

- ◆ Localisation des emplois
- ◆ Caractéristiques des actifs
- ◆ Caractéristiques de l'emploi
- ◆ Dynamique de recrutement
- ◆ Caractéristiques de l'offre de formation

Tourisme et loisirs

focus

en Haute-Normandie

Le tourisme comprend « les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs », selon la définition de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT). Le domaine du tourisme est partagé à la fois entre les acteurs du tourisme pour ce qui concerne les métiers, les qualifications, la relation entre formation et emploi, et les collectivités locales qui sont chargées du développement économique du tourisme. Une trentaine de branches professionnelles sont concernées et regroupées de la façon suivante : organisation

de voyages et réception de touristes, transports, loisirs ainsi qu'hébergement et restauration. Certains métiers relèvent exclusivement du tourisme (agences de voyages, organismes de tourisme) et d'autres sont plus transversaux comme les transports ou les loisirs.

De part cette diversité, le domaine du tourisme sera divisé en deux parties dans ce document : le tourisme et l'accueil, d'une part, et l'animation le sport et les loisirs, d'autre part. L'hôtellerie et la restauration étant des domaines à considérer indépendamment, ils ne seront pas traités ici.

Chiffres clés en Haute-Normandie



9 628 actifs en emplois



68 %



32 %

Principales professions

- ◆ Du tourisme et accueil : Agents et hôtesses d'accueil et d'information. Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme.
- ◆ Du sport, animation et loisirs : Animateurs socioculturels et de loisirs. Moniteurs et éducateurs sportifs.

Actifs

- ◆ 9 628* actifs (1,6 %* des actifs en Haute-Normandie) dont 43 % dans le tourisme et l'accueil et 57 % dans le sport, l'animation et les loisirs.
- ◆ 40 % des actifs (23 % en Haute-Normandie) ont moins de 30 ans. 13 % des actifs ont plus de 50 ans.

Emploi

- ◆ 3 016 offres d'emplois en 2009 : 4 % des offres haut-normandes, 23 % des actifs sont en CDD, 65 % des actifs sont en CDI, 35 % des actifs sont à temps partiel.
- ◆ 76 % ont un niveau Bac ou inférieur. 56 % un niveau Bac et CAP/BEP en tourisme et accueil. 35 % un niveau Bac en sport.

Demandeurs d'emplois

- ◆ 3 074 demandeurs d'emplois en mars 2009, soit 3 % des demandeurs d'emplois haut-normands. 50 % dans le tourisme et l'accueil. 50 % dans le sport, l'animation et les loisirs.
- ◆ 24 % ont moins de 35 ans. 14 % ont plus de 50 ans.

*En bleu les chiffres de Haute-Normandie du tourisme et des loisirs.
*En noir les chiffres de Haute-Normandie toutes professions confondues.

Sources : Insee, Pôle emploi Traitement Crefor

Les retombées du tourisme sur un territoire sont multiples. Les emplois salariés en sont une composante essentielle. Estimer leur nombre est délicat car, si une partie des emplois est liée directement au domaine, une autre partie, non négligeable, est composée d'emplois indirects plus difficilement identifiables.

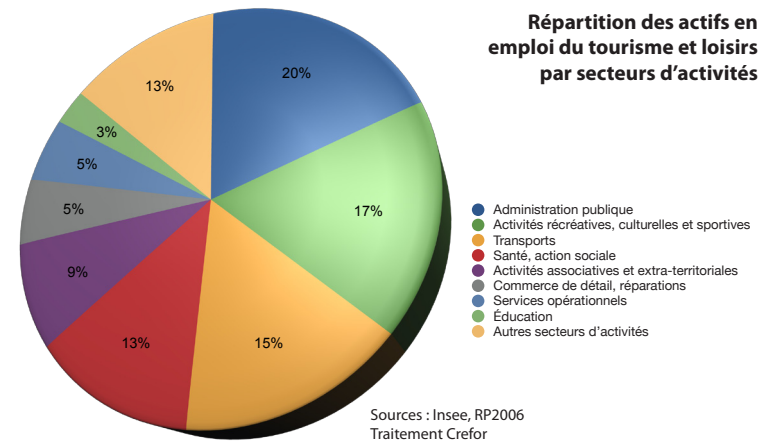
Des emplois principalement répartis dans les zones urbaines

Nationalement, les emplois touristiques sont plus représentés dans les zones urbaines, cette suractivité étant liée au tourisme d'affaires. L'espace littoral est également un vivier d'emplois touristiques, il vient en deuxième position.

