

Tourisme

Le tourisme face aux enjeux de professionnalisation des métiers et de sécurisation des parcours professionnels

Les salariés des métiers du tourisme changent souvent d'employeur, de métier, le plus souvent en demeurant dans la sphère du tourisme. Cette mobilité offre à certains l'expérience professionnelle leur permettant de devenir patron ou cadre. Pour d'autres et notamment les plus jeunes, les contrats courts et la saisonnalité de l'emploi peuvent infléchir les parcours professionnels. En parallèle, le niveau de diplôme de la nouvelle génération augmente et le passage par une filière de formation adaptée se renforce, même s'il reste encore à développer.

La Bretagne accueille chaque année près de 9 millions de visiteurs et compte parmi les principales régions touristiques françaises. Cette population de passage génère une activité occupant 50 000 salariés en moyenne sur l'année (37 000 en équivalents temps plein), ce qui classe la Bretagne au 6^e rang des régions de métropole, non loin de l'Aquitaine ou du Languedoc-Roussillon. Le tourisme fait travailler 4,8 % de l'ensemble des salariés de la région.

La professionnalisation des emplois du tourisme est un enjeu souligné par le contrat d'objectif emploi-formation. Les compétences individuelles résultent de la complémentarité entre le cursus de formation et les expériences professionnelles. Aussi, l'analyse des filières de formation d'une part, et des mobilités entre métiers d'autre part, permet-elle de qualifier les parcours professionnels.

Des métiers fréquents dans les principaux bassins touristiques

La répartition spatiale de ces métiers n'est pas homogène en Bretagne. Leur part dans l'emploi local met en évidence les principaux bassins touristiques de la région : la Côte d'Émeraude, élargie de Saint-Malo à

Dinan, le Golfe du Morbihan, la Cornouaille et le Trégor et la Côte de Granit Rose.

Les enjeux du contrat d'objectifs emploi-formation dans le tourisme

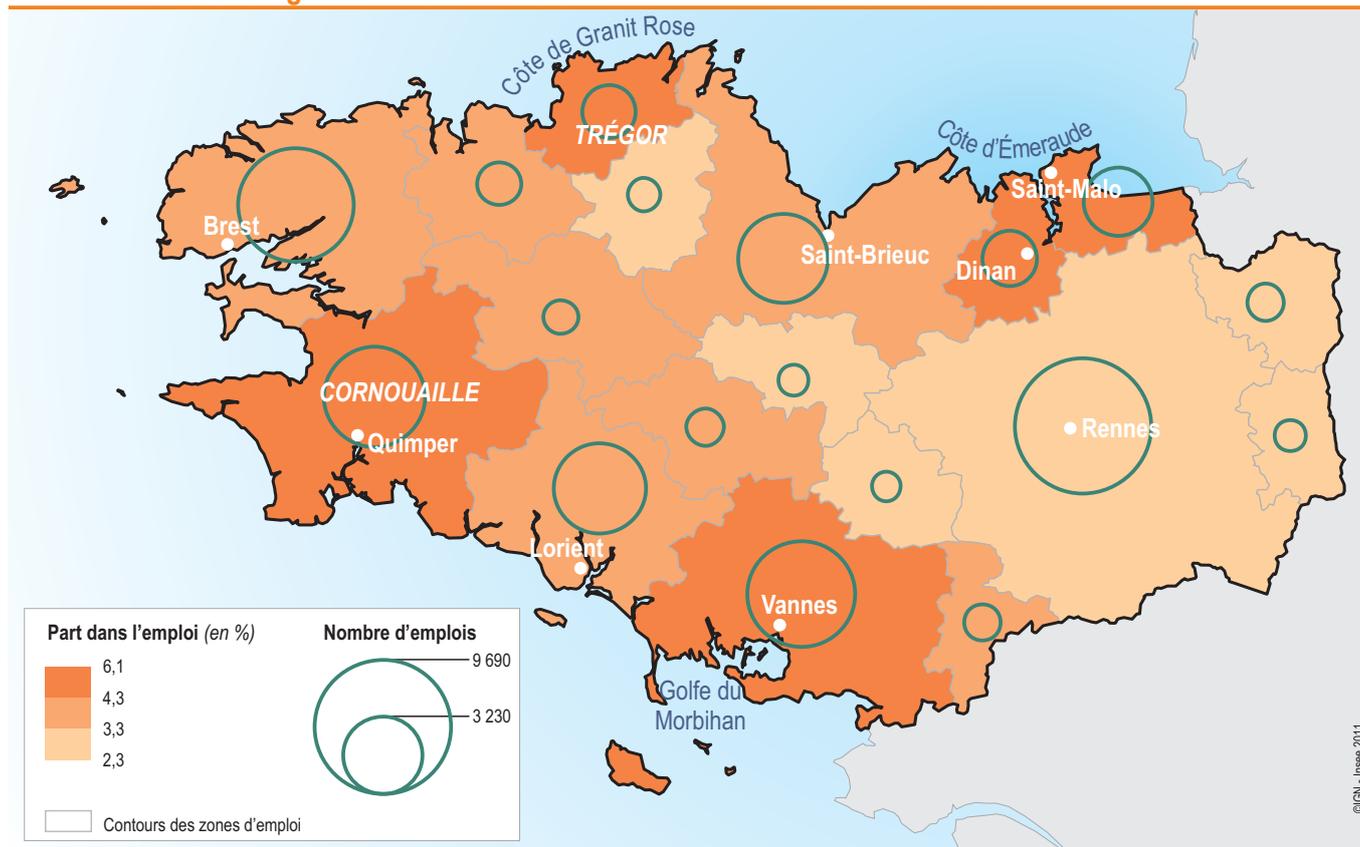
Le développement durable du tourisme breton dépend de la capacité des acteurs à développer des réseaux, à mieux se connaître pour construire des synergies et offrir aux clients une panoplie de services et produits complémentaires, de qualité, sur un même territoire.

