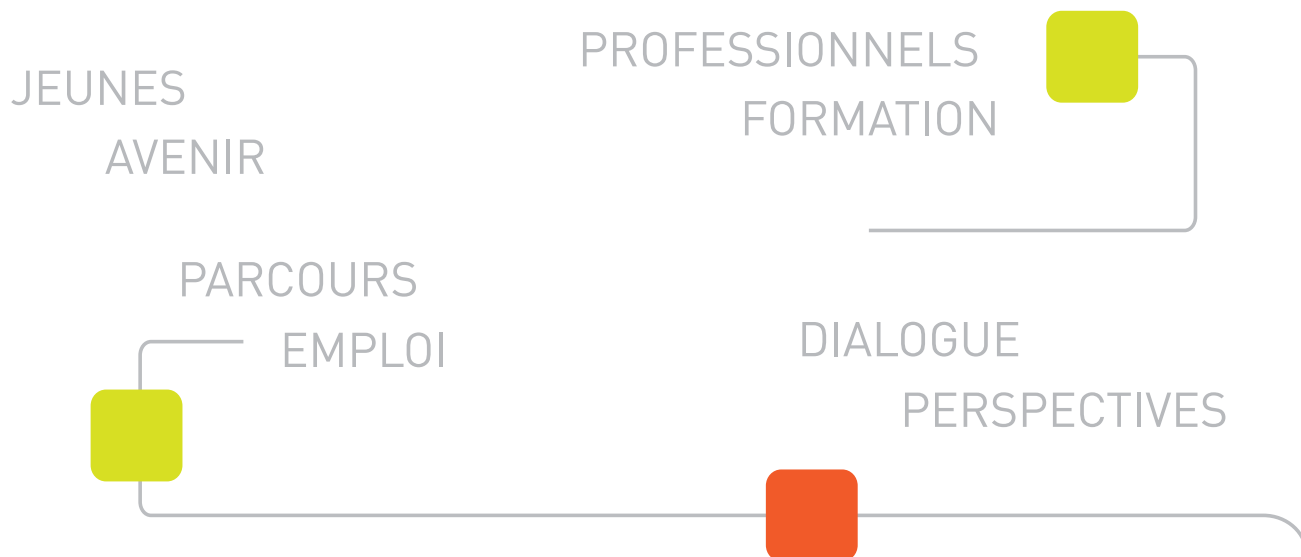


DOSSIER DE PRESSE



LES JEUNES, LE TOURISME, LES MÉTIERS...

réussir ensemble!

LES PROPOSITIONS ISSUES DES RENCONTRES TERRITORIALES
ENTRE JEUNES FRANCILIENS ET PROFESSIONNELS DU TOURISME

PARIS, MERCREDI 10 JUIN 2009

Le tourisme, une chance pour l'Île-de-France et pour l'emploi des jeunes franciliens

Avec près de 45 500 entreprises et plus de 14 milliards d'euros de recettes, le tourisme est un atout essentiel pour la dynamique économique et le rayonnement international de la région Île-de-France. En outre, c'est l'activité la plus créatrice d'emploi, soit un formidable facteur du développement social de la région et une chance pour tous les franciliens. En effet, plus 600 000 emplois directs et indirects sont liés au secteur touristique.

Cependant, on constate une contradiction majeure entre cette dynamique touristique et les difficultés rencontrées par les professionnels du secteur. A tel point que des milliers d'offres d'emploi dans les métiers du tourisme ne sont pas pourvues.

Parallèlement, de nombreux jeunes rencontrent des difficultés pour trouver un débouché professionnel et n'envisagent pas spontanément de se tourner vers ces métiers qu'ils ne connaissent pas et jugent parfois dévalorisants.

Ce paradoxe a conduit le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France (CRT) à initier une vaste démarche d'étude et de rencontres pour mieux comprendre la réalité du secteur du tourisme. Et ce afin de mieux le valoriser, tant du point de vue de son développement économique que du point de vue de l'emploi des jeunes Franciliens.

Paris Île-de-France, 1^{ère} destination touristique mondiale

32,1 millions d'arrivées hôtelières en Île-de-France en 2008 dont 15,0 millions à Paris
66,2 millions de nuitées hôtelières en Île-de-France en 2008 dont 35,1 millions à Paris
2 362 hôtels en Île-de-France dont 1 482 à Paris au 1^{er} janvier 2008
Plus de 3 000 manifestations professionnelles recensées et 292 millions d'euros de chiffre d'affaire pour ce secteur en 2007
14,3 milliards d'euros de consommation touristique en Île-de-France en 2005, soit 15,5% de la consommation nationale
45 347 entreprises dans les activités caractéristiques du tourisme en 2007.

