

**EUROPEAN TOURISM LIAISON COMMITTEE (ETLC)**  
**c/o ECF-IUF Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles**  
**Tél : ++32-2-218 77 30 Fax : ++ 32-2-218 30 18**

## **QUELS EMPLOIS**

## **DANS LE TOURISME**

**Christian JUYAUX**

**ACCUEIL ET SERVICES**  
**Tour ESSOR - 14 rue de Scandicci - 93508 PANTIN Cedex**  
**Tél : 33 1 48 10 54 40 Fax : 33 1 48 10 54 45**

**Sommaire :**

**I - Travailler dans le Tourisme : Une chance ?**

- Une coordination des forces syndicales dans ETLC
- Le Tourisme un secteur créateur de quels emplois ?

**II - Notre démarche méthodologique**

- Des données sociales et économiques peu fiables
- Les différents métiers, emplois et qualifications

**III - Les résultats de l'enquête auprès des affiliés du SETA-UITA, de l'Euro FIET et de la FST**

- Le Tourisme : des emplois oui mais atypiques
- Des conditions de travail difficiles
- Peu de syndiqués dans la multitude de petites entreprises
- Les qualifications et formations existantes
- Le rôle du Tourisme en Europe

**IV - Les interviews des syndicalistes de l'hôtellerie tourisme d'Autriche, d'Espagne, d'Hollande, d'Italie et du Danemark**

- Emploi
- Conditions de travail
- Dialogue social
- Qualifications et formation professionnelle
- Le Tourisme en Europe

**V - Perspectives et propositions d'avenir**

*Les membres du Comité de pilotage de cette étude :*

Kerstin HOWALD	Coordinatrice ETLC
Nicola KONSTANTINO	Euro FIET
Christine MASON	DG XXII Unité Tourisme
Manuel RUIZ	DG V Dialogue social sectoriel

## **I - Travailler dans le Tourisme : une chance ?**

Pour beaucoup de jeunes, les métiers du Tourisme sont **la porte d'entrée sur le marché du travail**, car ils sont attirés par les aspects relationnels et de découverte de l'activité touristique.

De plus, la possibilité d'être dans la plupart des cas, nourris et logés dans l'établissement est une facilité pour les jeunes qui débutent dans la vie active.

Ainsi, le Tourisme est un des secteurs les plus importants pour **l'insertion sociale et professionnelle des jeunes** dans une période où les pays de l'Union Européenne se trouvent confrontés à un chômage massif des moins de 25 ans.

Mais l'activité fluctuante du Tourisme a pour effet de ne créer principalement que des emplois atypiques (saisonniers, temps partiel, etc...). Cette précarité de l'emploi et des conditions de travail et de vie souvent difficiles font du Tourisme un secteur d'emploi de passage à fort turn-over, avec des risques de marginalisation pour de nombreux jeunes.

Comment peut-on transformer cette réalité pour permettre à ceux qui travaillent dans ces métiers d'envisager **un avenir personnel et professionnel ?**

### **Une coordination des forces syndicales dans l'ETLC (European Tourism Liaison Committee)**

Dans le cadre de la constitution de l'Europe sociale, le SETA-UITA (1), l'Euro FIET (2), et la Fédération Européenne des Transports, ont mis en place depuis 1995, un Comité de Liaison Européen du Tourisme (ETLC), dont les principaux objectifs sont :

- De renforcer la coopération syndicale européenne dans les entreprises transnationales du Tourisme (l'hôtellerie, restauration, tours-opérateurs, agences de voyages ...).
- D'échanger des informations sur l'emploi, les conditions de travail et la syndicalisation des employés de l'industrie du Tourisme.
- De promouvoir la formation initiale et continue dans le secteur du Tourisme.
- D'organiser des manifestations communes sur le Tourisme.

Ainsi, le Comité de Liaison Européen du Tourisme est une structure de coordination de l'action des syndicats dans ce secteur, permettant d'exercer une influence sur la politique touristique de l'Union Européenne et de faire reconnaître celles et ceux qui par leur travail font le Tourisme en Europe.

(1) SETA-UITA : Syndicat Européen des Travailleurs de l'Alimentation des hôtels, cafés et restaurants

(2) Euro FIET : Organisation régionale européenne de la Fédération Internationale des Employés et Techniciens

## **Le Tourisme un secteur créateur de quels emplois ?**

Son rôle économique évalué le plus souvent comme consommation, permet difficilement de définir le contour précis de l'activité touristique. Des transports à l'hôtellerie-restauration et aux services marchands, tous ces secteurs concourent plus ou moins à la production de services pour les touristes.

Quels sont les emplois directs et induits de ce secteur, les conditions sociales des branches professionnelles concernées dans les principales zones touristiques en Europe?

A l'aide de cette étude, le Comité de Liaison Européen du Tourisme en lien avec les Fédérations syndicales des travailleurs de ce secteur a permis :

- De mieux appréhender les réalités socio-économiques pour contribuer au développement de l'emploi touristique.
- De confronter des expériences et des pratiques nationales dans le domaine du dialogue social.
- D'envisager des initiatives en matière d'emploi et de formation dans l'hôtellerie tourisme au plan européen.

Alors que des changements dans la consommation, l'organisation du temps et l'aménagement de l'espace transforment peu à peu la demande touristique, cette meilleure connaissance des aspects sociaux du Tourisme permettra aux travailleurs et à leurs organisations syndicales d'anticiper ces évolutions pour préparer dès aujourd'hui, ceux qui travaillent dans ce secteur aux compétences et qualités de service de demain dans le Tourisme européen.

## **II - Notre démarche méthodologique**

Afin de mieux connaître les réalités touristiques dans l'Union Européenne, des échanges d'informations d'expériences et de pratiques ont eu lieu entre les organisations affiliées aux Fédérations Syndicales Européennes, du secteur du Tourisme.

Pour cela, un état des lieux documentaires a été rédigé, afin que les membres du comité de pilotage de cette étude puissent élaborer un questionnaire à questions fermées sur l'emploi, les conditions de travail, le dialogue social, les qualifications et formations professionnelles et le Tourisme en Europe.

28 organisations affiliées de 13 pays de l'Union Européenne ont répondu à cette investigation et devant les résultats encourageant le comité de pilotage a décidé d'approfondir l'enquête à l'aide d'entretiens semi-directifs, avec les Fédérations syndicales de 6 pays (Autriche, Danemark, Espagne, Hollande, Italie, Irlande).

Le taux élevé de retour des questionnaires et la qualité des réponses lors des entretiens confirment la pertinence de la démarche méthodologique choisie.

### **Des données sociales et économiques peu fiables**

L'absence d'une définition unique de l'activité touristique dans chaque pays européen rend difficile sinon impossible l'obtention de données précises quand au poids économique et social réel de cette industrie en Europe.

Le Groupe de Haut Niveau (GHN) sur le **Tourisme européen nouveaux partenariats pour l'emploi**, qui a regroupé en 1998, des personnalités du secteur confirment que le Tourisme a contribué directement à **5 % du PIB, 6 % de l'emploi total** et à plus de 30 % du commerce extérieur des Services dans l'Union Européenne.

Les flux de Tourisme international augmenteraient de 335 millions en 1995 à 527 millions de personnes en 2010.

En s'appuyant sur son expérience collective et en fonction d'une analyse qualitative et quantitative des données disponibles, le Groupe de Haut Niveau prévoit que le secteur du Tourisme connaîtra dans les 10 prochaines années des taux de croissance annuels significatifs dépassant la moyenne de l'économie générale.

de 2,5 à 4 % en terme de chiffre d'affaires

de 1 à 1,5 % en terme d'emploi

soit 2,2 à 3,3 millions d'emplois touristiques supplémentaires dans les 10 prochaines années.

### **Les différents métiers, emplois et qualifications**

Au plan communautaire, il est assez difficile de répertorier avec précision les emplois et qualifications du Tourisme, du fait des modes de reconnaissances différents dans chaque pays.

