

«Quels emplois dans le Tourisme?»

Deuxième phase de l'étude

réalisée par Christian Juyaux

**dans le cadre du
Comité de Liaison Syndical Européen du Tourisme
(European Trade Union Liaison Committee on Tourism - ETLC)**

Juillet 2001

avec l'appui financier de la Commission européenne

L'EMPLOI DANS LE TOURISME EN EUROPE: Plus de précarité dans un développement différencié

A l'aide d'une grille d'entretiens validée et expérimentée (voir en annexe), nous avons pu de mars à juin 2001 interviewer 14 syndicalistes de l'hôtellerie et du tourisme dans 11 pays européens sur les thèmes de l'emploi, des conditions de travail, du dialogue social, de la qualification et de la formation professionnelle, du Tourisme en Europe, ainsi que des questions d'avenir pour les travailleurs de l'hôtellerie et du tourisme dans l'Union Européenne.

I. Emploi

1) Hôtellerie-restauration et des organismes de voyage

Dans l'ensemble de l'Europe nous constatons 2 types d'emplois directement concernés par l'activité touristique, **ceux de l'hôtellerie-restauration et ceux des agences de voyages et tours opérateurs**. Dans certains pays ce secteur comprend aussi les parcs de loisirs, les auberges de jeunesse et les centres de vacances, les casinos et les jeux ainsi que les offices du tourisme et les guides touristiques.

2) 5 millions de salariés dont une majorité dans les hôtels et restaurants

<u>Pays concernés:</u>	<u>HORECA</u>	<u>Voyages</u>	<u>Autres</u>	<u>Total</u>
Danemark	56.700	5.570	Attractions: 6.010	68.280
Norvège	80.000		Tourisme: 70.000	150.000
Croatie	42.000			42.000
Chypre	34.000			34.000
Allemagne	950.000	50.000		1.000.000
Suède	95.000		Tourisme: 25.000	120.000
France	400.000		Tourisme: 200.000	600.000
Belgique	107.807	6.751		114.558
Finlande	21.000	23.000	Services: 30.700	74.700
Espagne	875.000	42.000	Transport: 500.000	1.414.815
Grande-Bretagne			Tourisme: 1.200.000	1.200.000
	<u>2.661.507</u>	<u>127.321</u>	<u>2.031.710</u>	<u>4.818.353</u>

Les emplois dans l'hôtellerie et la restauration représentent un peu plus de la moitié (55%) de l'ensemble de ceux générés directement par l'activité touristique dans l'ensemble des 11 pays interviewés.

3) Une importante saisonnalité dans les Alpes et sur les bords de la méditerranée

C'est une réalité différente entre les zones touristiques du sud de l'Europe comme en Espagne (50% et plus de variation saisonnière) ou la France (les ¾ du personnel sont saisonniers), alors que dans les pays plus au nord, c'est entre 5% et 15% des effectifs salariés qui sont saisonniers, à l'exception de la Finlande où dans certaines régions la saisonnalité peut atteindre de 30 à 40%.

4) Des emplois traditionnels dans l'hôtellerie, mais nouveaux dans le reste du tourisme

Les emplois traditionnels de l'hôtellerie-restauration sont plus polyvalents dans les petites entreprises en France, et précarisés en Espagne, avec une rotation élevée du personnel en Belgique. Ceux des agences de voyages et des tours opérateurs dont l'activité développe de nouveaux emplois dans les centres d'appels, comme animateurs touristiques, et dans la remise en forme (salles de sport, thalassothérapie).

5) Un secteur créateur d'emplois ces dernières années

Le tourisme est le premier secteur pour la création d'emplois au Danemark, en Norvège, et dans le tourisme de nature en Finlande. C'est le principal secteur pour l'insertion des jeunes dans le marché du travail en France, et il se développe grâce à l'étalement des vacances en Espagne. Si le retour à la croissance économique a permis ces 2 dernières années une amélioration du rapport nombre de lits / nombre de salariés en Allemagne, ce sont des emplois à temps partiel qui se créent dans les hôtels et restaurants en Belgique.