Sources : CRT-INSEE-DT-CCIP.



Les métiers du tourisme, une réalité difficile à cerner

La démarche initiée par le CRT a débutée en juin 2008 par une étude préalable afin de dresser un état des lieux sur les métiers du tourisme au plus près de la réalité du terrain.

En effet, de quels métiers parle-t-on ? la vision communément partagée lorsqu'on évoque l'emploi dans le secteur du tourisme est trop réductrice et ne donne qu'une vision parcellaire de son ampleur.

C'est pourquoi le champ de l'étude initiée par le CRT a été positionné à partir de l'offre de services proposée aux visiteurs. La posture adoptée est tout à fait nouvelle. Ainsi, la question des « métiers du tourisme » est élargie aux « métiers liés au tourisme ».

Le secteur du tourisme apparaît en réalité comme une activité transversale qui affecte plus ou moins directement plusieurs pans de l'économie. Par conséquent, plus de 30 branches professionnelles lui sont rattachées, que l'on peut organiser en cinq pôles majeurs :

- organisation des voyages et réception des touristes
- hébergement
- restauration
- transports
- loisirs

Un pôle est largement dominant, celui des cafés-hôtels-restaurants (CHR) et un autre pôle semble se constituer autour des activités de tourisme (organisation des voyages et réception des touristes) et des loisirs (espaces de loisirs et d'attraction).

D'autres secteurs sont insuffisamment pris en compte, notamment celui des loisirs culturels avec les visites de sites et de monuments, l'organisation d'événements, mais aussi celui du commerce de détail (alors que le shopping est l'une des principales activités des touristes, aussi bien de loisir que d'affaire).

Il demeure que pour la plupart des jeunes franciliens, le tourisme n'est pas une réalité très concrète et n'est généralement pas perçu comme une activité économique pouvant générer de l'emploi. Le tourisme ne fait tout simplement pas partie de leur univers de référence.

Sur la base de cette 1^{ère} étude, et afin de mieux comprendre l'image que les jeunes franciliens se font des métiers du tourisme, le CRT a décidé de mener une enquête audiovisuelle et est allé recueillir la parole de 400 jeunes de toute l'Île-de-France et aux parcours divers.

Le film qui en est issu retient 60 témoignages qui confirment à la fois l'image dévalorisée qu'ont les jeunes des métiers du tourisme mais aussi leur très grande curiosité pour le secteur et l'envie de mieux en connaître le potentiel.

Cinq rencontres territoriales pour favoriser l'échange et le dialogue

A cette étape de la démarche, le CRT constate que les jeunes et les professionnels du tourisme semblent s'ignorer voire s'opposer par certains aspects.

C'est pourquoi, se plaçant résolument comme un intermédiaire entre les pouvoirs publics et le secteur privé, le CRT décide de faciliter le dialogue entre les deux parties et engage une série de rencontres dans différents départements d'Île-de-France avec pour ambition :

- de créer des conditions d'écoute et d'échanges entre les jeunes et les professionnels
- de démontrer que le tourisme est une chance pour les franciliens, et en particulier pour les jeunes
- de faire émerger des propositions qui permettent aux jeunes d'envisager de vrais parcours professionnels dans la filière touristique et aux employeurs de fidéliser leurs salariés par une véritable professionnalisation
- d'affirmer le rôle de l'action publique pour valoriser, moderniser et accompagner le développement du secteur touristique

5 rencontres dans 5 départements

Cergy-Pontoise – ESSEC (28 janvier)
Saint-Denis – Académie Fratellini (18 mars)
Versailles – Palais des Congrès (8 avril)
Vitry – Mac/Val (6 mai)
Torcy – Théâtre de l'Arche (20 mai)

Comment favoriser l'accès des jeunes franciliens aux métiers du tourisme ? Quels métiers, quelles formations, quelles compétences ? Conditions de travail, évolution professionnelle, maîtrise des langues étrangères...comment ces métiers peuvent-ils être attrayants pour les jeunes ?