Néanmoins, les métiers exercés dans les principales branches professionnelles dont l'activité forme le Tourisme européen sont :

- **Les métiers de l'hôtellerie-restauration :**

De loin les plus importants, ils regroupent les emplois de cuisine, ceux du service de restaurant, les emplois de la réception et du service des étages.

- **Les métiers du tourisme réceptif :**

Ils regroupent les emplois occupés dans les villages de vacances, les maisons familiales, hébergement de loisirs, auberge de jeunesse, etc...

Ils se répartissent en 6 fonctions principales qui sont : l'accueil, l'animation, la restauration, l'entretien surveillance, le service-ménage et l'administration.

- **Les métiers des agences de voyages :**

Ils regroupent les emplois occupés dans les agences de voyages et tour-opérateur, tels que : vendeur billettiste, concepteur forfaitiste voyageur, guide accompagnateur, représentant local ou directeur d'agence de voyages.

- **Les métiers des offices de tourisme et syndicat d'initiative :**

Dont les principaux emplois sont l'hôtesse de tourisme, l'animateur de développement touristique, le guide interprète, le conférencier, le directeur de station ou d'office de tourisme.

- **Les nouveaux métiers du Tourisme et des loisirs :**

Dont ceux des parcs de loisirs, de responsables d'équipement d'immobilier de loisirs ou de gîtes en milieu rural.

### **III - Les résultats de l'enquête auprès des affiliés du SETA-UITA, de l'Euro FIET et de la FST**

**17 Fédérations syndicales de 13 pays de l'Union Européenne** ont répondu au questionnaire, soit : 28 affiliés du SETA-UITA, de l'Euro FIET et de la FST.

**Tableau A :**

			<b>SETA-UITA</b>	<b>Euro FIET</b>	<b>F.S.T</b>
B	Belgique	CSC-CCAS	Ψ	Ψ	
		LBC-NVK	Ψ	Ψ	
N	Norvège	FLT		Ψ	
DK	Danemark	RBF	Ψ		
FIN	Finlande	Workers' Union	Ψ		
F	France	CFDT Services	Ψ	Ψ	
L	Luxembourg	OGBL	Ψ	Ψ	Ψ
S	Suède	HRF	Ψ		
		NGG	Ψ		
D	Allemagne	DAG		Ψ	
E	Espagne	FECOHT CCOO	Ψ	Ψ	
		FLICAMS-CGIL	Ψ	Ψ	
I	Italie	UILTUCS	Ψ	Ψ	
IRL	Irlande	SIPTU		Ψ	Ψ
NL	Hollande	FNV	Ψ		
		HGPD	Ψ	Ψ	
A	Autriche	GPA	Ψ	Ψ	
			<b>14 affiliés</b>	<b>12 affiliés</b>	<b>2 affiliés</b>

## La syndicalisation par activités touristiques

**Tableau B :**

	Hôtels cafés restaurants	Villages vacances maisons familiales	Parcs de loisirs	Agences voyages Tour operator	Offices du Tourisme Syndicats d'initiatives Touristiques	Guides
B	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ		
N	Ψ	Ψ				
DK	Ψ	Ψ	Ψ			
FIN	Ψ	Ψ	Ψ			
F	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	
L	Ψ			Ψ		
S	Ψ	Ψ	Ψ			
D	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	
E	Ψ	Ψ				
I	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ
IRL	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ
NL	Ψ	Ψ	Ψ			
A	Ψ	Ψ		Ψ	Ψ	Ψ

Si toutes les fédérations syndiquent les travailleurs des hôtels restaurants, cafés et des villages de vacances (à l'exception du Luxembourg), dans les autres branches professionnelles qui forment le Tourisme, le recrutement des membres est différent d'un pays à l'autre. Seules l'Italie et l'Irlande ont des adhérents dans l'ensemble du Tourisme.





- Taux de travail à temps partiel (Tableau E)

**Les salaires dans le Tourisme sont supérieurs à 1000 écus par mois** dans les 8 pays de l'Europe du Nord et inférieur à cette somme dans les 6 pays de l'Europe du Sud.

Plus de 1500 écus	N	DK	S	D	NL
de 1000 à 1500 écus	B	FIN	A		
de 500 à 1000 écus	F	L	I		
moins de 500 écus	E	IRL			

- Des salaires supérieurs à 1000 écus par mois (Tableau F)

#### **IV - Peu de syndiqués dans la multitude de petites entreprises touristiques**

A part la Finlande, la Suède et l'Irlande où plus de la moitié du personnel est syndiqué, dans 9 autres pays **le taux de syndicalisation est inférieur à 30 %** avec l'Allemagne, la France et le Luxembourg en dessous de 10 %.

Plus de 50 %	FIN	S	IRL				
de 30 % à 50 %	DK						
de 10 % à 30 %	B	N	E	I	NL	A	
moins de 10 %	F	L	D				

- Un taux de syndicalisation assez bas (Tableau G)

8 pays sur 13 connaissent **un taux de petites entreprises supérieur à 70 %**.

Plus de 70 %	B	FIN	F	S	D	E	I	A
de 50 à 70 %	IRL							
de 30 à 50 %	N	DK	NL					
moins de 30 %	L							

- Un fort taux de petites entreprises (Tableau H)

Néanmoins, **le dialogue social sectoriel existe dans tous les pays** à l'exception notoire du Luxembourg.

## Qualification est formations existantes

Dans tous les pays, les principales qualifications sont celles de l'hôtellerie-restauration : cuisinier, directeur d'hôtel-restaurant, réception, économiste gestionnaire, serveur barman et employé d'étage.

Puis si les emplois d'agence de voyages, d'agent d'accueil touristique et de responsable d'équipement sont reconnus dans 8 pays sur 13, seule la fonction d'animateur est une particularité de 5 pays dont la France et l'Espagne.

**De réelles possibilités de formation existent** en formation initiale à l'école dans 11 pays sur 13 ou en apprentissage.

De même, la formation en alternance dans les entreprises est mise en oeuvre dans 11 pays sur 13, ainsi que la formation tout au long de la vie.

### A l'école

A  
NL  
I  
E  
D  
L  
F  
FIN  
DK  
N  
B  
A NL IRL E D S L F FIN N B DK FIN F L S D E I IRL NL A  
B  
N  
DK  
FIN  
F  
S  
D  
E  
I  
IRL  
A

## **Alternance en entreprise**

- Des possibilités de formation professionnelles existent (Tableau I)

Dans la plupart des pays 8 sur 13, **ce sont les pouvoirs publics et les organismes de formation qui reconnaissent les qualifications** et dans plus de la moitié des pays, 7 sur 13 ce sont **les conventions collectives sectorielles**.

## **Les conventions collectives sectorielles**

A  
IRL  
I  
D  
F  
DK  
IRL I E D L F N B N F IRL  
N  
F  
L  
D  
E  
I  
IRL

## **Pouvoirs publics locaux et nationaux**

- La reconnaissance des qualifications (Tableau J)

## **Le rôle du Tourisme en Europe**

A cette question, chaque organisation devait hiérarchiser sa réponse du plus important au moins important des 3 réponses possibles.

- **Le Tourisme en Europe est un secteur de création d'emplois précaires.** Ce sont surtout les pays à fort taux d'emplois dans le tourisme qui sont reconnus dans cette déclaration comme la France, l'Italie, l'Espagne, l'Allemagne et la Belgique.
- **Le Tourisme en Europe est un secteur d'insertion des jeunes et de qualification des salariés.** Ce sont les pays du Nord de l'Europe comme la Suède, la Hollande et les Fédérations d'employés d'Allemagne et d'Autriche.
- **Le Tourisme en Europe est un secteur de mobilité géographique permettant l'apprentissage des langues et de la culture européenne.** Ce sont les Scandinaves, norvégiens et finlandais, ainsi que les ouvriers allemands et autrichiens, de même qu'une Fédération italienne (UILTUCS).

A noter, que toutes les Fédérations ont répondu à ce questionnaire en fonction de leurs réalités et du rôle plus ou moins important qu'elles souhaitent de l'emploi touristique en Europe.