Dans les agences de voyages et tours opérateurs nous assistons à une forte croissance de l'emploi du fait que les Européens ont plus de temps et d'argent.

II. Conditions de travail

1) Une durée du travail légale de 40 heures, des accords conventionnels de 35 à 38 heures, une réalité parfois de plus de 50 heures hebdomadaires

La durée légale du travail dans le tourisme se situe autour de 40 heures dans l'hôtellerie-restauration de la plupart des pays, mais avec des accords conventionnels prévoyant une durée hebdomadaire de 38 à 35 heures avec des aménagements du temps de travail sur une durée maximum pouvant atteindre 60 heures par semaine et 10 heures par jour.

La durée réelle est souvent plus près de 42 à 43 heures voire 50 heures hebdomadaires.

Dans les agences de voyages la durée du travail est plus réduite, de 36 à 38 heures par semaine.

2) Des contrats de travail saisonniers et à temps partiel

Par accords négociés, il existe des emplois saisonniers et des contrats de travail à temps partiel.

Si dans les agences de voyages, il s'agit surtout de temps partiel choisi par les salariés, dans l'hôtellerie-restauration celui-ci est le plus souvent subi avec des horaires variables flexibles.

Les contrats saisonniers ou temporaires ont une durée de 3 à 6 mois, mais ils se développent des contrats occasionnels sur simple appel téléphonique dont la durée ne peut être que de quelques semaines.

3) Des salaires négociés avec une variation de 1 à 4 en Europe

Les salaires sont déterminés par accords et conventions collectives, en fonction des qualifications, auxquels s'ajoute, dans l'hôtellerie-restauration de la plupart des pays, le service payé par la clientèle (de 10 à 12,5%).

Pour le personnel qualifié des hôtels, cafés et restaurants, les salaires minimums mensuels vont de 350 Euros en Croatie à 1930 Euros dans les pays Scandinaves, et de 1176 à 1328

Euros en Allemagne en fonction des Provinces. De même en Espagne les différences entre les zones géographiques sont importantes.

Dans les agences de voyages et tours opérateurs les salaires minimums sont plus élevés, de 1500 à 2800 Euros en Allemagne et de 1373 à 1744 Euros en Finlande.

4) Peu des normes d'hygiène et de sécurité particulières pour le tourisme

En plus de la législation sur l'hygiène et la sécurité qui s'applique à toutes les entreprises quelque soit le secteur d'activité, il existe dans certains pays une réglementation sur l'hygiène alimentaire en cuisine, et pour les établissements accueillant du public.

De plus, des délégués à l'hygiène et à la sécurité sont élus par le personnel ou désignés par le syndicat dans presque tous les pays.

5) Des grilles de classification négociées existent dans ce secteur

En fonction du niveau d'éducation ou de formation ainsi que de l'expérience, des grilles de classification sont négociées dans les accords ou conventions collectives locales et nationales. Elles sont le plus souvent de 7 à 10 niveaux dans l'hôtellerie-restauration et de 4 niveaux dans les agences de voyages.

Elles servent le plus souvent à déterminer les salaires minimums applicables en fonction de profils professionnels et pour créer des «certificats de professionnalité» en Espagne.

III. Dialogue social

1) Une syndicalisation de 5% à 75% des effectifs salariaux du tourisme

<u>Pays</u>	<u>HORECA</u>	<u>Agences de voyages</u>	<u>Autres</u>
Danemark:	48%	75%	Parcs de loisirs: 50%
Norvège:	25 à 30%		
Chypre:	93% (hôtels) 40% (restaurants)		
Allemagne:	8,5%	15%	
Suède:	65%		
France:	5%	5%	5%
Belgique:	45%	10%	
Finlande:	entre 60 à 80 % des travailleurs du secteur du tourisme		
Espagne:	10%		

En Croatie le syndicat regroupe 26 000 membres dont 10 000 sans emploi, et en Grande Bretagne les affiliés des agences de voyages et des tours opérateurs représentent 10% des affiliés.