Autant de questions qui ont été débattues sans tabous au cours de ces 5 rencontres. Un dialogue direct qui a permis à la Région Ile-de-France et au Comité Régional du Tourisme de construire des propositions concrètes destinées à rendre la filière du tourisme plus lisible, plus ouverte et plus attractive.

Ainsi, 650 jeunes et 250 professionnels se sont retrouvés pour échanger et partager un diagnostic commun.

Les échanges ont été directs et sans tabous : orientation, formation, accès au premier emploi, possibilité de parcours professionnel, maîtrise des langues étrangères, attractivité du secteur, niveau de salaire...de nombreuses questions ont été posées, des critiques pertinents ont été soulevées, avec une grande qualité d'écoute

Du point de des professionnels, des critiques portent sur l'inadéquation des programmes d'enseignement et l'absence d'information sur les métiers du tourisme données par les conseillers d'orientation. En déroule la méconnaissance qu'ont les jeunes des formations délivrées dans le secteur du tourisme ainsi que les possibilités d'emploi.

De leur côté, les jeunes témoignent de leur ouverture au monde du tourisme, mais ils revendiquent aussi la possibilité de mieux faire valoir leurs compétences personnelles et leur motivation pour y entrer. Ils expriment des attentes fortes en matière d'information, de formation et de qualité des emplois.

L'image des métiers du tourisme et des loisirs en Ile-de-France

Sondage réalisé du 26 au 30 mai 2009 par téléphone par l'institut CSA pour le Comité Régional du Tourisme auprès d'un échantillon représentatif de 1010 personnes âgées de 15 et plus, résidant en Ile-de-France, constitué d'après la méthode des quotas.

Les principaux enseignements du sondage

1 - Le poids économique (création de richesses et emploi) du secteur du tourisme et des loisirs en Ile-de-France est certes considéré comme important mais moins que d'autres secteurs.

81% des Franciliens estiment que le tourisme et les loisirs contribuent de façon importante à la création de richesses. La proportion est élevée mais ce secteur est cité après celui du commerce (90%) et de l'informatique / nouvelles technologies (85%), à égalité avec le bâtiment (81%) et devant la banque, les assurances (75%) et l'agro-alimentaire (66%).

75% des Franciliens estiment que le secteur touristique et de loisirs contribue de façon importante à l'emploi en Ile-de-France. Sur cet indicateur, ce secteur est cité en quatrième position après le commerce (87%), l'informatique / les nouvelles technologies (80%) et le bâtiment (79%) et devant la banque et les assurances (72%) et l'agro-alimentaire (60%).

2 - Pourtant, le secteur est perçu comme celui pouvant engendrer le plus de croissance dans les années à venir.

Le tourisme et les loisirs seront en croissance dans les prochaines années pour 56% des Franciliens. Ce secteur est cité en deuxième position derrière l'informatique et les nouvelles technologies (secteur qui sera en croissance pour 77% des Franciliens).

3 - Une assez bonne opinion globale des métiers du tourisme et des loisirs.

88% des Franciliens dont 86% des 15-24 ans ont une bonne opinion des métiers du tourisme et des loisirs.

4 - Dans le détail : des métiers jugés intéressants sur le plan relationnel mais associés à une certaine précarité et à des conditions salariales peu avantageuses.

L'image des ces métiers se structure autour de plusieurs facettes. C'est un métier nécessitant des compétences certaines, suscitant un fort intérêt. En outre, ce sont des métiers considérés comme porteur d'avenir à la fois en termes de nombre d'embauche et de possibilité d'évolution.

En revanche, le jugement porté à l'égard des conditions de travail et de salaires est moins uniforme. Les plus âgés étant plus critiques quand les plus jeunes semblent davantage percevoir ces conditions comme acceptables.



✓ **Des compétences.** La compétence relationnelle et l'ouverture vers l'international font partie des aspects perçus positivement de ces métiers aussi bien par l'ensemble des Franciliens que par les jeunes : ce sont des métiers qui nécessitent d'être à l'aise avec les clients (95% des Franciliens et 97% des 15-24 ans) et ouverts sur l'international (92% des Franciliens, même proportion des 15-24 ans)

✓ **Un intérêt.** Par conséquent ce sont des métiers passionnants (83% des Franciliens et 84% des 15-24 ans) et valorisants (72% de l'ensemble et 75% des 15-24 ans)

✓ **Un avenir.** En outre, le secteur est perçu comme étant amené à recruter, cet élément étant encore davantage souligné par les jeunes (63% des Franciliens, 71% des 15-24 ans) et il est jugé comme ouvrant de réelles perspectives d'avenir pour une majorité de Franciliens et de jeunes (62% des Franciliens, 57% des 15-24 ans).