#### **IV - Les interviews des syndicalistes de l'Hôtellerie - Tourisme**

A l'issue de l'enquête auprès des affiliés, le comité de pilotage a décidé la réalisation d'interviews semi directifs auprès de quelques responsables syndicaux de l'hôtellerie tourisme sur l'emploi, la formation et la problématique sociale du Tourisme en Europe.

Un guide d'entretien a été élaboré afin que les mêmes questions soient posées auprès des syndicalistes de plusieurs pays.

Le comité de pilotage a tenu d'interviewer des responsables syndicaux d'histoires et de cultures sociales différentes :

Des Autrichiens : Rudolf KASKE, secrétaire général HGPD  
Erich KOSCHITZ, délégué syndical Holiday Inn Vienne  
Helmut KRIST, secrétaire du GPA employés

Des Espagnols : Fernando MEDINO et Amador ESCRIBANO MUNOZ, de la FECOHT CC.OO  
Javier SIGUERO de la FETESE UGT

Des Italiens : Antonio ZILLI, secrétaire national UILTUCS  
Claudio TREVES, secrétaire national FILCAMS CGIL  
Antonio MICHELAGNOLI, secrétaire national FISASCAT CISL

Un Hollandais : Paul ABRAS, coordinateur des affaires internationales  
HORECABOND FNV

Un Danois : Aage JENSEN du RBF

Les syndicalistes irlandais du SIPTU n'ont pas répondu à notre proposition de rencontre.

## Emploi

### **1) Quels sont les emplois directement dépendants de l'activité touristique dans votre pays ?**

L'absence d'une définition unique du Tourisme en terme d'activités et la multiplicité des conventions et accords collectifs de branches professionnelles ne permet pas une vision homogène des emplois du secteur.

Les responsables syndicaux italiens donnent une liste exhaustive des branches professionnelles directement concernées par le Tourisme telles que : **l'hôtellerie, la restauration, les agences de voyages, les établissements balnéaires, les campings, les villages de vacances, les établissements thermaux, les remontées mécaniques, les parcs de loisirs, les activités de congrès, plus les emplois indépendants de guide accompagnateurs et d'hôtesse de congrès.**

Aage JENSEN, du syndicat Danois décrit l'emploi touristique par : « **Beaucoup de types d'emplois de ceux dans les hôtels-restaurants aux conducteurs de cars touristiques et aussi dans les petits commerces** ».

### **2) Combien de salariés travaillent dans ce secteur ?**

- En Autriche, **1 salarié sur 6 doit son emploi au Tourisme** et 142 700 employés travaillent dans l'hôtellerie-restauration pour environ 10 000 dans les agences de voyages. C'est un **secteur d'emploi féminin** (61,6 %), et en saison les 2/3 du personnel sont des femmes.

**La majorité des salariés ont entre 20 et 35 ans** et l'âge moyen se situe à 31 ans dans le Tourisme, les jeunes de 15 à 19 ans représentent 8,5 % des employés de l'hôtellerie-restauration.

- En Espagne, sur 786 100 actifs dans l'hôtellerie-restauration, **487 400 sont salariés** soit 62 % des emplois du secteur. L'importance de l'emploi féminin est de 42,5 % dans l'hôtellerie et 32,5 % dans la restauration, mais la tendance est à une **plus grande féminisation des emplois**. Plus de **la moitié des travailleurs ont moins de 34 ans** et

dans l'hôtellerie les jeunes de 16 à 24 ans représentent 20,4 % de l'emploi et 11,1 % dans la restauration.

- En Hollande, les hôtels, cafés, restaurants et parcs de loisirs représentent **250 000 emplois** dont 26 300 employeurs soit 3,3 % de l'emploi total.

**52 % des travailleurs** de ce secteur **sont des femmes** et la féminisation de l'emploi qui a été jusqu'à 55 % dans les années 1992 à 1997 est maintenant en régression. Le Tourisme est un secteur **d'emploi des jeunes** puisque l'âge moyen des salariés est de 23 ans.

- En Italie, l'emploi touristique est estimé à 1 014 000 équivalents plein temps dont **553 100 salariés** qui se répartissent : 330 000 de réguliers, 2ème travail \* 81 000, irréguliers 142 000. La répartition **hommes/femmes** des emplois est **égalitaire** et dans les entreprises saisonnières **les salariés sont plus jeunes**.

- Au Danemark **65 000 salariés** travaillent dans les hôtels et restaurants dont **63 % de femmes**. La **moitié des effectifs** du Tourisme ont **moins de 30 ans**.

### 3) Quelles variations saisonnières des effectifs ?

- Si elle est **peu importante en Autriche** : plus 13 % en juillet et moins 13 % en avril et novembre 1997, soit une variation de 26 % sur l'année.

- **En Espagne 47 % de l'emploi est saisonnier**, fortement développé dans les régions balnéaires (Baléares, Andalousie, Catalogne) et moindre dans les villes.

- En Italie, la variation saisonnière **est supérieure de 50 %** de l'emploi régulier et même de 60 % pour ceux dont le Tourisme est le 2ème emploi.

- Au Danemark, **le nombre d'employés double** durant les 3 à 4 mois de saison d'été.

- En Hollande, nous assistons à une précarisation de l'emploi par le développement ces dernières années des occasionnels (85 200), de l'intérim (17 000), au détriment des saisonniers (13 000), pour 160 300 salariés dans ce secteur sous contrat à durée indéterminée.

### 4) Quels types d'emplois se développent dans ce secteur ?

- Au Danemark ce sont surtout des emplois **de cuisiniers, de serveurs, d'employés de services, de guides touristiques, d'employés du petit commerce (souvenirs) ou des parcs aquatiques et de loisirs.**

*\* Ce sont ceux qui occupent un 2ème emploi, soit dans le tourisme ou dans un autre secteur y compris les employés du secteur public.*

- En Espagne ce sont **les nouvelles formes de Tourisme** où l'emploi se développe comme dans **la multipropriété, le tourisme rural, culturel de congrès, les parcs d'attractions, etc ...**
- En Autriche, nous assistons à une concentration des entreprises dans **les agences de voyages, mais le nombre de salariés reste stable**, alors que **l'hôtellerie-restauration** a connu ces 3 dernières années des mauvaises saisons, d'où une **réduction du nombre de saisonniers** et dans le même temps **une stabilité du nombre de salariés sur l'année**, du fait que **le Tourisme en ville se développe.**
- Les employeurs hollandais ont décidé **de fidéliser leur personnel** pour répondre au besoin **de professionnalisme** dans le Tourisme. Cela a pour effet de 1995 à 1997, d'une réduction des temporaires et saisonniers (de 82 100 à 67 100) et un développement des contrats à durée indéterminée (de 132 500 à 160 300).
- En Italie, nous constatons **un fort développement du temps partiel** : 80 % dans la restauration et près de 30 % dans les hôtels, avec une tendance à **l'accroissement de ce type d'emplois** : plus 20 % dans les hôtels et les résidences de Tourisme et plus 50 % dans les restaurants, bars et cafés.

##### **5) En quoi le Tourisme est un secteur créateur d'emplois dans votre pays ?**

- Si en Autriche c'est surtout l'emploi à temps partiel qui se développe, en Espagne en 1993/94 dans un contexte négatif de l'évolution de l'emploi du pays, **l'emploi touristique à augmenté de 10 %** pour ne croître que de 5 % depuis 1996. De 1993 à 1997, l'emploi du Tourisme en Espagne s'est accru de 136 400 actifs.
- De même en Hollande en 5 ans, les effectifs du secteur HORECA loisirs **ont progressé de 150 000 à 227 000 salariés.**
- L'Italie a connu une augmentation de **14 % de l'emploi touristique** ces 2 dernières années après une chute importante des effectifs de 1992 à 1995.

- Toutes les formes de Tourisme se développent au Danemark et donc l'activité de ce secteur **progresses de 25 % par an**, ce qui crée de 8 à 10 000 emplois supplémentaires chaque année.