2) Un dialogue social structuré à 3 niveaux dans ce secteur

A l'exception de la Grande Bretagne où le dialogue social n'existe que dans les entreprises, dans les autres pays il se situe à 3 niveaux:

- au plan national avec les ministères concernés par le Tourisme

- avec les employeurs du secteur dans des conventions et accords paritaires nationaux, régionaux, et locaux.
- Dans les entreprises avec des élus et représentants du personnel.

Mais dans beaucoup de pays, cette structuration officielle du dialogue social est complétée de réunions informelles avec les patrons et les pouvoirs publics dans des démarches pragmatiques en fonction des questions et problèmes posés.

3) Des accords spécifiques au plan local, régional et national

Dans la plupart des cas, des conventions collectives de branches professionnelles déterminent les conditions sociales dans l'hôtellerie-restauration et les agences de voyages.

Elles sont souvent améliorées par des accords régionaux sur les aspects salariaux, puis font l'objet de négociations dans les entreprises, pour la mise en œuvre et l'amélioration des garanties collectives.

4) Un patronat organisé dans l'HOTREC

Dans presque tous les pays, plusieurs organisations patronales sectorielles de l'hôtellerie, la restauration, les agences de voyages, et les loisirs sont les représentants des entreprises du Tourisme.

Elles sont, pour beaucoup, membres des fédérations patronales de chaque pays et, pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, adhérentes à l'HOTREC au plan européen.

5) Le dialogue social sectoriel permettant l'expression des délégués sur les problèmes économiques et sociaux

La discussion quasi permanente avec les employeurs, organisée sur les problèmes économiques et sociaux du secteur, permet l'intégration de l'expression des délégués et des objectifs syndicaux dans les conventions collectives et accords paritaires.

Quelquefois des initiatives paritaires sont prises, en Espagne sur la formation continue et les classifications professionnelles, en Belgique pour limiter voire supprimer le travail au noir, mais souvent aussi en cas de conflits sociaux.

IV. Qualification et formation professionnelle

1. Les qualifications traditionnelles et de nouvelles compétences

Les qualifications traditionnelles du secteur hôtelier sont: cuisinier, serveur, maître d'hôtel, réceptionniste, ainsi que les emplois spécialisés de femmes de chambre ou équipier.

En Suède, il se développe de nouvelles compétences pour les travailleurs des services, et en Finlande la qualification professionnelle acquise est valable 3 ans.

Dans les autres secteurs du tourisme et plus particulièrement dans les agences de voyages, la main d'œuvre est plus qualifiée avec un minimum de 2 ans d'études supérieures ou universitaires.

2) Des reconnaissances triparties des qualifications

Il s'agit le plus souvent par décisions triparties de l'Etat et les partenaires sociaux patronaux et les syndicats du secteur.

Les représentants syndicaux ont un rôle important dans l'évaluation et la délivrance des diplômes.

A Chypre, des cartes professionnelles reconnaissent la qualification, en Espagne et en Belgique, des certificats professionnels valident les formations qualifiantes.

Dans de nombreux pays l'éducation professionnelle est sanctionnée par des diplômes, reconnus dans les grilles de classification des conventions collectives.

3) Des organismes publiques et privés diffusent la formation initiale dans les métiers du tourisme

Des écoles et lycées professionnels, ainsi que des universités sous la responsabilité de l'Education Nationale, des institutions privées financées par les employeurs, et des organismes de formation paritaires ou dépendant des syndicats, comme en Espagne, peuvent permettre aux demandeurs d'emplois d'intégrer le marché du travail.