En Haute-Normandie 17 % des actifs du tourisme sont localisés dans l'Eure et 83 % en Seine-Maritime où l'on retrouve les deux principales zones urbaines et l'espace littoral de la région.

Plus précisément, les trois principaux pôles d'emploi sont les zones de Rouen, le Havre et Evreux. Seule la zone d'emploi du Havre est majoritairement tournée vers la spécialité du tourisme et de l'accueil contrairement aux autres zones d'emploi de la région où l'emploi est d'avantage orienté vers la spécialité du sport, de l'animation et des loisirs. Outre la zone du Havre, le domaine du **tourisme et de l'accueil** est également un peu plus marqué dans les zones de Rouen, Lillebonne et les zones littorales. La spécialité du **sport, de l'animation et des loisirs** est plus représentée dans les zones de Bernay, d'Evreux, de Vernon et de la Vallée de la Bresle.

La spécialité de **l'animation, du sport et des loisirs** représente 5 481 actifs soit 57 % de l'ensemble. Les actifs exercent les professions de moniteurs/éducateurs sportifs et sportifs professionnels (37 %) ou d'animateurs socioculturels et de loisirs (63 %).

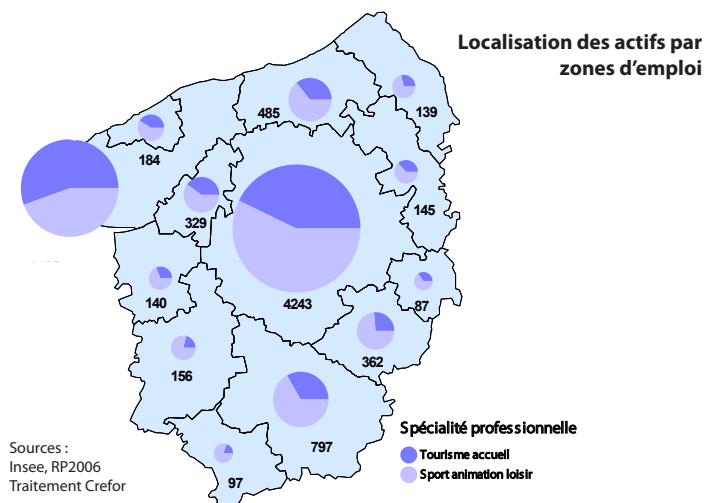


Des employeurs multiples et difficiles à cerner

Les employeurs de la spécialité du **tourisme et de l'accueil** sont assez difficiles à délimiter du fait de la très grande transversalité de ces professions. Parmi ces employeurs, l'administration publique, les activités récréatives culturelles et sportives et les activités associatives et extraterritoriales sont les plus représentées.

Le secteur du transport embauche 75 % des agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants. Le commerce embauche également un tiers des agents et hôtesses d'accueil et d'information. Le secteur du commerce de détail et réparations embauche 42 % des agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme).

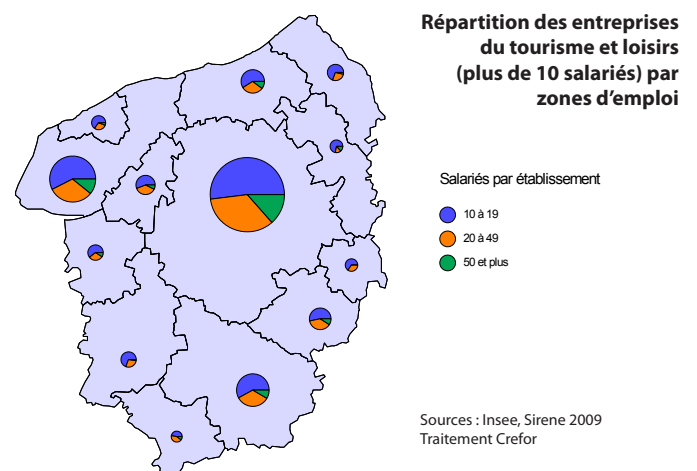
Les professions de **l'animation, du sport et des loisirs** sont transversales et il est assez difficile de cerner les structures des activités qui « portent » l'emploi. L'administration publique et les activités extraterritoriales, sont les principaux employeurs dans ce type de domaine. Néanmoins, trois secteurs d'activités apparaissent comme les employeurs les plus courants : les activités sportives, la gestion d'installations sportives, les activités récréatives.