## Conditions de travail

### 1) Quelle est la durée de travail légale, conventionnelle et réelle dans ce secteur ?

- En Autriche, si la durée légale est de **40 heures sur 5 jours** dans la multitude des petites entreprises sans délégués syndicaux, la durée réelle du travail est entre **50 et 60 heures par semaine** dans l'hôtellerie-restauration.

La convention collective des agences de voyages autrichiennes prévoit une durée hebdomadaire de **38,5 heures**, mais la réalité est plus **près de 45 heures par semaine**, alors que les agences doivent fermer le samedi à 13 heures jusqu'au lundi.

- En Espagne, la durée du travail est **de 38 à 40 heures au plan national** et les négociations d'accords provinciaux prévoient des jours fériés pour un total de **1 860 heures travaillées annuellement**. Dans ce pays, le temps de travail réel dans le Tourisme est plus important que dans les autres secteurs.

- Dans l'accord sectoriel national hollandais qui est respecté dans les établissements, la durée hebdomadaire dans **HORECA loisirs est de 38 heures** avec une possibilité de 24 heures supplémentaires pendant une période de 8 semaines.

- En Italie, la durée légale du travail est de **40 heures par semaine**. Conventionnellement dans le Tourisme elle est réduite d'1/2 journée de repos supplémentaire payée et non travaillée. Dans la réalité la durée maximale est de **10 heures par jour** et en saison elle peut atteindre **12 heures**.

- Au Danemark, la durée légale du travail est de **37 heures hebdomadaires** avec un accord dans l'hôtellerie-restauration d'un calcul de la durée du travail sur 2 semaines. Dans la réalité, cette durée peut atteindre **12 heures journalières sur 5 jours** consécutifs avec 3 jours de repos. Dans la pratique, les salariés tiennent des **cahiers d'horaires** qui sont signés tous les jours par l'employeur ou le chef de service.

## 2) Quels sont les contrats de travail spécifiques à ce secteur ?

- Dans les 5 pays, il existe des **contrats à durée indéterminée à temps complet ou à temps partiel**, (les fixes continus en Espagne) et les **contrats à durée déterminés dénommés saisonniers**. Mais, dans l'hôtellerie-tourisme, il existe ainsi des **éventuels ou occasionnels** en Espagne, **des extra** dont la vacation minimale est de 5 heures au Danemark et même des étudiants embauchés pour les week-end.
- En Italie, le **travail intérimaire** est peu développé dans ce secteur.

## 3) A quels salaires le personnel est-il rémunéré ?

- Si en Autriche la convention collective nationale de l'hôtellerie-restauration détermine le  **salaire garanti minimum par qualification**, les salariés en contact avec la clientèle perçoivent **un pourcentage de 10,5 à 15 % sur le chiffre d'affaires**.
- Par contre en Espagne, par le biais de la négociation collective, le pourcentage a pratiquement disparu (moins de 10 % des salariés), mais des accords d'entreprise prévoient **des formes d'intéressement par rapport à la productivité**.
- De même en Italie, tous les salariés sont mensualisés avec la suppression du salaire au pourcentage dans l'hôtellerie-restauration, les salaires minimaux nationaux du secteur **sont renégociés tous les 2 ans**, mais dans la pratique les salariés qualifiés peuvent percevoir jusqu'à 3 fois le minimum conventionnel.
- **Les salaires conventionnels minimums sont négociés** en Hollande et au Danemark, pour les peu qualifiés, ils sont légèrement supérieur au salaire minimum légal pour les travailleurs de plus de 22,5 ans en Hollande et les jeunes de 16 à 22 ans gagnent de 40 à 95 % du salaire conventionnel en fonction de leur âge.

## 4) Y a-t-il des normes d'hygiène et de sécurité particulières pour le Tourisme ?

- Dans les 5 pays, une **concertation sur l'hygiène et la sécurité** avec les délégués dans les entreprises existe, c'est le droit de véto des délégués syndicaux en Autriche, la désignation de délégué à la prévention élu par la représentation syndicale en Espagne, les commissions d'hygiène et de sécurité au sein des conseils d'entreprise Hollandais, ou des délégués d'hygiène et de sécurité en Italie.

- Une structure paritaire pour la médecine du travail spécifique pour le secteur des services fonctionne au Danemark et les syndicalistes espagnols envisagent de créer **des commissions sectorielles par région** pour l'application des normes et directives européennes sur la sécurité des clients et des salariés du Tourisme.
- En Autriche, tous les salariés de l'hôtellerie-restauration doivent posséder **un certificat spécial de santé** avec des contrôles réguliers.

### 5) Existe-t-il des grilles de classification dans ce secteur ?

- Dans les 5 pays, les conventions collectives nationales prévoient des grilles de classification.
- En Autriche, elles regroupent les emplois et métiers du Tourisme dans 5 fonctions de l'hôtellerie-restauration et 5 groupes des agences de voyages.
- En Espagne, la grille de classification de l'hôtellerie-restauration se répartit en 5 niveaux.
- En Hollande, nous trouvons 11 niveaux de classification dans l'accord national des hôtels, cafés, bars et 9 niveaux dans celui des parcs de loisirs récréatifs.
- La convention collective nationale du Tourisme en Italie prévoit une grille de classification unique pour le secteur avec 10 niveaux selon des critères classants (autonomie, responsabilité, capacités techniques).
- Au Danemark, des filières de promotion dans les différents métiers sont négociés par les partenaires sociaux.

## Dialogue Social

### 1) Quels sont les effectifs syndiqués dans ce secteur ?

- Le taux de syndicalisation dans l'hôtellerie-restauration est en moyenne **de 18 à 20 % dans l'ensemble du secteur**, mais de plus de 60 % dans la grande hôtellerie. Pour les agences de voyages la syndicalisation varie **de 10 à 60 %** en fonction de la taille de l'entreprise.

- En Espagne, le taux de syndicalisation dans le secteur est estimé à **15 %** avec **plus de 25 % dans les zones hautement touristiques** et de **35 à 40 %** dans la grande hôtellerie.
- En Italie, le taux de syndicalisation se situe entre **25 à 30 % des travailleurs du Tourisme**, malgré plus de 85% de petites entreprises.
- En Hollande, **27 500** salariés de HORECA loisirs sont syndiqués à HOREGABOND-FNV et de **600 à 800 membres** à CNV HORECA et au Danemark **28 000 sur les 65 000** de l'hôtellerie-restauration (43 %) sont adhérents au syndicat RBF.

## **2) Comment est structuré le dialogue social sectoriel dans le Tourisme de votre pays ?**

- Entre les syndicats de salariés organisés dans **les branches professionnelles** (hôtellerie-restauration, agences de voyages, tourisme) et les employeurs regroupés dans la section Tourisme des branches de commerce en Autriche.
- Par contre en Espagne, le dialogue social sectoriel se situe au niveau des Provinces (60 conventions collectives régionales), mais l'accord national de juin 1996, donne un caractère homogène à l'ensemble du secteur.
- Alors qu'en Hollande, **l'accord national sectoriel** est signé pour 2 ans.
- En Italie, la négociation sociale **sur la convention collective pour le secteur du Tourisme a lieu tous les 4 ans**, avec une négociation sur les salaires tous les 2 ans.
- Au Danemark, c'est une **coopération tripartite**, entre les employeurs HORESTA, le Ministère du Commerce et de l'Industrie en charge du Tourisme et le syndicat RBF.

## **3) Existe-t-il des accords spécifiques au plan local, régional et national dans le Tourisme ?**

- En Autriche, les lieux de négociations sont **dans les entreprises** où peuvent être désignés des délégués syndicaux, **au plan local** entre le syndicat et les employeurs représentés par la chambre de commerce, **au niveau national** dans des accords et conventions collectives de branches.