✓ **Des conditions de travail et de salaires plus discutées.** En revanche, ce sont des métiers perçus comme précaires (56% des Franciliens et 47% des 15-24 ans). On peut noter que les jeunes soulignent moins souvent que l'ensemble cet élément de précarité. Le seuil de définition de la précarité n'étant peut-être pas similaire pour toutes les générations.

En terme de salaire : 41% des Franciliens considèrent que ce sont des métiers dont les salaires sont moins élevés que la moyenne. Tandis que les 15-24 ans ne sont que 32% à partager cet avis.

De la même façon, le respect des droits des salariés dans ces métiers ne sont pas perçus de la même façon selon les générations : si seuls 38% des Franciliens considèrent que ces droits sont bien respectés dans ces métiers, 59% des 15-24 ans le pensent.

5 - Dans le contexte économique de crise, et dans la perspective d'une croissance anticipée du secteur, on conseillerait à ses enfants ou à un proche de se tourner vers ces métiers en particulier pour l'ouverture à l'international et la pratique des langues étrangères.

60% des Franciliens (dont 18% de façon certaine) et 67% des 15-24 ans (16% de façon certaine) conseilleraient à leurs enfants ou à un proche de se tourner vers les métiers du tourisme et des loisirs.

Une majorité donc mais qui masque une proportion non négligeable (1 francilien sur 4) qui ne donnerait pas ce conseil.

Trois éléments inciteraient en particulier à travailler dans ce secteur : l'ouverture vers l'international (49% des Franciliens et 49% des 15-24 ans), le contact avec les clients (40% des Franciliens et 40% des 15-24 ans) et la pratique de langues étrangères (40% et 39%).

En revanche, **les conditions de travail et le risque de discriminations à l'embauche dans ces métiers sont cités comme des aspects qui n'inciteraient pas à travailler dans ce secteur** les horaires (34% et 30%), la précarité (33%, 28%) et le niveau de salaire (30% et 27%) sont cités en premier lieu par l'ensemble des Franciliens, quand les jeunes gens insistent en premier lieu sur le risque de discrimination (20% de l'ensemble et 32% des 15-24 ans).

6 - Les rencontres avec les professionnels du tourisme et l'apprentissage des langues étrangères sont les premiers leviers cités pour faciliter l'accès des jeunes aux métiers du tourisme et des loisirs. L'organisation de rencontres pour les jeunes avec des professionnels du secteur est citée par les jeunes comme la mesure la plus efficace pour leur permettre d'accéder à ces métiers (93% des 15-24 ans et 91% des Franciliens) au côté de l'apprentissage des langues étrangères (87% des 15-24 ans et 92% des Franciliens).

7 - Les professionnels du tourisme : premiers acteurs de confiance ; la Région : premier acteur institutionnel de confiance.

84% des Franciliens et 90% des 15-24 ans feraient confiance aux professionnels du secteur pour favoriser l'accès des jeunes. Ils sont cités devant les jeunes eux-mêmes et les parents.

Puis, sont cités ensuite les acteurs institutionnels :

- Avec en premier lieu la région/le conseil régional 69% des Franciliens et des jeunes lui font confiance pour favoriser l'accès des jeunes aux métiers du tourisme ;
- L'Education nationale : seul 51% des Franciliens et 52% des 15-24 ans lui font confiance ;
- Enfin, seuls 41% des Franciliens et 50% des jeunes affirment en l'espèce accorder leur confiance aux gouvernements quels qu'ils soient.

On ferait donc davantage confiance à des actions locales qu'à des politiques plus globales.