Le développement des compétences professionnelles représente donc un enjeu stratégique, d'où la nécessité de mettre l'accent sur les compétences transversales liées notamment à l'e-tourisme, à l'accueil, à la maîtrise des langues étrangères, à la connaissance de l'environnement touristique, ou encore à la bonne compréhension des attentes des clientèles. Ces multi-compétences qui concourent à la professionnalisation du secteur devraient permettre également de pérenniser les emplois et sécuriser les parcours professionnels à l'année à travers le cumul d'activités complémentaires.

Afin d'identifier les compétences à développer pour anticiper et accompagner les évolutions du secteur grâce à la formation, le Comité Régional du Tourisme de Bretagne a souhaité s'associer avec l'Insee pour analyser les parcours professionnels dans les métiers liés au tourisme.



Les métiers de l'hébergement et de la restauration se concentrent sur le littoral



Source : Insee, RP 2008, exploitation complémentaire au lieu de travail

De nombreuses passerelles entre les métiers du tourisme, quelques promotions

Il existe de nombreuses mobilités de salariés entre les différentes familles professionnelles liées au tourisme, tandis que les mutations vers d'autres métiers sont plus rares. Les métiers liés au tourisme forment donc un espace de mobilité cohérent qui facilite la professionnalisation des emplois. En particulier, les métiers d'« employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration » et de « cuisiniers » sont très perméables : entre 2007 et 2008, 1 500 salariés en Bretagne ont quitté un métier pour l'autre. L'expérience acquise dans ces deux familles de métiers sert également de tremplin pour accéder aux métiers de « patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants ». Les « agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme » sont à part, les échanges avec les autres métiers liés au tourisme étant faibles.