- De même, en Espagne se négocie **au plan territorial ou régional**, les salaires, les horaires de travail, les garanties sociales, etc... et au plan national : les classifications, la formation professionnelle, le règlement intérieur et la médiation, l'embauche et la période d'essai, la sécurité de l'emploi, l'hygiène-sécurité, les droits syndicaux, etc...
- En Hollande, il n'y a pas d'accords d'entreprises locaux ou régionaux, mais seulement **3 accords nationaux sectoriels** dans la restauration collective, les hôtels, les restaurants, les cafés et les bars, les parcs de loisirs récréatifs.
- Dans la **convention collective nationale du Tourisme italienne** sont négociés les droits à l'information et la consultation des travailleurs, les aspects emploi-formation et la constitution d'une commission nationale paritaire de conciliation. Au plan régional, des accords complémentaires territoriaux peuvent être négociés, ils sont applicables dans les entreprises qui n'ont pas d'accords spécifiques.
- Au Danemark, il existe juste une **convention nationale de branche hôtellerie-restauration** avec des possibilités d'accords d'entreprises négociés par le syndicat local en l'absence de délégués syndicaux.

#### **4) Quels sont vos interlocuteurs patronaux dans ce secteur ?**

- Les employeurs de l'hôtellerie, de la restauration, des agences de voyages et des loisirs sont regroupés en Autriche dans la **section Tourisme des chambres de commerce** qui négocient au plan national et local.
- En Espagne, ils se regroupent dans **3 fédérations patronales hôtelières** (Zontur, la Fédération Espagnole des hôtels et la Fédération Espagnole des restaurants, cafétérias et bars).
- En Hollande, il existe **2 fédérations d'employeurs** :  
1 pour l'hôtellerie-restauration : HORECA Nederland  
1 pour les parcs de loisirs récréatifs : RECRON
- En Italie, les **3 interlocuteurs patronaux** sont la Confindustria principalement pour les chaînes hôtelières et le thermalisme, ainsi que Cofeserconti et la Conf commercia pour l'ensemble du Tourisme dans les petites et moyennes entreprises.
- Dans les hôtels et restaurants, **la seule fédération patronale Danoise** est HORESTA, sauf pour les cafétérias des supermarchés.

5) En quoi les résultats du dialogue social sectoriel vous permettent d'avancer vers vos objectifs syndicaux ?

- En Autriche depuis 2 ans, c'est au plan régional dans **les landers que les négociations sont les plus importantes**, mais cela entraîne des difficultés salariales et des distorsions sur le marché du travail.
- Lors de la renégociation de l'accord national sectoriel en Hollande, le syndicat réunit tous ses membres au plan local et régional pour établir **la liste des revendications à négocier**.

De plus, le syndicat siège dans beaucoup de comités paritaires sectoriels pour intervenir sur **la formation, l'emploi, la qualification** y compris des projets paritaires pour permettre **l'insertion** de demandeurs d'emplois dans notre profession.

- En Italie, du fait de la fragmentation des organisations patronales, la négociation sociale **et l'activité paritaire est difficile**, sauf sur les aspects de formation professionnelle.
- Par contre, au Danemark, un **dialogue tripartite permanent existe** dans l'hôtellerie-tourisme et en fonction des différents problèmes, des réunions triparties avec des rencontres régulières se tiennent.  
Les partenaires sociaux de ce pays participent à des institutions sectorielles paritaires, comme le centre de développement touristique pour la formation initiale.

**Qualifications et formation professionnelle**

1) Quelles sont les principales qualifications professionnelles des travailleurs du secteur ?

- Elles sont définies paritairement dans les conventions collectives en Autriche, ou dans l'accord national Espagnol de juin 1996, qui détermine **36 qualifications professionnelles dans l'hôtellerie-restauration**.
- En Hollande, les partenaires sociaux du secteur ont défini **109 qualifications regroupées dans 8 fonctions** : la restauration, le service bar, employé d'étage et nettoyage, technique et maintenance, réception, banquet, réservation et commercialisation et administration, direction.

- En Italie, ce sont **les métiers traditionnels de l'hôtellerie-restauration** comme : cuisinier, employé d'étage, barman, serveur, concierge, réceptionniste, bagagiste, etc... et ceux du Tourisme, comme employés d'agences de voyages, de congrès, animateurs, guides touristiques, plagistes, etc...
- De même au Danemark, ce sont les qualifications traditionnelles de l'hôtellerie, comme **cuisinier, réceptionniste, serveur, personnel d'étage**, mais aussi pour la petite restauration (cafétéria) des emplois **plus polyvalents** comprenant la préparation des repas, le service voire la fonction de caissière.

## 2) Comment et par qui sont elles reconnues ?

- Par un système dual d'apprentissage en Autriche (1/5 du temps à l'école et 4/5 du temps dans l'entreprise).
- Alors qu'en Espagne elles sont définies par **les partenaires sociaux sectoriels et le service national d'évaluation** qui délivre des certificats professionnels.
- En Hollande, **l'accord national sectoriel** définit les qualifications et profils de l'emploi. Celles-ci sont reconnues dans l'entreprise par l'employeur et le salarié et en cas de désaccord, chaque partie peut faire appel au **comité national paritaire**.
- Par contre, en Italie, c'est **l'employeur** qui reconnaît la qualification en fonction de la formation reçue et de l'expérience professionnelle.

Certains emplois demandent **un diplôme d'Etat ou de la région** pour l'exercer comme guide ou plagiste.

- Au Danemark, c'est **le Ministère de l'Education** qui reconnaît les qualifications après **une délibération paritaire** entre les représentants des employeurs et des employés du secteur.

Le syndicat participe aux évaluations et examens des diplômes professionnels.

Du fait de la réforme de l'éducation dans ce pays, les 82 filières d'emplois existantes préalablement sont réduites à 25 et les plus jeunes sont plus préparés à la polycompétence.

## 3) Quels sont les organismes qui diffusent la formation initiale dans les métiers du Tourisme ?

- La durée légale scolaire minimum en **Autriche** est de 9 ans, donc **l'apprentissage** débute vers 15 ans pour finir entre 18 et 19 ans pour devenir **ouvrier qualifié**, alors que dans les agences de voyages l'apprentissage est après le baccalauréat ou après l'école de Tourisme, pour accéder au statut **d'employé**.
- En Espagne, il existe pour les élèves et étudiants des écoles et universités du Tourisme et **un institut national l'INEM** qui forme les demandeurs d'emplois.

Dans les entreprises le **FORCEM organisme paritaire diffuse la formation continue** et chaque fédération syndicale de salariés a son propre organisme (l'IFES pour la FETESE-UGT et le FOREM pour les CCOO).

- En Hollande, **l'organisme paritaire (S.V.H)** contrôlé par le Ministère de l'Education réalise les formations professionnelles initiales et continues. Des **écoles publiques** peuvent préparer en 4 ans aux fonctions d'encadrement et **3 écoles supérieures** préparent les étudiants aux fonctions de direction.
- En Italie, des **écoles publiques nationales**, comme l'Institut Technique du Tourisme ou régionales préparent en 5 ans des techniciens supérieurs.
- Au Danemark, **des écoles publiques techniques** forment les jeunes, mais il existe aussi **des centres de formation privés** pour les salariés et les chômeurs qui sont financés par les employeurs ou les pouvoirs publics, avec parfois une contribution des stagiaires eux mêmes.

#### **4) Quelles possibilités de formation professionnelle continue existent pour les salariés du Tourisme ?**

- En Autriche, ce sont les chambres de commerce qui signent **les contrats de formation entre le jeune et l'entreprise**, les syndicats vérifient la qualité de la formation sur le lieu de travail. A l'issue du cursus de formation l'évaluation du jeune est paritaire. L'accord interprofessionnel de décembre 1996, en Espagne sur la politique de formation professionnelle permet **aux salariés de recevoir une formation** soit dans l'entreprise, soit par le syndicat ou dans des centres homologués.
- En Hollande, les salariés peuvent demander **la prise en charge de 65 % de leur frais de formation continue**. Ceux-ci sont remboursés par la structure paritaire financée par les instituts du secteur.
- En Italie, **le nouveau système d'apprentissage** en entreprise d'un maximum de 4 ans prévoit 120 heures par an en centre de formation et un tutorat dans l'entreprise.

