



CPNO  
Tourisme  
social et familial

# OBSERVATOIRE PROSPECTIF DES METIERS ET DES QUALIFICATIONS DU TOURISME SOCIAL ET FAMILIAL

Enquêtes auprès des établissements  
et des groupes

**Synthèse**  
Janvier 2010

**POLLEN** Conseil

## 1. La méthode de l'enquête

---

L'observatoire prospectif des métiers et des qualifications du tourisme social et familial a mené d'avril à juillet 2009, une étude auprès des établissements et des principaux groupes et réseaux de la branche. Dans la continuité de la première enquête réalisée en 2007, et en mobilisant le même panel, il s'agissait de produire des données et des analyses pouvant contribuer à orienter les travaux de la CPNEF et surtout, sa politique de formation.

L'enquête comportait deux parties :

- une enquête panel auprès de 120 établissements de la branche
- une enquête auprès des 9 principaux groupes et réseaux de la branche

L'enquête auprès des établissements devait porter sur un panel de 120 établissements, constitué des 100 établissements enquêtés en 2007 et complété par 20 nouveaux établissements. Finalement, il aura été nécessaire de renouveler plus de 50% du panel 2007, puisque seuls 46% des établissements enquêtés en 2007 ont répondu cette année. L'enquête s'est déroulée sur la base d'un questionnaire comportant une partie fixe - destinée à être reproduite régulièrement et portant sur les caractéristiques, les activités, les métiers, l'emploi et la formation dans la branche - et une partie variable dont l'objectif est de pouvoir approfondir, lors de chaque enquête, certaines thématiques. Cette année, les questions spécifiques ont porté sur les aspects suivants : le recours à des prestataires ; les spécificités et les besoins de formation des travailleurs saisonniers ; le phénomène de la polyvalence ; les besoins et modalités de formation des encadrants et des animateurs.

L'enquête auprès des sièges de groupes et têtes de réseau a porté sur 8 des 9 groupes et réseaux identifiés par la CPNEF. Elle a été réalisée sur la base d'un questionnaire qui reprend l'essentiel des thématiques abordées dans le questionnaire auprès des établissements. Les données qui en sont extraites viennent préciser, compléter ou nuancer celles issues de l'enquête auprès des établissements.

Cette synthèse présente les points forts et enjeux majeurs identifiés grâce à ces enquêtes.

## 2. Les principales caractéristiques des établissements et les tendances d'évolution

---

### 2.1. Les principales caractéristiques des établissements

Les établissements de la branche du tourisme social et familial sont le plus souvent des villages de vacances (44%) ou des gîtes et chambres d'hôtes (19%). Ce sont majoritairement des associations (57%) appartenant à un groupe ou réseau (57%). Le cœur d'activité de la branche est l'hébergement en demi-pension ou pension complète à destination des familles ou des individuels. Dans une majorité de cas, le public étranger constitue une très faible part de l'accueil, mais la proportion peut atteindre plus de 50% pour 8% des établissements.

L'analyse plus fine des caractéristiques des établissements enquêtés permet d'opérer, sur la base de **2 critères principaux** (la taille et l'appartenance ou non à un groupe ou réseau) et de leur croisement avec **4 autres critères** (la principale activité citée, le statut de la structure, les activités proposées et les publics accueillis), une distinction entre **deux types d'établissements** que l'on peut considérer comme deux établissements types représentant les deux situations extrêmes d'une réalité bien sûr plus nuancée :

- **Le type 1** correspond à un village de vacances associatif de plus de 20 salariés et appartenant à un groupe ou réseau. Il diversifie son offre de services en proposant, au-delà de l'hébergement, diverses animations et des activités sportives - parfois très spécialisées - et culturelles, à un public lui-même varié (familles et individuels, mais aussi groupes, séminaires et classes scolaires). Outre une diversification des publics cibles, certains de ces établissements opèrent une spécialisation dans l'accueil de publics autres que ceux qui sont au cœur de l'activité (les familles et les individuels), comme les séminaires, les classes scolaires et les colonies de vacances.
- **Le type 2** correspond à une société de moins de 10 salariés qui est souvent gîte ou chambre d'hôte et n'appartient ni à un groupe ni à un réseau. Elle se concentre sur le cœur d'activité de la branche, l'hébergement seul, en demi-pension ou pension complète, ainsi que dans une moindre mesure, la restauration, et accueille des publics peu diversifiés, principalement des familles et des individuels.