La mobilité des salariés est forte dans les métiers du tourisme. Ils travaillent en moyenne pour trois employeurs au cours de l'année. Un salarié sur dix a même plus de cinq employeurs. Si la majorité d'entre eux parviennent à se maintenir toute l'année dans les emplois liés au tourisme, la

saisonnalité de l'activité touristique impose à certains d'occuper d'autres métiers hors saison, notamment peu qualifiés (employés de maison, caissiers, ouvriers non qualifiés...). Des formations qualifiantes sont plus difficiles à mettre en œuvre à destination de cette population plus mobile en emploi, mais aussi plus jeune et souvent sur des contrats plus précaires. Cependant, le fait que 88 % des

postes qu'ils occupent tout au long de l'année soient en Bretagne indique que le tissu économique local est propice à offrir à cette main-d'œuvre des parcours professionnels relativement sécurisés tout au long de l'année. En outre, un saisonnier sur six revient d'une saison sur l'autre sur le même type d'emploi et acquiert ainsi de l'expérience.

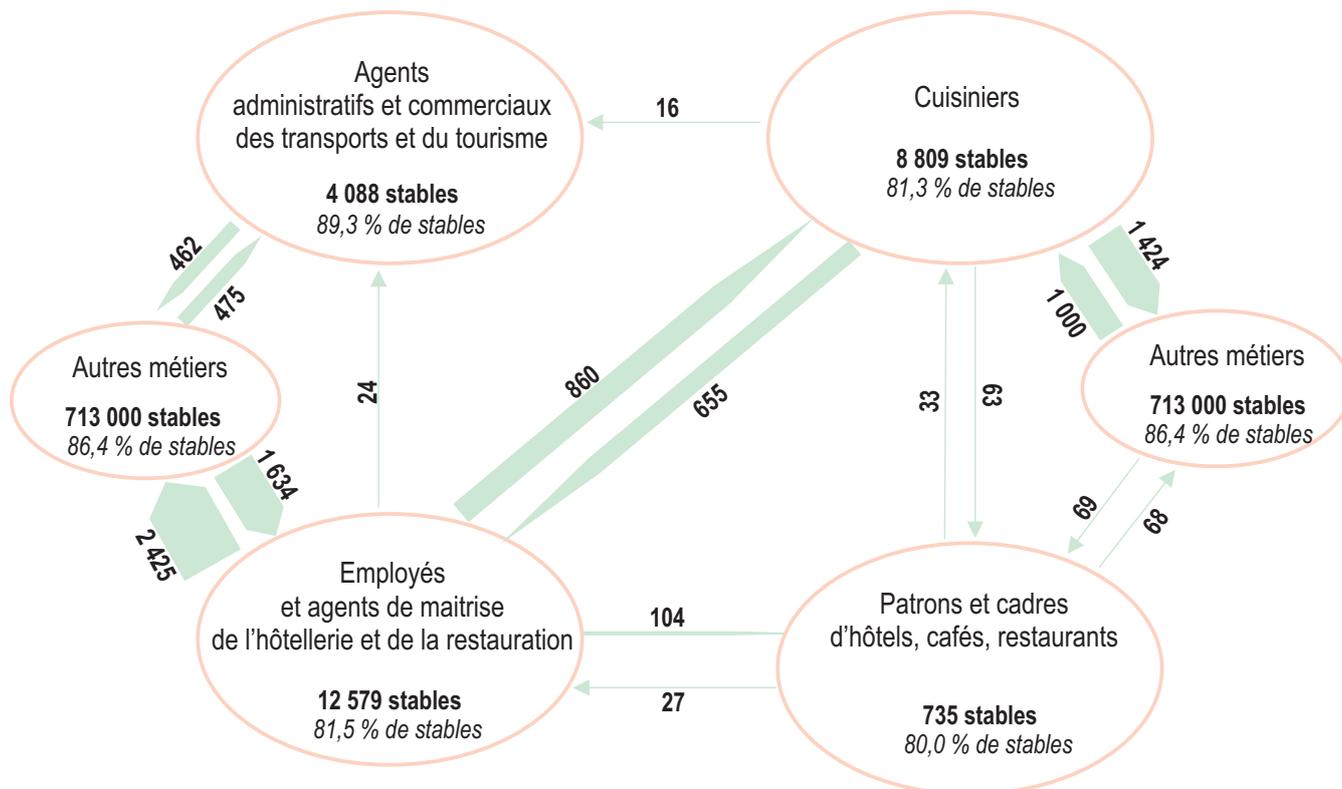
Les métiers liés au tourisme

Le tourisme englobe une sphère d'activités et de métiers très divers, difficiles à appréhender au travers des nomenclatures en usage. Parmi cet ensemble, cette étude propose un focus sur quatre familles de métiers incontournables : employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration, cuisiniers, patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants et enfin agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme.

