans le déficit social du secteur, avec l'accentuation des différences entre les conditions de travail dans ce secteur et celles des autres secteurs.

La non-application de la réglementation sociale dans beaucoup de petits établissements, l'aggravation de la précarisation de l'emploi font que de plus en plus de salariés quittent les professions du tourisme.

Devant la quasi-impossibilité d'expression collective des salariés du fait de la taille des entreprises et des contrats de travail précaires, les employeurs ont pu, sans craindre une explosion sociale, changer les conditions d'emploi à leur avantage. Alors que, dans le même temps, les salariés d'autres secteurs ont connu une amélioration de leur situation. Tel un élastique, ce différentiel s'accroît, le consensus social a été rompu ; beaucoup de salariés envisagent leur avenir professionnel dans un autre secteur ou ailleurs qu'en Europe.



Le tourisme, activité importante pour les économies locales, a besoin d'une main-d'œuvre compétente pour maintenir et développer la qualité de ses prestations. La formation constitue alors un enjeu essentiel pour le secteur. Il est nécessaire que s'instaurent dialogue social et concertation entre l'ensemble des parties prenantes pour que les

comptes personnels de formation des salariés, l'investissement en formation des entreprises et les financements publics soient mobilisés pour accompagner dans leurs itinéraires d'emploi et de formation les acteurs qui, par leur travail, contribuent à l'accueil touristique. Le secteur, caractérisé aujourd'hui par de nombreux emplois précaires, pourrait

alors devenir un vaste chantier d'insertion des jeunes par le travail. Parallèlement, des initiatives de professionnalisation et des innovations sociales à l'intention des travailleurs, salariés et indépendants, permettraient d'améliorer la qualité de l'offre touristique. L'enjeu : que travailler dans le tourisme devienne une chance ! ■

QUALITÉ DE L'EMPLOI TOURISTIQUE EN EUROPE : PEUT MIEUX FAIRE !



Dans l'hôtellerie-restauration et le secteur du voyage (agences de voyages et tour-opérateurs), l'étude réalisée par les responsables syndicaux du tourisme dans différents pays européens montre que le marché de l'emploi est marqué par les éléments suivants :



– des emplois atypiques, avec un taux important de contrats de travail à durée déterminée ou à temps partiel ;



– des conditions de travail difficiles, avec une durée de travail réelle pouvant atteindre 50 heures, voire plus, par semaine ;



– des rémunérations et des grilles de classification négociées dans chaque pays, avec une variation des salaires de 1 à 4 en Europe ;



– le besoin en qualifications traditionnelles dans l'hôtellerie, et en nouvelles compétences dans le voyage.



Source : Étude "Quels itinéraires de formation professionnelle dans le tourisme ", réalisée par les principales fédérations syndicales de salariés du tourisme en Italie, en Espagne et en France, 1999.