## 2.2. Les tendances d'évolution anticipées et leurs enjeux

En ce qui concerne tant les activités que les publics accueillis, l'anticipation d'une stagnation est la plus répandue des évolutions envisagées. Toutefois, une diminution est plus souvent prévue qu'une augmentation pour le cœur de l'activité de la branche, c'est-à-dire l'hébergement en demi-pension ou pension complète des familles et des individuels. A l'inverse, les animations et les activités sportives et culturelles, d'une part, et l'accueil de séminaires, groupes et étrangers, d'autre part, sont davantage anticipés à la hausse qu'à la baisse.

Etant données les évolutions prévues par les enquêtés, nous pouvons faire l'hypothèse que les grands établissements appartenant à un groupe ou réseau du type 1, sont plus à même de faire face à l'anticipation d'une baisse des activités cœur de métier et de l'accueil des principaux publics cibles, grâce à la diversification et/ou spécialisation des publics accueillis et des services qu'ils proposent.

Dans ce cadre, la sous-traitance peut jouer un rôle important. Si les établissements de type 1 sont ceux qui ont le plus recours à des prestataires, y compris pour des activités au cœur de la branche, la sous-traitance pourrait permettre aux établissements de type 2 de diversifier et/ou spécialiser les activités qu'ils proposent, ce que certains font déjà. Cela pourrait constituer une stratégie pour faire face à l'anticipation d'une stagnation, voire d'une baisse, des principales activités et notamment de l'hébergement en demi-pension ou pension complète.

## 3. Les métiers et les emplois de la branche

---

### 3.1. La prédominance des métiers de la restauration, de l'animation et de l'hébergement et une polyvalence diffuse

Plus de 70% de l'effectif salarié est réparti dans trois familles de métiers : la restauration, l'animation et l'hébergement. Si l'on ajoute les métiers de l'entretien-maintenance et du pilotage-management, on obtient près de 90% de l'effectif des salariés. Au sein de ces familles de métiers, l'emploi est réparti de façon inégale entre les différents métiers. Quatre métiers représentent à eux seuls 40% de l'emploi. Il s'agit des animateurs enfants/jeunes, des femmes de ménage, des employés de salle et des directeurs.

Cette répartition des emplois traduit une faible spécialisation des emplois, sauf dans les grands établissements. La polyvalence est en effet un phénomène très répandu dans la branche, en particulier au sein des petits établissements, que ce soit au sein d'une famille de métiers ou entre différentes familles de métiers. Cette spécificité de la branche induit des besoins en formation, notamment sur les savoirs et compétences de base des différents métiers.

### 3.2. Typologie des métiers et enjeux de formation

Le croisement de différentes variables concernant l'emploi et les métiers de la branche (l'effectif, l'âge, l'ancienneté, le type de contrat et l'évolution anticipée) permet de distinguer 3 types de métiers :