| | Nombre d'emplois | | Part des emplois (en %) | |
|--|------------------|-------------------|-------------------------|---------------|
| | Bretagne | France | Bretagne | France |
| Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration | 19 300 | 383 600 | 1,49 | 1,48 |
| Cuisiniers | 16 500 | 336 500 | 1,27 | 1,30 |
| Patrons et cadres d'hôtels cafés, restaurants | 13 000 | 201 200 | 1,00 | 0,78 |
| Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme | 5 600 | 186 500 | 0,43 | 0,72 |
| Ensemble des métiers | 1 295 400 | 25 938 100 | 100,00 | 100,00 |

Source : Insee, RP 2008

La mobilité professionnelle entre les métiers du tourisme en Bretagne Changements de métiers entre octobre 2007 et octobre 2008



Champ : salariés sur leur poste principal, flux supérieurs à 10.

Note de lecture : Ces mouvements ne concernent que les salariés. Ils ne tiennent pas compte, par exemple, des cuisiniers salariés créant ou reprenant un restaurant en dirigeant non-salarié. Ils sous-estiment donc les mobilités au départ et à destination des patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants, qui sont essentiellement des non salariés.

Source : Insee, DADS 2007, 2008

Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration

Personnels d'étage, réceptionnistes, serveurs de café, bar et restaurant, maîtres d'hôtels, sommeliers, managers du personnel d'étage ou encore concierges en hôtellerie, sont autant de métiers de cette famille professionnelle. Ils représentent 1,5 % de l'emploi total, au niveau régional comme national.

Une filière de formation à renforcer

Regroupant des métiers aux compétences diverses, cette famille professionnelle est alimentée par des filières de formations variées. La première est celle de l'« animation culturelle et de loisirs, hôtellerie, tourisme » qui, dans 28 % des cas, débouche sur l'un de ces métiers. Pour autant, seul un emploi sur cinq en est issu, témoignant ainsi de la variété des cursus antérieurs de ces salariés ainsi que de l'enjeu du potentiel développement de cette filière. L'élévation des qualifications est pourtant en cours, les jeunes étant plus

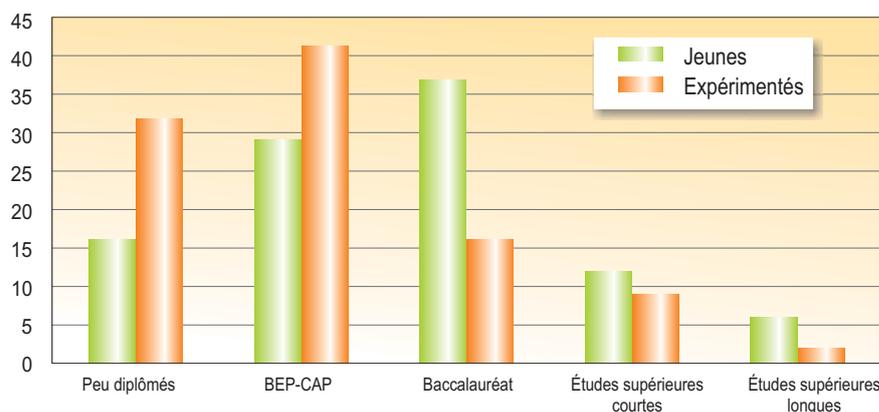
fréquemment diplômés de cette filière (23 %) que les salariés plus expérimentés (16 %).