4) Des possibilités de formation professionnelle continue réduites

Ils existent des possibilités de formation professionnelle continue très inégales en Europe, avec des pays bénéficiant d'une législation ou de pratiques développées en ce domaine comme la France, la Suède, la Belgique, mais il est souvent difficile de se professionnaliser pour les raisons suivantes:

- Equipes de travail trop petites pour permettre à des salariés de s'absenter pour se former.
- Le peu d'effet sur les salaires des formations acquises.
- La difficulté de combiner les tâches familiales (surtout pour les femmes majoritaires dans ce secteur) et de nouvelles formations.
- Les employeurs investissent peu sur les salariés précaires comme les travailleurs à temps partiel ou les saisonniers.
- L'absence de possibilité de carrière dans la multitude de petites entreprises de ce secteur, donne peu envie aux salariés de se professionnaliser.

Des projets expérimentaux pour l'éducation dans les petites entreprises viennent de se réaliser au Danemark, par ailleurs des chaînes hôtelières européennes embauchent des jeunes non qualifiés pour les former.

5) La formation tout au long de la vie doit permettre de fidéliser et de promouvoir les salariés de ce secteur

Dans de nombreux pays l'éducation et la formation permettent l'évolution de carrière du personnel et l'amélioration de la qualité de service.

Si elle est nécessaire pour la qualification des salariés et l'insertion des jeunes dans les agences de voyages, dans la multitude des petites entreprises de l'hôtellerie-restauration, beaucoup d'employeurs ne veulent pas payer pour la formation de leur salariés souvent précaires comme les saisonniers, et ceux à temps partiel.

Une réelle reconnaissance salariale, y compris avec un droit réel à la formation continue permettrait de fidéliser et de promouvoir une partie de la main d'œuvre.

V. Le Tourisme en Europe

1) Un secteur créateur d'emplois pour l'avenir?

Pour répondre aux besoins d'animation, de culture et de découverte générés par le temps libre. L'augmentation du pouvoir d'achat en Europe, la libéralisation et le développement des transports vont créer beaucoup d'emplois dans le tourisme. Les voyages organisés vont se développer dans le sud de l'Europe (France, Italie, Espagne) et les zones touristiques doivent créer des emplois, mais de quels types ?, avec quelles conditions sociales ?

2) De meilleurs salaires, une sécurité de l'emploi et des conditions sociales négociées

De meilleurs salaires, une sécurité de l'emploi négociée sont les conditions sociales négociées, acceptables par les salariés.

Par rapport à la situation actuelle cela nécessite une réelle modernisation sociale du secteur, afin de proposer des conditions de travail et des perspectives d'emplois attractives.

L'implication des syndicats dans toutes les décisions sur la politique sociale, ainsi que leur consultation sur les programmes de développement, de formation et d'actions dans le tourisme de l'Union Européenne est une garantie de cette évolution.

3) Création de passeports européens de qualifications

Comme le proposent les responsables syndicaux interviewés, la mise en place d'un système de reconnaissances des qualifications en Europe créant des «**passeports européens de qualifications**» paraît indispensable au tourisme.

Cela nécessite de déterminer des contenus de formation dans les différents pays pour une même qualification, et d'organiser la mobilité professionnelle dans les métiers de l'hôtellerie-tourisme pour l'apprentissage des langues et des cultures européennes.

4) Négocier un accord social cadre européen dans l'hôtellerie-tourisme

Pour les syndicalistes interviewés, le rôle du dialogue social sectoriel européen est de:

- Coordonner et recueillir des informations sur les réalités sociales du secteur.
- Débattre des conditions de travail, des salaires et des garanties existantes dans chaque pays.
- Définir des standards européens pour harmoniser les conditions sociales et économiques du secteur.
- Déterminer des correspondances de qualifications au plan européen.

Il doit permettre l'adoption de mesures sociales communes par la négociation d'un accord cadre européen, avec des mises en œuvre dans les zones touristiques par les partenaires sociaux des différents pays.