Les professionnels qui ont accompagné le CRT tout au long des rencontres

- Jean-Noël THIOLLIER - Directeur de l'Emploi - *DISNEYLAND RESORT PARIS*
- Thierry LELEU - Vice-Président Relations Extérieures - *DISNEYLAND RESORT PARIS*
- Mireille SMEETS - Senior Manager - *DISNEYLAND RESORT PARIS*
- Edmond de la PANOUSE - Président du Directoire - *Groupe THOIRY*
- Marie-Pascale BAYARD - Responsable Prévention Urbaine - *RATP*
- Patrick LANGLOIS - Directeur Pulman Versailles - *ACCOR*
- Laurence CARON - Directrice Emploi, mobilité et carrière - *ACCOR*
- Bruno CROISSET - Directeur des Ressources Humaines Hôtellerie France - *ACCOR*
- Serge NGUYEN - Directeur Marketing, Communication et Qualité - *VIPARIS*
- Marc GRANIER - Directeur Général Adjoint - *VIPARIS*
- Claire COSSON - Chargée de Mission - *Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière (UMIH)*
- Jean-Marc BANQUET D'ORX - Trésorier Général de l'UMIH - *Président du Groupe Longitude Hôtels*
- Alexis LALO - Directeur Relations et Services aux membres - *RELAIS & CHATEAUX*
- Marc GAUCHEE - Directeur de la Communication - *Etablissement Public du Parc et de la grande Halle de la Villette*
- François VIOLET - Chargé du développement Tourisme - *Musée du Louvre*
- Gérard FELDZER - Directeur - *Musée de l'Air et de l'Espace*
- Joël TEINTURIER - Président - *Logis de France*
- Patrick SCICARD - Président - *Lenôtre*
- Philippe DEROSI - Adjoint DRH - Responsable emploi - *Groupe Lucien Barrière*
- Emmanuel PARISOT - Directeur hôtels France - *Expédia*
- Denis VERDIER-MAGNEAU - Directeur du développement culturel - *Etablissement Public du Musée et du Domaine National de Versailles*
- Cyril PERICART - Chargé de recrutement - *Bâteaux Parisiens*
- Gérard DANIEL - Directeur Commercial - *Bâteaux Parisiens*
- Elisabeth LE MASSON - Déléguée à l'Environnement et au Développement Durable - *Aéroports de Paris*
- Antoine ANGLADE - Chargé de Mission Ressources Humaines - *Groupe Alain DUCASSE*
- David PIEKARZ - Ressources Humaines - *VEOLIA Transports*

ils nous ont dit...



Nassima TKOUTI, 21 ans, animatrice en recherche d'emploi, Seine-Saint-Denis (93)

Comment aider les jeunes à accéder aux formations du tourisme et aux métiers du tourisme ou au BTS Tourisme (...) ? Parceque maintenant, c'est super difficile, il y a plein de jeunes qui veulent le faire, mais on ne peut pas accéder aux formations (...)

Je vais à l'ANPE tous les jours, je vois de l'intérim tous les jours, encore ce matin, j'y étais, je n'ai jamais entendu parler des métiers du tourisme

Mehdi TALHA, 18 ans, pizzaiolo en recherche d'emploi Seine-et-Marne (77)

On ne parle pas assez de ces métiers de serveur, de chef de rang, de sommelier, des métiers qui sont extraordinaires (...)

Radhouane BOUREZMA, 25 ans, cuisinier - Val-de-Marne (94)



Marie-Cécile LUCAS, 21 ans, étudiante en Art du Spectacle Yvelines (78)

(...) pour nous attirer dans les métiers du tourisme, déjà, il faudrait que ce soit plus valorisé (...)

Mohamed ANSEUR, 15 ans, lycéen BEP Electro-Technique Val d'Oise (95)

Il faut changer le système (...) arrêter de regarder simplement les C.V par rapport aux diplômes (...) un métier ça s'apprend.

Lobna SAIDANE, 21 ans, animatrice polyvalente Hauts-de-Seine (92)



Mikaël JACOB, 16 ans Lycéen en BEP électro-technique Cergy (95)

Les métiers du tourisme dans cinq, dix ans, je pense que ça va exploser (...)

Béatrice FABIGNON, 29 ans, chef d'entreprise Seine-et-Marne

Je me demande pourquoi on favorise certains jeunes à d'autres, et qu'on a peur d'aller chercher quelque part dans certains quartiers des personnes qui pourraient très bien travailler (...)

Oumou TRAORE, 20 ans, agent d'escale en recherche d'emploi - Val d'Oise (95)

(...) je trouve qu'il n'y a pas forcément de progression facile (...)

Martin TRAN, 25 ans, étudiant à l'ESSEC Val d'Oise(95)



Si les jeunes ne vont pas vers les métiers du tourisme, c'est à cause de l'image (...) c'est très saisonnier, on n'a peut-être pas de plan de carrière

Jonathan PIARRAT, 23 ans, étudiant en psychologie Hauts-de-Seine (92)