De plus, la formation professionnelle continue dans le secteur est en débat parmi les partenaires sociaux et les syndicats souhaitent mettre en oeuvre des unités de formation capitalisables et un système d'évaluation.

Aujourd'hui encore, en Italie, **0,30 % de la masse salariale** finance un fond de formation continue géré paritairement par les partenaires sociaux interprofessionnels au sein du Ministère du Travail.

- Au Danemark, il existe beaucoup de **possibilités de formation** pour les travailleurs sur **leur lieu de travail**. La durée de ces formations peut être différente, de 2 semaines dans les parcs de loisirs, à plusieurs mois dans l'hôtellerie.

##### **5) En quoi la formation tout au long de la vie vous apparaît comme un moyen d'insertion des jeunes et de qualification des salariés de ce secteur ?**

- En Autriche, seules certaines grandes entreprises ont un plan de formation pour leur personnel, mais les salariés peuvent **se former hors du temps** de travail, soit dans un institut créé à l'initiative du syndicat ou un institut des employeurs. Dans le cas de salariés au chômage, ils peuvent bénéficier de formations financées par l'Etat.
- Pour les fédérations syndicales espagnoles, la formation doit permettre de **professionnaliser les salariés** du secteur et les stabiliser dans leur emploi. Par cela elle permet de répondre au nouveau défi de **la qualité de service** donc **de meilleures compétences**. D'une façon dynamique, elle permet **d'insérer des jeunes** pour obtenir des professionnels, **d'acquérir de nouvelles compétences** pour le personnel en place et de **se reconvertir** si nécessaire dans d'autres professions.
- En Hollande, elle permet d'être **plus professionnel** et donc **une meilleure sécurité dans l'emploi** avec des possibilités de promotion, car ceux qui sont diplômés ont plus de chance d'évoluer que ceux qui sont formés sur le tas. Du fait de **la pénurie de main d'oeuvre** (taux de chômage inférieur à 5 % en Hollande), il existe aujourd'hui **beaucoup de possibilités de formation** pour les non professionnels.
- Pour les responsables syndicaux italiens, la formation professionnelle continue est **un bon moyen lorsqu'elle est liée au marché du travail**. C'est pourquoi, l'offre et les outils de formation doivent être **adaptés à la demande** du marché du travail touristique.
- Au Danemark, les employeurs estiment qu'il n'y a pas assez de formation pour **réduire le « turn over » du personnel**. Si le personnel quitte les entreprises, c'est des coûts supplémentaires, car les employeurs doivent de nouveau investir dans la

formation des nouveaux employés. C'est pourquoi, les entreprises doivent expliquer les possibilités de carrières aux salariés pour les garder et dans le même temps développer un bon dialogue social.

- Les syndicalistes Danois confirment **des salariés plus qualifiés**, c'est une **meilleure qualité de service** rendu à la clientèle.

## Le Tourisme en Europe

### 1) En quoi ce secteur vous semble-t-il créateur d'emplois pour l'avenir ?

- Tant que les européens auront **les moyens de partir en vacances**, le tourisme créera des emplois.
- En Autriche, cette évolution est positive, surtout dans le Tourisme de congrès et de courts séjours (3 jours) dans le Nord du pays alors que dans le sud du pays se développe un Tourisme de vacances et d'environnement.
- De même, les responsables Italiens pensent que l'Union Européenne doit **développer une offre touristique diversifiée et de qualité** comme le tourisme culturel, de congrès, etc... et faire bénéficier les populations modestes d'aides (bons de vacances).
- Pour les responsables espagnols, **les principales industries exportatrices** sont le Tourisme, le commerce et les services. Ce sont les secteurs les plus créateurs d'emplois, d'où l'importance de qualifier le personnel devant une clientèle à 90 % européenne y compris des pays de l'Est de l'Europe.
- En Hollande, l'emploi dans le secteur du Tourisme **devrait continuer d'augmenter**, néanmoins son développement dépend de la régulation des pouvoirs publics sur les aspects d'environnement.
- Le **développement de la flexibilité** au Danemark va entraîner plus de vacances en Europe et plus les citoyens européens connaîtront les possibilités de séjours touristiques particulièrement dans le Sud de l'Europe, plus ce secteur se développera.

### 2) A quelles conditions sociales ce secteur peut-il proposer des emplois durables ?

- En Autriche, comme ils ne peuvent offrir le soleil, leur objectif est la qualité de service rendu aux touristes, cela demande **de bonnes conditions de travail et une qualité dans la formation.**
- Le principal problème en Espagne est celui **de la saisonnalité de l'activité** d'où l'importance de diversifier l'offre touristique (affaire, résidentiel, culturel, formation, etc...). Ce qui peut attirer les salariés dans ce secteur, ce sont **de réelles qualifications, un emploi stable et de bonnes rémunérations.**
- De même, pour les responsables syndicaux hollandais, le développement de la qualité de l'offre touristique nécessite **de bons salaires, une bonne protection sociale, une réduction du temps de travail des extra, mais aussi de 38 à 32 heures pour l'ensemble du personnel du secteur.**
- En Italie, en fonction de la croissance de l'emploi touristique, **la rotation du personnel doit être réduite et l'annualisation de l'offre touristique doit être envisagée** par une complémentarité des types de Tourisme. **La mobilité** ancestrale des travailleurs du tourisme en Europe doit permettre d'accroître leur **professionnalisme.**
- Pour les responsables syndicaux danois, l'important est que les salariés du secteur **exercent plus d'influence** dans leur travail, sur les décisions de l'entreprise, plus de **participation et d'initiative des travailleurs.**

### **3) Quelles initiatives en matière de qualifications et de formation professionnelle devons nous prendre ?**

- L'initiative prioritaire pour les autrichiens, les espagnols, les hollandais est **la création d'un passeport européen de qualifications** pour nos métiers dans le cadre du dialogue social sectoriel au plan communautaire.  
De même, **la création d'une structure paritaire sectorielle européenne de l'emploi et de la formation** devrait permettre d'élargir les formations pour les uniformiser dans le cadre d'équivalence de qualifications européennes liées à la mobilité des travailleurs.
- Pour les responsables Italiens, au delà **d'une comparaison des systèmes d'apprentissage** dans le Tourisme en Europe, nous devons développer **la mobilité transnationale dans les emplois de ce secteur** pour améliorer la qualité de service et accroître la culture européenne des travailleurs, donc permettre aux salariés de réaliser des expériences professionnelles dans plusieurs pays européens.

- Comme le dit le responsable syndical hollandais : « **Il ne suffit plus de parler de l'Europe sociale dans notre secteur, il faut la mettre en oeuvre** ».

#### **4) Quel peut être le rôle d'un dialogue social sectoriel du plan européen dans le Tourisme ?**

- Si pour les responsables autrichiens c'est **négoier les minimums salariaux** au plan européen, pour les responsables espagnols c'est **harmoniser les conditions sociales et économiques** dans le cadre du marché du travail unique et de la libre circulation des travailleurs en Europe.
- De même, les responsables hollandais souhaitent **une régulation des différences entre pays**, comme la durée du travail et les heures supplémentaires.
- Les responsables italiens veulent **mieux connaître et comparer les systèmes de classification** du personnel dans les différents pays et déterminer **une harmonisation qui permettra la mobilité européenne**. C'est pour eux, l'enjeu du passeport de qualification européen dans HORECA Tourisme.
- Pour les responsables danois, le dialogue social sectoriel européen permet **d'analyser le secteur** au plan européen, **d'échanger sur les bonnes pratiques**, de **repérer les bonnes idées**, comme le passeport européen de qualification. C'est un lien de définition **des standards minimums** pour les conditions sociales des salariés.