De plus, le niveau de diplôme de cette spécialité augmente : les titulaires de CAP ou

BEP ne représentent plus que la moitié des diplômés alors que les formations de niveau baccalauréat ou supérieures se développent et les études supérieures longues apparaissent.

La nouvelle génération plus diplômée

Répartition des niveaux de diplômes selon l'expérience acquise (en %)



Source : Insee, RP2006 et Enquête Emploi en Continu 2003-2009

Des parcours de formation très diversifiés

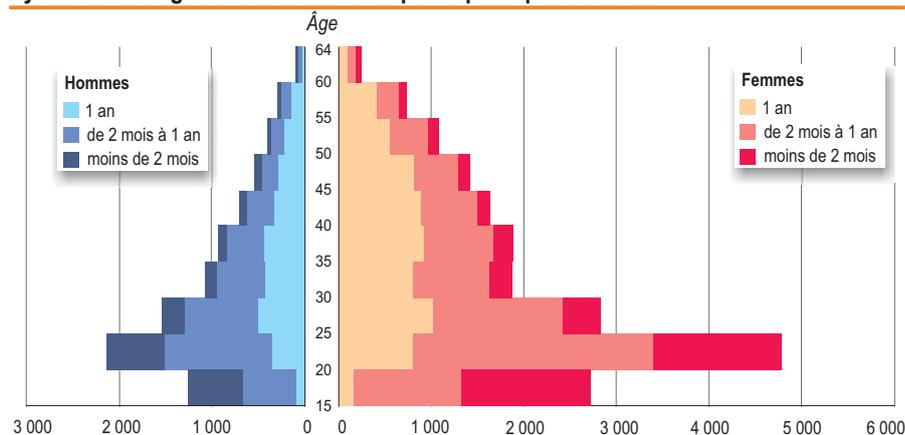
Les diplômés sortis avec un baccalauréat général sont de plus en plus nombreux au sein des « Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration ». La spécialisation des compétences pourrait être un enjeu pour ces bacheliers. Les autres ont des parcours de formation très diversifiés (gestion, communication, cuisine...) et ont souvent un diplôme de niveau CAP-BEP ou baccalauréat.

Des contrats courts

Seul un tiers des salariés travaille toute l'année dans le même établissement contre deux tiers pour l'ensemble des métiers. C'est le signe d'un grand turn over de la main-d'œuvre dans ces professions. Pour les moins de 30 ans, il s'agit d'une entrée dans la vie active pour certains, d'un métier saisonnier pour d'autres, notamment les étudiants. A tous les âges, la mobilité professionnelle est forte. Les salariés étoffent leur expérience ou subissent la saisonnalité de

Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration : beaucoup de jeunes femmes et de contrats courts

Pyramide des âges selon la durée du poste principal du salarié



Source : DADS 2009

l'activité. Les contrats à durée déterminée sont fréquents (41 %).

Des métiers très féminisés et jeunes

Les personnels d'étage, réceptionnistes, serveurs... sont principalement des femmes

(68 %). La main-d'œuvre est jeune puisque 54 % des salariés ont moins de 30 ans. A l'opposé, seulement 25 % ont plus de 40 ans. Par conséquent, très peu de cessations définitives d'activités sont prévues. Elles sont estimées à 2 300 en Bretagne, entre 2006 et 2020, soit 13 % des actifs de 2005.

Cuisiniers

En janvier 2008, ils sont 16 500 cuisiniers et métiers assimilés à exercer en Bretagne, tels que les aides de cuisine, les employés polyvalents de la restauration et les chefs cuisiniers. Ils sont aussi présents en Bretagne qu'en France (1,3 % des emplois).