60 % des emplois dans l'animation, le sport et les loisirs

L'ensemble des métiers du tourisme et loisirs regroupe 9 628 actifs. Cela représente 1,4 % des emplois en Haute-Normandie.

Les professions du **tourisme et de l'accueil** rassemblent 4 147 actifs soit 43 % de l'ensemble. Parmi ces derniers, les actifs se répartissent entre les professions d'agents et hôtesses d'accueil et d'information (53 %), de standardistes et téléphonistes (31 %), d'agents et d'hôtesses d'accompagnement dans le transport et le tourisme (10 %) et d'agents de voyages (5 %).



Caractéristiques des actifs

Des actifs dans tous les secteurs

Naturellement, les professions étant transversales, les actifs le sont également.

La spécialité du **tourisme et de l'accueil** est très transversale. Les actifs sont dispersés dans l'ensemble des secteurs d'activité dont les deux plus importants sont, le transport (35 %) et le commerce de détail, réparation (12 %).

La spécialité de **l'animation, du sport et des loisirs** est elle aussi transversale. Les actifs se retrouvent dans les secteurs de la santé et de l'action sociale (28 %), l'administration publique (27 %), les activités associatives et extraterritoriales (21 %) et plus marginalement les activités récréatives culturelles et de loisirs (9 %) ainsi que l'éducation (6 %). Son domaine d'activité oscille entre la sphère non marchande (tissu associatif) et la sphère marchande (entreprises).

40 % des actifs ont moins de 30 ans.

Le pourcentage d'actif de moins de 30 ans est important, il révèle une population active considérée comme jeune. De plus l'âge moyen des actifs en emploi est de 35 ans.

Age des actifs

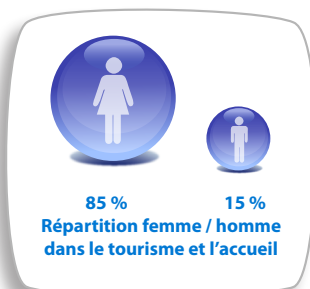
40 % des actifs ont moins de 30 ans.
13 % des actifs ont plus de 50 ans.
34 % des actifs dans le tourisme et l'accueil ont moins de 30 ans, 44 % dans le sport et l'animation.

Les professions du **tourisme et de l'accueil**, sont liées à des activités tertiaires souvent plébiscitées par les jeunes.

Les métiers du **sport, de l'animation et des loisirs** sont également attractifs

auprès des jeunes. La part des plus de 50 ans est assez faible (10 % contre 22 % de la totalité des actifs) et la grande majorité de l'effectif se situe en dessous de cette tranche « limite ». Les deux spécialités sont peu concernées par le vieillissement démographique.

Des professions très féminisées



La **spécialité du tourisme et de l'accueil** emploie 85 % de femmes pour 15 % d'hommes. Exceptés les agents de voyages et auxiliaires de transport (78 % d'hommes), les professions de ce groupe sont très féminisées, surtout les standardistes téléphonistes (94 %) et les agents et hôtesses d'accueil et d'information (94 %).

Sources : Insee, RP2006
Traitement Crefor

La spécialité de **l'animation, du sport et des loisirs** est particulière. Selon la profession retenue, la répartition des hommes et des femmes s'inverse. Ainsi, les moniteurs et éducateurs sportifs ainsi que les sportifs professionnels, sont fréquemment des hommes (69 %). Et, a contrario, les animateurs socioculturels et de loisirs sont plus souvent des femmes (63 %).