5) Coordonner les forces syndicales, représenter les travailleurs du tourisme

Le Comité de Liaison Syndical Européen du Tourisme (ETLC) doit coordonner les forces syndicales du tourisme en Europe pour:

- Améliorer la connaissance des réalités et pratiques des différents syndicats du secteur en Europe.
- Mieux comprendre la dynamique économique et sociale du tourisme, et les liens entre les différentes professions impliquées dans ce secteur.
- Permettre de développer des contacts entre les affiliés des différents pays par des réunions, un réseau de responsables syndicaux et des liens personnels.

L'ETLC représente les travailleurs de ce secteur auprès de la Commission et de l'Union Européenne, pour intervenir sur les politiques du tourisme, et dans tous les lieux où se décide l'avenir de ce secteur.

VI. Et pour l'avenir

1) De bonnes pratiques souvent innovantes

Il s'agit:

- Des démarches très pragmatiques grâce au dialogue social dans les pays scandinaves, et de très bonnes relations avec le Ministère du Tourisme en Croatie.
- Un droit syndical pour chaque travailleur en Suède et une information écrite à tous les affiliés en Belgique.
- Des dispositifs spécifiques de formation pour les salariés précaires en France, et la délivrance d'une carte professionnelle à Chypre.
- Le développement du droit aux vacances pour les personnes âgées en Espagne et la participation à un réseau pour le développement du tourisme durable en Finlande.
- En Grande-Bretagne, la négociation dans les entreprises avec des possibilités d'extension des garanties collectives aux autres entreprises du secteur.

2) Plus de compétences et de flexibilité

Du fait de l'arrivée des nouvelles technologies, les emplois demanderont plus de compétences et de flexibilité.

Nous assisterons à un renforcement du relationnel au détriment des savoirs-faire techniques, avec pour conséquence un développement différencié de l'emploi dans le tourisme, entre un personnel très qualifié dans les agences de voyages et les tours opérateurs, mais aussi des emplois plus spécialisés dans l'hôtellerie-restauration

L'évolution de la demande de la clientèle vers plus de sécurité et de qualité de services, ainsi que la concurrence de nouvelles destinations comme l'Asie, nécessite plus d'employés qualifiés, mais avec des risques de précarisation de l'emploi.

3) La sous-traitance précarise l'emploi et diminue la qualité de services

La sous-traitance semble peu développée dans les pays d'Europe du Nord, sauf le remplacement de l'emploi des femmes de chambres par des sociétés de nettoyage ainsi que de l'intérim dans la restauration. Par contre dans le sud de l'Europe, c'est un problème grave qui se développe dans la plupart des pays.

Dans les agences de voyages et du tourisme, des risques réels existent de délocalisations vers les pays du Tiers Monde, en vue de développement des centres d'appels téléphoniques.

En transformant les coûts fixes des salaires en charges variables, la sous traitance a pour effet de faire éclater la communauté de travail, avec une insécurité de l'emploi, des salaires inférieurs et moins de qualification. Cela diminue la qualité de services rendus aux touristes.

4) L'embauche des travailleurs extra-communautaires pour les emplois peu qualifiés

Pour les emplois peu qualifiés du secteur qui seront occupés par des travailleurs venant de l'Europe de l'Est ou d'Afrique.

C'est un dumping social dont les effets sont déjà de moindres garanties collectives pour l'ensemble des salariés, avec une déqualification des métiers.

Les syndicats pourraient s'inscrire de l'exemple suédois pour accueillir et former ces travailleurs. Une période transitoire au delà de 2005 faciliterait l'intégration des populations des pays candidats.