Un cuisinier sur deux a reçu une formation spécifique

Pour les cuisiniers, le lien est très fort entre le métier exercé et la filière de formation suivie, plus encore en Bretagne qu'en France. Près d'un cuisinier sur deux est diplômé de la filière « agro-alimentaire, alimentation, cuisine » et 87 % d'entre eux sont titulaires d'un CAP - BEP, contre 13 % d'un bac professionnel. Les plus jeunes sont plus diplômés que leurs aînés. Ils sont respectivement 26 % et 6 % à être bacheliers. Cette filière de formation destine également le tiers de ses sortants au métier de « bouchers, charcutiers, boulangers ». Cela explique sans doute la perméabilité entre ces différents métiers,

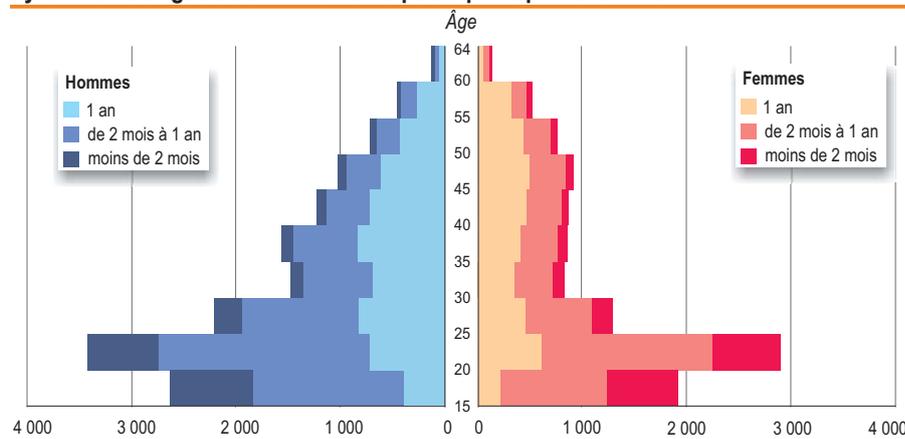
certaines salariés passant de l'un à l'autre au cours de leur carrière.

Si l'apprentissage offre une voie d'entrée dans le métier de cuisinier, il n'en constitue pas le mode d'accès principal, comme pour

les métiers de la coiffure ou du bâtiment. Par ailleurs, même si la qualification se renforce, le métier de cuisinier reste accessible aux non diplômés : 26 % sont sortis du système scolaire sans diplôme ou avec seulement le BEPC.

Des cuisiniers jeunes et beaucoup de mobilité

Pyramide des âges selon la durée du poste principal du salarié



Source : DADS 2009

Une main-d'œuvre jeune

Les cuisiniers sont jeunes puisque 42 % ont moins de 25 ans. Les études courtes et l'apprentissage leur permettent en effet d'entrer précocement dans la vie active. A l'opposé, seulement 26 % d'entre eux ont plus de 40 ans. Le renouvellement de la main-d'œuvre dans le cadre des départs en retraite n'est donc pas un enjeu prioritaire pour ce métier. Quel que soit l'âge, le métier de cuisinier attire aussi bien les hommes que les femmes :

43 % des cuisiniers sont des cuisinières.

Un métier qui recrute

Le métier de cuisinier est en tension et offre des débouchés : de 1999 à 2008, Pôle emploi proposait plus d'offres d'emploi que de demandes. Le turn over permet de pourvoir les emplois proposés et d'en créer de nouveaux. Chaque année, neuf offres d'emploi sur dix sont ainsi satisfaites. Les cuisiniers changent souvent d'employeur pour

améliorer leurs conditions de travail ou pour diversifier leurs expériences. Ainsi, seul un cuisinier sur trois garde le même emploi durant toute l'année. La mobilité est particulièrement forte pour les moins de 25 ans. Ils peuvent occuper un poste saisonnier, entrer dans la vie active, changer de restaurant ou encore de métier en cours d'année. Malgré leur forte mobilité, les deux tiers des cuisiniers sont en contrat à durée indéterminée.

Patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Cette famille professionnelle liée à l'hôtellerie restauration regroupe les exploitants de restaurants, cafés, débits de boisson, hôtels, hôtels-restaurants, mais aussi les cadres, managers et assistants de direction de ces structures et les gestionnaires de structures de loisirs ou d'hébergement touristique. Les patrons et cadres de l'HCR représentent 25 % des emplois liés au tourisme en Bretagne, contre 18 % en France.