Sources : Insee, RP2006
Traitement Crefor

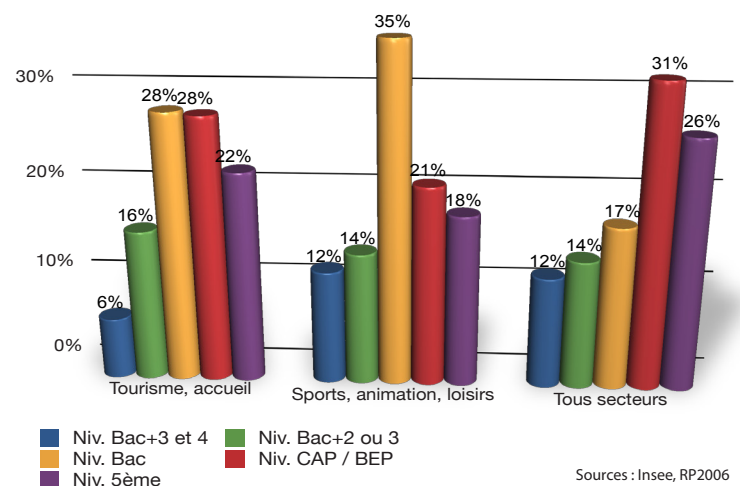
Des niveaux de formation variables

Les niveaux de formation des actifs dans la spécialité du **tourisme et de l'accueil** sont très variables en fonction du métier choisi. Les actifs ayant un niveau de formation Bac ou CAP/BEP sont les plus représentés (respectivement 28 % pour chacun des deux niveaux).

Quelques exemples de la variabilité des niveaux : l'exercice des professions d'hôtesses d'accueil et d'information ne nécessite pas un niveau de formation élevé (non diplômés : 30 % ; niveaux CAP/BEP : 33 %). Les professions d'agents et hôtesses d'accompagnement nécessitent souvent une formation de niveau Bac+2 ou Bac+3 (23 %) ou niveau Bac (31 %). Les agents de voyages et auxiliaires de transports indépendants, ont deux profils : une expérience acquise au fil du temps (43 % d'actifs non diplômés) ou une formation de niveau Bac+2 ou Bac+3 (28 %).

Dans les professions de **l'animation, du sport et des loisirs**, le niveau de formation des actifs est plus élevé que dans la spécialité du tourisme et de l'accueil. En effet, 61 % des actifs ont un niveau de formation supérieur au niveau Bac. Cette observation est due à la forte réglementation, à l'importance des responsabilités d'encadrement et au respect de règles de sécurité demandés dans cette spécialité.

Niveaux de formation des actifs en emploi



Sources : Insee, RP2006
Traitement Crefor

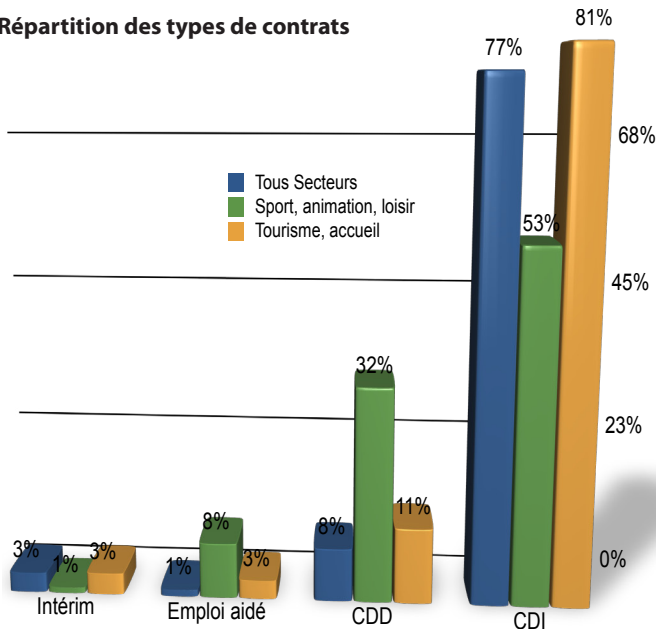
CDI ou CDD selon les spécialités

Les professions du **tourisme et de l'accueil** sont relativement marquées par la saisonnalité liée, la plupart du temps, au temps libre et aux loisirs.

Le CDI est utilisé à hauteur de 81 %. Le CDD est utilisé un peu plus fréquemment que la moyenne pour les standardistes et téléphonistes et les agents et hôtesses d'accueil et d'information. Mais c'est surtout chez les agents et hôtesses d'accompagnement que le CDD est très présent.

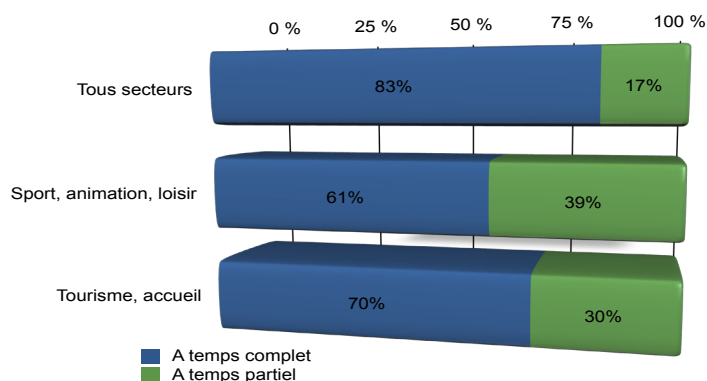
Autre particularité de cette spécialité : le recours important aux contrats aidés, surtout pour les agents et hôtesses d'accompagnement et la part du temps partiel, pratique habituelle concernant 3 emplois sur 10 (excepté pour les agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants).