#### **5) Qu'attendez-vous du comité de liaison européen du tourisme ?**

- Les responsables syndicaux autrichiens souhaitent **continuer le travail positif** commencé au sein de cette structure et arriver à **convaincre les employeurs du tourisme à s'engager dans les démarches paritaires**.

De plus, ils attendent du comité de liaison **qu'il coordonne l'action des syndicats** pour diminuer le problème du chômage en Europe et obtenir de la Communauté Européenne une réglementation unifiée pour que le système concurrentiel soit le même dans l'Union Européenne.

- Pour les fédérations syndicales espagnoles, nous devons passer du stade de la coordination des forces à celui **d'être en situation de propositions** et de prendre des initiatives. Cela demande **de développer une meilleure connaissance mutuelle** et du travail en commun pour organiser au plan européen la mobilité de l'emploi et le développement des compétences pour une meilleure qualité de services.

- Les responsables hollandais souhaitent que cette structure européenne **soit plus opérationnelle** pour nous engager avec les employeurs dans des organismes paritaires européens du tourisme, qui interviennent dans l'emploi et la formation, ainsi que **de proposer des idées concrètes** pour l'évolution du secteur.
- Une plus **grande implication** des organisations membres dans des activités et projets concrets, tel est le souhait des responsables italiens, afin d'être plus attentifs aux négociations de conventions collectives et activités paritaires dans chaque pays, avec comme perspective, **construire une convention collective européenne dans le Tourisme.**
- Les responsables syndicaux danois attendent du Comité de Liaison Européen du Tourisme, **qu'il analyse les réalités** entre les salariés du secteur, **pour élaborer des propositions** dans le dialogue social sectoriel et **déterminer des bonnes pratiques.** De plus, ils souhaitent que cette structure **diffuse des nouvelles informations sur le secteur.**

## V - Perspectives et propositions d'avenir

### 1) Un enjeu : la professionnalisation

Dans un monde où les destinations touristiques sont en concurrence du fait principalement de l'abaissement du coût du transport aérien et des nouvelles technologies de communication, **l'avenir du Tourisme européen ne peut se développer qu'en offrant des prestations de qualité.**

Cet objectif incontournable pour l'activité touristique demande **une professionnalisation accrue** de celles et ceux qui par leur travail vont rendre les services aux touristes.

Pour cela, les entreprises touristiques doivent recruter des jeunes et fidéliser leur personnel par **des conditions de travail attrayantes** et des perspectives d'évolutions professionnelles.

Dans un secteur d'activité fluctuante et où le tissu économique est composé d'une multitude de petites entreprises, **le rôle des partenaires sociaux du secteur** est indispensable pour :

- Négocier des conditions sociales acceptables par tous.
- Réduire la précarité de l'emploi en innovant dans les aspects économiques et

sociaux.

- Développer la formation tout au long de la vie professionnelle.

## **2) Une nécessité, mieux connaître nos réalités**

L'absence au plan européen d'une définition de l'ensemble des activités, qui concourent directement à la production des services touristiques, ne permet à ce jour de connaître exactement le contour de ce secteur de première importance pour l'emploi et le développement économique en Europe.

Des statistiques sur l'emploi qui ne prennent pas en compte les variations saisonnières pourtant très fortes dans ce secteur, ne peuvent donner une image réelle des effectifs et des flux de salariés concernés par le Tourisme.

De plus, les évolutions dans la demande de temps libre et de loisirs a pour effet la création de produits et d'activités touristiques nécessitant de nouvelles compétences et qualifications dans ce secteur.

La création d'un **observatoire des emplois, des conditions sociales et des qualifications dans le Tourisme européen** doit permettre de mieux connaître les réalités de chaque pays et d'informer en permanence le dialogue social sectoriel, la Commission Européenne, les organisations syndicales ainsi que les entreprises et les travailleurs sur les données sociales et leurs évolutions.

## **3) Instaurer un réel dialogue social dans le Tourisme**

Alors que la dynamique économique et sociale mobilise l'ensemble des acteurs intervenant dans le Tourisme, la concertation sociale, du plan local jusqu'au dialogue social sectoriel européen concernent principalement l'hôtellerie-restauration.

Pourtant, dans les bassins d'emplois et zones touristiques, ce sont l'ensemble des travailleurs du Tourisme qui connaissent les mêmes rythmes et contraintes de la saison ou des exigences de la clientèle.

A l'instar de l'expérience italienne, l'instauration **d'un réel dialogue entre les partenaires sociaux des diverses branches du Tourisme** constitue un élément essentiel de la négociation de garanties sociales adaptées aux réalités de ce secteur.

Ce dialogue des partenaires sociaux du Tourisme, tant au niveau des entreprises que du plan régional, national et européen doit se concrétiser par des consultations et des négociations sur les aspects économiques et sociaux et plus particulièrement en ce qui concerne l'emploi, les qualifications et les conditions de travail.

#### **4) Créer des outils paritaires pour l'emploi, la formation et la mobilité professionnelle dans le Tourisme**

Comme le propose l'ensemble des responsables syndicaux interviewés, la création à l'initiative du Comité de Liaison Européen du Tourisme, **d'un outil paritaire de reconnaissance des capacités et compétences** mises en oeuvre dans les emplois et métiers du Tourisme est une impérieuse nécessité pour qualifier ceux qui par leur travail font le Tourisme dans un marché de l'emploi de plus en plus européanisé.

Dans ce secteur, où la mobilité professionnelle transnationale est ancestrale dans les métiers de l'hôtellerie-restauration et en développement dans les autres emplois touristiques.

La mise en place **d'un outil d'information et d'aide à la mobilité, tel un Euro Center du Tourisme**, doit permettre d'informer les travailleurs sur les possibilités et conditions d'emplois dans les différentes zones touristiques en Europe, les garanties sociales existantes dans chacun des pays, ainsi que les correspondances européennes de qualifications.

L'expérimentation de la **Bourse Européenne Emploi-Formation du Tourisme** à l'initiative des fédérations syndicales des bords de la Méditerranée est en voie de se transformer en structure paritaire dans le cadre du dialogue social sectoriel. Les objectifs de cette innovation sociale sont :

- Insérer les jeunes dans les emplois saisonniers du Tourisme.
- Réaliser des formations qualifiantes en inter-saison.
- Permettre la mobilité dans plusieurs zones touristiques en Europe pour l'apprentissage des langues et des diverses cultures européennes.

#### **5) Et maintenant**

Après 4 ans de fonctionnement, le Comité de Liaison Européen du Tourisme a permis aux différentes forces syndicales intervenant dans ce secteur, de mieux se connaître, de débattre entre elles et d'intervenir ensemble auprès de la Commission Européenne.

Dans l'avenir, à la demande des organisations membres, cette structure doit évoluer de sa fonction de coordination à un rôle de propositions auprès des employeurs et de la Commission Européenne, mais surtout, prendre des initiatives principalement en matière d'emploi et de formation.

Alors, les forces syndicales transformeront l'emploi touristique en un réel secteur **d'insertion des jeunes, de qualification des salariés et de mobilité** pour la découverte des réalités européennes.

Dans une période où le chômage massif des jeunes représente un défi pour l'Union Européenne, le Tourisme peut devenir une des principales activités de socialisation par le travail et d'acquisition de compétences professionnelles et sociales dont beaucoup sont transférables dans d'autres secteurs.

Aux partenaires sociaux et à la Commission Européenne de permettre ces réalisations...

**Christian JUYAUX**  
**Janvier 1999**

## **Annexes**

**Annexe 1** : Enquête sur l'emploi dans le Tourisme en Europe

**Annexe 2** : Guide des entretiens : « Quels emplois dans le Tourisme ? »

### **Annexe 3 : L'emploi dans le Tourisme en Europe**

## Annexe 1

# EUROPEAN TOURISM LIAISON COMMITTEE (ETLC)

c/o ECF-IUF Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles Tel : ++32-2-218 77 30 Fax : ++ 32-2-218 30 18

## ENQUETE SUR L'EMPLOI DANS LE TOURISME EN EUROPE

### 1 - IDENTITE

- Nom de la fédération syndicale : .....Pays : .....
- 
- Adresse : .....  
.....  
.....
  - - Affilié à : Euro Fiet ρ
  - FST ρ
  - SETA UITA ρ
  - Aucun ρ
- Téléphone / Fax : .....
- Nom du responsable répondant à ce questionnaire : .....
- Sa fonction dans l'organisation : .....