L'expérience professionnelle prime sur le diplôme

L'expérience professionnelle semble être un passage obligé pour gravir les échelons dans l'hôtellerie restauration. En effet, deux tiers des patrons et cadres de l'HCR de la région

sont peu ou pas diplômés. Cependant, les profils de formation évoluent et le niveau de diplôme des nouvelles générations augmente. Si 71 % des plus de 50 ans ont un diplôme inférieur ou égal au bac, ce chiffre est à diviser par deux pour les moins de 30 ans.

On distingue principalement deux spécialités de formation chez les patrons et cadres de l'HCR : « agroalimentaire, cuisine et alimentation » pour 15 % d'entre eux et « Animation culturelle et de loisirs, hôtellerie, tourisme » pour 11 %. Les deux principales familles professionnelles de provenance des patrons et cadres de l'HCR de la région sont celles de « cuisiniers » et d'« employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration ». Elles constituent également leurs deux

principales voies de reconversion.

Un tiers d'entre eux cesserait leur activité d'ici 2020

Conséquence directe de l'expérience nécessaire pour devenir patron ou cadre de l'HCR, la moyenne d'âge y est élevée : 77 % ont plus de 35 ans, 28,5 % plus de 50 ans. Aussi, un tiers des 13 100 patrons et cadres de l'HCR que comptait la région en 2005 devraient cesser leur activité d'ici 2020. Cela aura un impact non négligeable sur le renouvellement du tissu économique. S'agissant principalement d'artisans, commerçants ou chefs d'entreprise relevant du régime des travailleurs indépendants, ces cessations d'activité soulèvent la question de la transmission d'entreprises.

De nombreuses cessations d'activité à prévoir pour les patrons et cadres de l'HCR Estimation des cessations d'activité de 2006 à 2020

| | Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration | Cuisiniers | Patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants (HCR) | Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme | Ensemble des métiers |
|---|--|--------------|--|--|----------------------|
| Estimations de cessations définitives d'activité (en nombre) | | | | | |
| 2006 - 2010 | 341 | 474 | 817 | 156 | 63 940 |
| 2011 - 2015 | 782 | 1 175 | 1 581 | 365 | 140 402 |
| 2016 - 2020 | 1 161 | 1 579 | 2 039 | 562 | 171 264 |
| Somme 2006 - 2020 | 2 284 | 3 228 | 4 437 | 1 083 | 375 606 |
| Emplois de 2005 qui cesseraient leur activité d'ici 2020 (en %) | 12,6 | 20,2 | 33,9 | 21,3 | 30,0 |

source : Insee, RP 2005, Enquête Emploi en Continu

Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme

Une grande diversité de métiers, compétences et formations

A la croisée du tourisme et du transport, cette famille professionnelle se compose d'un large éventail de métiers : certains concernent des activités à proprement dites touristiques telles que l'accueil et la promotion touristique, la conception et l'optimisation de produits touristiques, la vente et l'accompagnement de voyages. D'autres sont des métiers supports davantage orientés vers l'organisation et la gestion des flux et l'exploitation d'infrastructures dans le domaine des transports routiers, maritimes, aéroportuaires ou fluviaux.

La diversité des formations qui conduisent vers ces métiers (animation culturelle et de loisirs, hôtellerie, tourisme, mais aussi for-

mation générale, lettres, communication, droit, gestion, finance ou ressources humaines) reflète sans doute plus la variété des métiers regroupés dans cette famille professionnelle que le besoin de mieux structurer la filière de formation.

Des salariés diplômés en contrat à durée indéterminée

Comptant pour 5 600 dans leurs rangs, cette famille constitue la plus petite des quatre familles professionnelles liées au tourisme. Elle se caractérise par un niveau de diplôme plus élevé qu'ailleurs (65 % sont au moins bacheliers). Les emplois sont également salariés, le plus souvent en CDI, stables, davantage féminisés et occupés en milieu de vie active, 60 % entre 30 et 50 ans.