Répartition des types de contrats



Pour la spécialité **animation, sport et loisirs**, seuls 53 % des contrats signés dans la spécialité sont des CDI, soit une part faible. La « visibilité » réduite et les moyens financiers assez fluctuants des associations peuvent expliquer cette maigre proportion. La part des CDD (32 %) est très élevée. De même, le recours aux contrats aidés est fréquent (8 %). Ces constats interrogent sur la fragilité des structures employeuses.

Durée du travail



Le temps partiel est très représenté (39 %) et un peu plus utilisé pour les animateurs socioculturels et de loisirs que pour les moniteurs et éducateurs sportifs, plus marqués par une activité occasionnelle ou saisonnière.

Actif particulier

1 % des actifs sont des travailleurs indépendants.
2 % des actifs sont des apprentis sous contrat.
Moins de 1 % des actifs sont des employeurs.

L'expérience prime sur la formation

L'offre de BTS est foisonnante dans le **tourisme et l'accueil**, au point de faire du Bac+2, le seuil d'entrée dans la profession, un modèle de construction des compétences propre au domaine. Pourtant, l'étude des niveaux de formation des actifs tend à prouver que l'expérience et l'apprentissage « sur le tas » ont été souvent privilégiés.

Tendance

Des emplois s'ajustant aux nouvelles technologies de l'information

Le développement des technologies de l'information et de la communication modifie les compétences associées aux métiers du **tourisme et de l'accueil**. L'informatisation des outils est croissante et génère des compétences nouvelles. L'utilisation des nouvelles technologies ne définit pas une nouvelle mission, mais modifie les conditions d'exercice de chacune d'entre elles.

Les métiers de **l'animation, du sport et des loisirs** font appel au respect des réglementations et des règles de sécurité. C'est le cas de nombreuses activités sportives, de pleine nature, d'accueil et d'animation avec les enfants. La modification de ces règles peut influencer sur les besoins en compétences. Comme dans beaucoup de métiers, les nouvelles technologies de l'information ont gagné le sport et surtout l'animation. La maîtrise de ces nouveaux outils permet de former différents publics à l'univers du multimédia (conseil et accompagnement, initiation technique, etc.).

Un secteur dynamique malgré une baisse des offres d'emplois

Les professions du secteur du **tourisme et de l'accueil** affichent un fort dynamisme dû à l'attractivité du secteur et une forte rotation de la main d'œuvre. Cependant, entre 2009 et 2006, les offres d'emploi ont nettement diminué (-16 %).

Variation du nombre de demandeurs d'emploi

	Demandeurs d'emplois en mars 2009	Variation sur un an	Evolution depuis 2006
Tous secteurs	109 094	14 %	- 3%
Tourisme, accueil	1 521	9 %	- 16 %
Animation, sport, loisirs	1 553	13 %	- 14 %

Sources : DEFM cat. A, B, C Pôle emploi Traitement Crefor

Dans les métiers de l'**animation, du sport et des loisirs** on observe également une diminution des offres d'emploi (-14 % depuis 2006). La baisse concerne principalement le métier d'animateur généraliste de loisirs.

Tendance

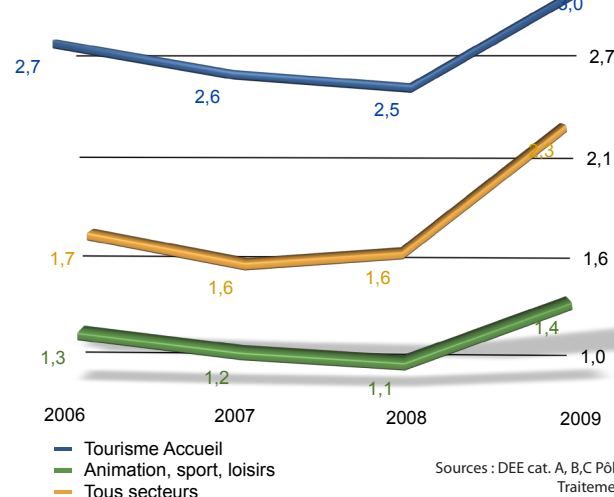
Des gisements potentiels tributaires de fonds publics

Le vieillissement de la population pourrait être créateur d'emplois avec le développement des activités spécifiques au troisième âge. Les potentialités d'emploi existent mais restent fortement tributaires des fonds publics.