### 2 - EMPLOI

#### 2-1 - Quel pourcentage de l'emploi touristique dans l'ensemble de l'emploi de votre pays ?

- moins de 5 % ρ
- de 5 % à 10 % ρ
- de 10 % à 15 % ρ
- plus de 15 % ρ

#### 2-2 - Combien de salariés travaillent dans ce secteur ?

- moins de 100 000 salariés ρ
- 100 000 à 500 000 de salariés ρ
- 500 000 à 1 million de salarié ρ
- plus d'1 million de salariés ρ

**2-3 - Quel est le taux de saisonnalité des effectifs du tourisme ?**

- moins de 10 % ρ
- de 10 % à 30 % ρ
- de 30 % à 50 % ρ
- plus de 50 % ρ

**3 - CONDITIONS DE TRAVAIL**

**3-1- Quelle est la durée hebdomadaire du travail dans le tourisme ?**

- moins de 40 H ρ
- de 40 H à 44 H ρ
- de 45 H à 48 H ρ
- plus de 48 H ρ

**3-2- Quel pourcentage de contrats de travail spécifiques dans ce secteur ?**

• Contrat à durée déterminée et saisonnier :

- moins de 10 % ρ
- de 10 % à 30 % ρ
- de 30 % à 50 % ρ
- plus de 50 % ρ

• Temps partiel :

- moins de 10 % ρ
- de 10 % à 30 % ρ
- de 30 % à 50 % ρ
- plus de 50 % ρ

• Autres formes de contrats de travail spécifiques : .....

**3-3- A quels salaires mensuels moyens le personnel du tourisme est-il rémunéré ?**

- moins de 500 écus / mois ρ
- de 500 à 1000 écus / mois ρ

- de 1000 à 1500 écus / mois      ρ
- plus de 1500 écus / mois      ρ

#### **4 - DIALOGUE SOCIAL**

##### **4-1- Quel est le taux de syndicalisation dans le tourisme ?**

- moins de 10 %      ρ
- de 10 % à 30 %      ρ
- de 30 % à 50 %      ρ
- plus de 50 %      ρ

##### **4-2- Quel est le taux de petites entreprises dans le secteur du tourisme ?**

- moins de 30 %      ρ
- de 30 % à 50 %      ρ
- de 50 % à 70 %      ρ
- plus de 70 %      ρ

##### **4-3- Existe-t-il un dialogue social sectoriel dans le tourisme de votre pays ?**

- oui
- non
- je ne sais pas
- Si oui quelles organisations d'employeurs ? .....

#### **5 - QUALIFICATIONS ET FORMATIONS PROFESSIONNELLES**

##### **5-1- Quelles sont les principales qualifications professionnelles des travailleurs du secteur ?**

	existe	n'existe pas	ne sait pas
1-Cuisinier	ρ	ρ	ρ
2-Serveur - barman	ρ	ρ	ρ
3-Réceptionniste	ρ	ρ	ρ
4-Employé d'étage	ρ	ρ	ρ
5-Econome - gestionnaire	ρ	ρ	ρ
6-Directeur d'hôtel-restaurant	ρ	ρ	ρ
7-Agent d'accueil touristique	ρ	ρ	ρ
8-Employé d'agence de voyages ou Tour operator	ρ	ρ	ρ

9-Animateur	ρ	ρ	ρ	ρ
10-Responsable d'équipement touristique	ρ	ρ	ρ	ρ

**5-2- Par qui sont reconnues les qualifications dans le tourisme de votre pays ?**

- par les conventions collectives sectorielles ρ
- par les pouvoirs publics locaux régionaux et nationaux ρ
- par les écoles et organismes de formation ρ
- par négociation dans l'entreprise ρ
- autres .....

**5-3- Quelles possibilités de formation professionnelle existent pour les salariés du tourisme ?**

- |                               | oui | non | ne sait pas |
|-------------------------------|-----|-----|-------------|
| • Formation initiale          |     |     |             |
| - à l'école                   | ρ   | ρ   | ρ           |
| - en apprentissage            | ρ   | ρ   | ρ           |
| • Formation continue          | ρ   | ρ   | ρ           |
| - en alternance en entreprise | ρ   | ρ   | ρ           |
| - tout au long de la vie      | ρ   | ρ   | ρ           |
| - autres .....                |     |     |             |

**6 - LE TOURISME EN EUROPE**

**6-1- Quel rôle de l'emploi du tourisme vous semble-t-il le plus important ?**

- à hiérarchiser de 1 à 3 :
- 1- le plus important
  - 2- moyennement important
  - 3- le moins important

- - le tourisme en Europe est un secteur de création d'emplois précaires ρ
- - le tourisme en Europe est un secteur d'insertion des jeunes et de qualification des salariés ρ
- - le tourisme en Europe est un secteur de mobilité géographique permettant l'apprentissage des langues et de la culture européenne ?

Merci de votre participation.

*Questionnaire à retourner avant le 30 mai 1998 à :*  
**European Tourism Liaison Committee**  
**rue fossé aux loups, 38**  
**B - 1000 BRUXELLES**

## EUROPEAN TOURISM LIAISON COMMITTEE (ETLC)

c/o ECF-IUF Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles Tel : ++32-2-218 77 30 Fax : ++ 32-2-218 30 18

### **Guide d'entretiens pour l'étude européenne « Quels emplois dans le tourisme ? »**

#### **I - Emploi**

1. Quels sont les emplois directement dépendants de l'activité touristique dans votre pays ?
2. Combien de salariés travaillent dans ce secteur ?
3. Quelles variations saisonnières des effectifs ?
4. Quels types d'emplois se développent dans ce secteur ?
5. En quoi le tourisme est un secteur créateur d'emplois dans votre pays ?

#### **II - Conditions de travail**

1. Quelle est la durée de travail légale, conventionnelle et réelle dans ce secteur ?
2. Quels sont les contrats de travail spécifiques à ce secteur ?
3. A quels salaires le personnel est-il rémunéré ?
4. Y a-t-il des normes d'hygiène et de sécurité particulières pour le Tourisme ?
5. Existe-t-il des grilles de classifications dans ce secteur ?

#### **III - Dialogue social**

1. Quels sont les effectifs syndiqués dans ce secteur ?
2. Comment est structuré le dialogue social sectoriel dans le tourisme de votre pays ?
3. Existe-t-il des accords spécifiques au plan local, régional et national dans le Tourisme ?
4. Quels sont vos interlocuteurs patronaux dans ce secteur ?
5. En quoi les résultats du dialogue sociale sectoriel vous permettent d'avancer vers vos objectifs syndicaux ?

#### **IV - Qualifications et formation professionnelle**

1. Quelles sont les principales qualifications professionnelles des travailleurs du secteur ?
2. Comment et par qui sont elles reconnues ?

3. Quels sont les organismes qui diffusent la formation initiale dans les métiers du Tourisme ?
4. Quelles possibilités de formation professionnelle continue existent pour les salariés du Tourisme ?
5. En quoi la formation tout au long de la vie vous apparaît comme un moyen d'insertion des jeunes et de qualification des salariés de ce secteur ?

## **V - Le Tourisme en Europe**

1. En quoi ce secteur vous semble-t-il créateur d'emplois pour l'avenir ?
2. A quelles conditions sociales ce secteur peut-il proposer des emplois durables ?
3. Quelles initiatives en matière de qualifications et de formation professionnelle devons nous prendre ?
4. Quel peut être le rôle d'un dialogue social sectoriel au plan européen dans le Tourisme ?
5. Qu'attendez-vous du Comité de Liaison Européen du Tourisme ?