Des métiers stables

D'une année sur l'autre, 89,3 % de ces agents restent au sein de la famille professionnelle. Cette stabilité est payante puisqu'elle assure une rémunération égale ou supérieure dans 91 % des cas. Enfin, ces agents sont plus nombreux à quitter la Bretagne pour aller s'installer dans une autre région que le contraire. En effet, les emplois de cette famille professionnelle sont relativement moins nombreux en Bretagne que dans d'autres régions françaises.

■ Jean-François Hervé, *Insee*
■ Arnaud Defosse, *Comité Régional du Tourisme de Bretagne*

Méthodologie : sources et nomenclatures

- Le **recensement de la population (RP)** et l'**empilement des enquêtes emploi en continu (EEC)** permettent de caractériser le lien emploi-formation et d'estimer les cessations d'activités futures.
- Le **lien emploi-formation** est connu dans l'**EEC (2003 à 2009)**. Il est appliqué à la population en emploi au **RP 2006**. De la même manière, les comportements de cessation définitive d'activité sont caractérisés par l'**EEC (1993 à 2002)**. Les probabilités de fin d'activité sont appliquées par micro simulation à la population en emploi (RP2005).
- Les **déclarations annuelles de données sociales (DADS)** couvrent le champ de l'emploi salarié. Chaque millésime permet de suivre les salariés en emploi sur deux années. Les mobilités professionnelles entre deux années ainsi que la multiplicité des postes de travail au cours d'une année sont ainsi appréhendées. On appelle « poste » l'emploi d'un salarié dans un établissement. On définit pour chaque salarié son « poste principal » dans l'année, c'est à dire celui sur lequel il a perçu son plus fort salaire net. Un salarié est dit « stable » lorsqu'il n'a pas changé de famille professionnelle sur son poste principal entre octobre 2007 et octobre 2008. En revanche, il peut avoir changé de lieu de travail et d'employeur.
- La **nomenclature des familles professionnelles (FAP 2009)** est une répartition des métiers exercés, en 87 domaines professionnels. Sa construction résulte d'un rapprochement entre la nomenclature des « professions et catégories socioprofessionnelles » (PCS) qui classe les actifs en emploi en fonction de leur niveau de qualification et le « Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois » (ROME) dont la logique opérationnelle est de faciliter le placement des demandeurs d'emploi à partir de la spécificité du métier et des savoir-faire requis.
- La **nomenclature des spécialités de formation (NSF)** regroupe l'ensemble des formations débouchant sur un diplôme, quelle qu'en soit la nature : initiale ou continue, secondaire ou supérieure, professionnelle ou non.

Pour en savoir plus

- [Mémento du tourisme 2011](#) / DGCIS. - Paris : Ministère du redressement productif, 2012. - 152 p.
- [Qui sont les saisonniers du tourisme en Bretagne ?](#) / Michel Rouxel ; Insee Bretagne. - Dans : *Octant Analyse* ; n° 19 (2011, juil.). - 4 p.
- [50 000 emplois liés au tourisme en Bretagne](#) / Michel Rouxel ; Insee Bretagne ; Comité Régional du Tourisme ; Direccte. - Dans : *Octant Analyse* ; n° 18 (2011, juil.). - 4 p.
- Espace acteurs du tourisme en Bretagne (<http://acteurs.tourismebretagne.com/>)
- DGCIS (www.tourisme.gouv.fr)
- Insee Bretagne (www.insee.fr/fr/regions/bretagne)
- Insee (www.insee.fr)

Directeur de la Publication : Michel Guillemet

Rédactrice en chef : Armelle Kerromès

Composition : Jean-Paul Mer

ISSN 2105-1151 - © Insee 2012 - Dépôt légal : 3^e trimestre 2012

INSEE Bretagne

36, place du Colombier
CS 94439
35044 RENNES Cedex

Pour tout renseignement statistique :
09 72 72 40 00 (tarification appel local)