Un marché du travail différencié

Parallèlement à la baisse du nombre d'offres pour le **tourisme et l'accueil**, les demandes d'emploi ont augmenté significativement en 2009. Le taux de tension passe de 2,7 en 2006 à 3 en 2009. Il indique un marché du travail de plus en plus favorable aux employeurs et un positionnement plus difficile pour les demandeurs d'emploi.

Taux de tension



Dans les métiers liés au **sport, à l'animation et aux loisirs**, avec 1,4 demandes d'emploi pour une offre (taux de tension de 1,4 en 2009), le marché du travail reste favorable aux demandeurs d'emploi même si la demande d'emploi dans ces métiers tend à diminuer légèrement (1 810 demandes en 2006 contre 1 553 en 2009).

Tendance

Des perspectives d'emploi limitées

La croissance reste « molle » et les restrictions budgétaires des associations et des collectivités restreignent fortement les perspectives d'emploi des métiers du sport et de l'animation.

Une rotation de main d'œuvre plus importante dans le sport, l'animation et les loisirs

Pour la spécialité du **tourisme et de l'accueil**, le taux de rotation de main d'œuvre est comparable à celui de la moyenne régionale. Les mouvements de main d'œuvre tendent à augmenter depuis 2003.

La spécialité du **sport, de l'animation et des loisirs** enregistre depuis 2003 une forte hausse des mouvements de main d'œuvre (enregistrés dans les plus grands établissements) : 438 entrées et 448 sorties en 2003, 1 660 entrées et 1 973 sorties en 2008. Le turn-over est de 66 % bien au dessus de la moyenne régionale (31 %).

Des actifs recherchés en dehors de la spécialité

Certaines entreprises du secteur du **tourisme et de l'accueil** privilégient le recrutement de spécialistes (informaticiens, commerciaux) qu'elles forment ensuite aux spécificités du tourisme. D'autres préfèrent recruter à un niveau inférieur (beaucoup de recrutement de bac professionnel « services »). Le discours dominant repose sur l'idée qu'il n'existe pas de métiers proprement touristiques. Le tourisme serait à la croisée de différents métiers administratifs et commerciaux.

De ce fait il existe un décalage entre le niveau des jeunes diplômés dans la spécialité souvent en BTS et les emplois qui leurs sont accessibles.

Tendance

Des risques de déclassement

Le développement très important ces dernières années de formations universitaires de niveau Bac +3 à Bac +5 devrait contribuer à accentuer, dans les années à venir, les tendances de déclassement des BTS du tourisme.

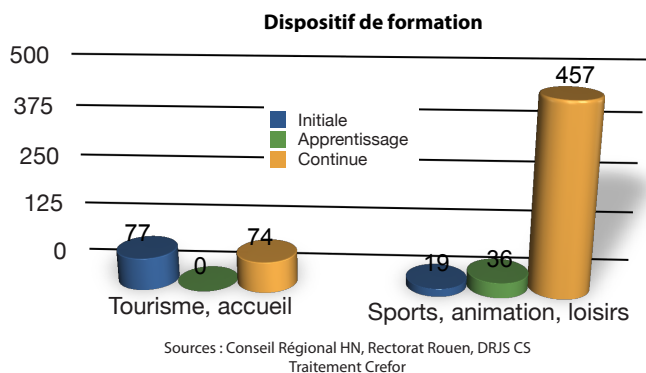
Taux de tension

Exprime, le nombre de demandes d'emploi enregistrées pour une offre déposée. Cet indicateur ne doit pas être interprété selon une relation « mathématique » entre l'offre et la demande d'emploi. Il permet d'évaluer les tensions du recrutement selon les métiers.