5) Développer le dialogue social, la formation et la syndicalisation pour négocier de meilleures garanties sociales et un tourisme durable

Les propositions prioritaires retenues par les responsables syndicaux qui se sont exprimés pour améliorer l'emploi dans le tourisme européen sont:

- Développer le dialogue social sur les lieux de travail et au plan européen avec des engagements paritaires pour améliorer la qualité de service rendu aux touristes.
- Obtenir de meilleurs salaires, de meilleures conditions de travail, une sécurité de l'emploi et des possibilités de faire carrière dans ces métiers.
- Permettre l'éducation et la formation professionnelle continue pour tous, car elles sont une des clefs de l'avenir.
- Négocier des conventions cadres dans le tourisme en Europe déterminant des normes sur la durée du travail, les conditions sociales, la flexibilité, la formation continue, et les correspondances de qualifications.
- Créer plus d'activité durable dans le secteur, mais avec de nouveaux profils d'emplois plus permanents qui sont les chances du tourisme à long terme.
- Agir pour développer la syndicalisation dans le tourisme en Europe afin d'obtenir de meilleures conditions d'emplois permettant de fidéliser les travailleurs de ce secteur.

PROPOSITIONS POUR L'AVENIR:

PROFESSIONNALISER LES TRAVAILLEURS DE L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME EN EUROPE

Dans un monde où les destinations touristiques sont en concurrence du fait de 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 nécessite **une professionnalisation accrue** de celles et ceux qui par leur travail rendent des services aux touristes, mais aussi **des conditions de travail attrayantes**, pour fidéliser le personnel.

Dans ce secteur composé d'une multitude de petites entreprises, **le dialogue social sectoriel** doit permettre un développement de la professionnalisation en:

- négociant des conditions sociales acceptables par tous.
- réduisant la précarité de l'emploi par des innovations économiques et sociales.
- développant la formation tout au long de la vie professionnelle.

Dans le cadre du rapport «Tourisme et Emploi» plusieurs de nos propositions devraient bénéficier du soutien de la Commission Européenne pour concrétiser cette **professionnalisation des salariés du tourisme**:

- La mise en place **de passeports européens de qualification** dans les métiers de l'hôtellerie-tourisme pour valider les acquis professionnels et reconnaître au plan communautaire les compétences des personnels afin de faciliter le marché du travail, dans ce secteur, le plus important en matière de mobilité des travailleurs en Europe.
- L'instauration **d'Espaces locaux de professionnalisation** des travailleurs du tourisme permettrait la mise en œuvre d'itinéraires d'emploi et de formation à l'aide de formations qualifiantes en basse ou inter-saisons, et du développement de la mobilité pour l'apprentissage des langues et des différentes cultures en Europe.
- La création **d'un observatoire européen de la formation et l'emploi du tourisme** permettrait aux pouvoirs publics et aux partenaires sociaux de mieux appréhender les évolutions de l'emploi touristique et d'anticiper les besoins de formations qualifiantes. Cela faciliterait l'adaptation des ressources humaines à la qualité de service à rendre à la clientèle.

L'implication des forces syndicales, dans la mise en œuvre de ces propositions tant au plan local, régional, national et européen, est une garantie d'une réelle amélioration de la formation pour la qualification, enjeu principal de la **professionnalisation des ressources humaines du tourisme en Europe**.

De plus en lien avec les autres acteurs économiques et sociaux, les responsables syndicaux du tourisme européen, pourraient prendre l'initiative:

- d'élaborer des formations-accueil social pour les travailleurs extra-communautaires et des pays candidats à l'entrée dans l'Union Européenne.
- de créer une maison européenne de la saisonnalité pour informer et conseiller les travailleurs saisonniers des différentes zones touristiques en Europe.

Le tourisme est un des principaux secteurs d'insertion et de socialisation par le travail, mais face aux contraintes économiques, la professionnalisation des salariés reste l'enjeu majeur que les partenaires sociaux et la Commission Européenne se doivent de réaliser, pour que le tourisme en Europe soit porteur d'avenir en ce début de XXI^e siècle.

Lyon, le 20 juillet 2001

Christian JUYAUX