Caractéristiques de l'offre de formation

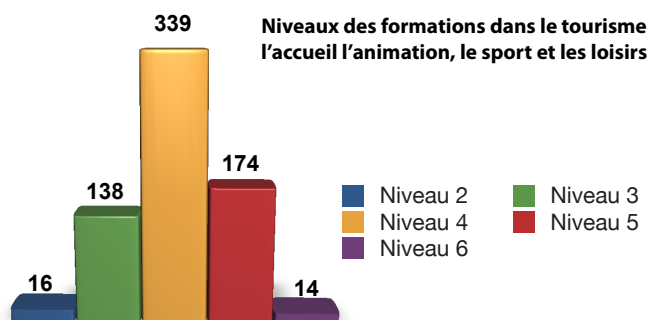
Le BTS surreprésenté dans le tourisme

L'offre de formation et de certification se caractérise par sa densité et son hétérogénéité. Nous n'avons ici qu'une vision partielle de l'offre de formation continue car nous n'avons pas les données sur la formation des salariés.



Pour la spécialité **tourisme et accueil**, l'offre est principalement de niveau Bac +2 ou Bac +3 et délivrée par le ministère de l'Education nationale (90 % de l'offre totale pour le niveau), l'offre de certification sur les niveaux Bac et CAP/BEP étant essentiellement pourvue par le ministère de l'Emploi et quelques organismes privés. Sur les niveaux Bac +3 à Bac +5 se développe depuis quelques années une offre non négligeable dans les universités, à laquelle s'ajoute celle d'organismes privés. Une très large majorité de l'offre de formation provient des deux diplômes phares : le BTS « Ventes et productions touristiques » et le BTS « Animation et gestion touristiques locales ». L'apprentissage est absent pour la spécialité. Il n'existe pas de baccalauréat professionnel, ni de CAP ou de BEP.

Pour la spécialité **sport, animation et loisirs**, la plupart du temps, la formation professionnelle nécessite une expérience antérieure. Elle est délivrée par les organismes de formation ayant préalablement reçu une habilitation du ministère de la Jeunesse et des Sports. La Région Haute-Normandie finance de nombreuses actions de formation qualifiantes ou pré-qualifiantes à destination des demandeurs d'emplois de niveaux Bac et CAP /BEP. Les concours ouverts par la fonction publique territoriale et les administrations locales sont également accompagnés d'une formation.



La formation varie selon la spécialité

Selon les spécialités professionnelles, la part de la formation initiale, pour les demandeurs d'emploi, diffère sensiblement. Pour le **tourisme et l'accueil**, le dispositif s'équilibre entre formation initiale (77 formés soit 51 %) et formation continue (74 formés soit 49 %).

Pour le **sport, l'animation et les loisirs**, la formation professionnelle continue est dominante (457 formés soit 89 %), la formation initiale représente uniquement 11 % avec les deux tiers dans la filière apprentissage (36 formés soit 7 %).

Tendance

Des besoins en formation plus prononcés dans le tourisme que dans le sport et l'animation

En matière de niveau de recrutement, une bonne partie des besoins des organismes de tourisme et d'accueil serait à niveau Bac pour des postes d'employés qualifiés. Il semble qu'il faille consolider le professionnalisme des formations à la réception et développer des formations en langues étrangères. Une sensibilisation aux nouveaux marchés et produits touristiques pourrait également être une voie intéressante dans l'amélioration de l'offre haut-normande. Une autre préoccupation pour le tourisme est de former et d'adapter en permanence son personnel afin de suivre les évolutions rapides de la technologie et du marketing.

Sur le versant animation, sport et loisirs l'offre semble répondre aux attentes des employeurs qui souhaitent polyvalence et multi-compétences.

Sources

1. *Les métiers du tourisme, approche nationale*. Net.doc n° 23, juillet 2006. Cereq
2. *Les métiers et formations du tourisme*. Bref n° 233, septembre 2006
3. *L'emploi salarié dans le tourisme : une nouvelle estimation*. Insee première n° 1099, août 2006
4. *GFE Hôtellerie restauration, tourisme, sports, animation*. Crefor Haute-Normandie 2004

Crefor
98, avenue de Bretagne
BP 112
76100 Rouen
www.crefor-hn.fr

cité des Métiers
115, boulevard de l'Europe
76100 Rouen
www.citedesmetiershaute-normandie.fr

Directeur de publication :
Luc Chevalier
Conception et réalisation :
Daniel Sanchez / Crefor
Nadine Dudouble / Crefor
Edition cité des Métiers
Impression : xxxxx

Juin 2010
ISSN 1111 - 1111

focus est téléchargeable sur le site du Crefor