- **Type 1** : il s'agit des métiers principalement peu qualifiés qui sont au cœur de la branche en terme d'effectifs, dont les salariés sont majoritairement jeunes et saisonniers et ont peu ou pas d'ancienneté. Pour ces métiers, les responsables d'établissement anticipent le plus souvent une diminution de l'effectif. Ce type de métier existe chez les hommes comme chez les femmes. Les métiers les plus conformes à ce type sont l'ensemble des métiers de l'animation, les métiers de la restauration les moins qualifiés (commis de cuisine/plongeur, serveur/barman, employé de salle) et les hommes/femmes toute main (pour lesquels toutefois une stagnation et non pas une baisse d'effectif est prévue). Les emplois de ce type de métier peuvent jouer un rôle de variable d'ajustement face à une stagnation ou une baisse anticipée de l'activité. Le caractère saisonnier de ces emplois complexifie la mise en œuvre d'une politique de formation, alors que la jeunesse et la faible ancienneté de ces salariés se traduit précisément par des besoins de formation. Une politique de formation des saisonniers pourrait être mise en œuvre dans le cadre de Pôle Emploi.
- **Type 2** : il s'agit de métiers qui se situent au cœur de la branche de par leur effectif, principalement issus des familles de l'hébergement et de l'entretien, maintenance. Les salariés exerçant ces métiers ont un âge moyen ou de seniors, ils ont majoritairement une ancienneté supérieure à un an et sont majoritairement titulaires d'un CDI. Pour ces métiers, les responsables d'établissement prévoient le plus souvent une stagnation. Les métiers les plus conformes à ce type sont ceux d'employés/ouvriers de maintenance, jardiniers/fontainiers et femmes de ménage.
- **Type 3** : il s'agit de métiers qui, à l'exception des directeurs, représentent une part des effectifs inférieure à ceux des types 1 et 2. Les salariés de ce type de métiers sont plutôt des seniors ayant plus de 5 ans d'ancienneté, ce qui pourrait poser la question de leur renouvellement. Ils sont titulaires d'un CDI. Pour ces métiers, les responsables d'établissement prévoient plus souvent une augmentation de l'effectif qu'une baisse. Les métiers les plus conformes à ce type sont les suivants : les directeurs, les métiers à responsabilité et/ou d'encadrement (chefs de restauration, chefs de cuisine, responsables d'hébergement, cadres administratifs et techniques) et les métiers administratifs.

Les emplois de type 2 et 3, occupés principalement par des salariés en CDI ne posent pas de problème particulier pour la mise en œuvre d'une politique de formation. L'anticipation d'une augmentation des salariés pour les métiers de type 3 laisse présager des besoins de formation accrus.

## 4. Les besoins de formation

---

### 4.1. Les facteurs d'évolution des métiers et les besoins de formation

Hormis les facteurs d'évolution d'ordre juridique (normes, réglementation, habilitations nécessaires), l'évolution du volume de l'activité et celle de la demande des publics sont les facteurs d'évolution les plus souvent mentionnés par les enquêtés.

Les métiers les plus affectés sont en premier lieu ceux de la restauration, puis ceux de l'animation, de l'entretien et du pilotage. Les métiers de la restauration et de l'animation sont particulièrement sensibles. Les responsables d'établissements se trouvent dès lors face au défi de la nécessaire formation pour des métiers dont les salariés sont en grande partie du type 1 (notamment saisonniers avec peu d'ancienneté).

### 4.2. L'existence de trois types de besoins de formation

Si l'on considère les principales familles de métiers (la restauration, l'animation, l'hébergement, l'entretien et le pilotage), il ressort de façon transversale trois types de besoins de formation :

- ceux qui relèvent des techniques de base pour chacun des métiers
- ceux qui concernent les normes et habilitations
- ceux qui peuvent relever d'une stratégie de diversification des services et publics accueillis et de prise en compte de l'évolution de la demande (langues étrangères, développement durable, communication, marketing, etc.). Les métiers de la restauration sont ici particulièrement concernés (évolution des modes de restauration et thème du développement durable).

Le besoin de formations de base concerne en grande partie des métiers où les saisonniers sont nombreux. Ce type de formation est par ailleurs celui qui est le plus mis en avant pour faire face à la polyvalence.

La principale difficulté rencontrée pour envoyer du personnel en formation est celle du remplacement du personnel parti en formation.

Face aux besoins de formation, le DIF est un dispositif mobilisé dans 19% des établissements enquêtés, mais pour un petit nombre de salariés.

#### 4.3. **Les enjeux de formation des travailleurs saisonniers**

Les principaux besoins de formation identifiés pour les saisonniers sont les **formations de base**, dont l'hygiène et la sécurité pour les métiers de la restauration. Ces derniers sont ceux pour lesquels le besoin de formation est le plus grand (notamment en cuisine et service). Viennent ensuite l'hébergement, l'animation et l'entretien.

Près de la moitié des responsables d'établissement voient un intérêt à une formation spécifique pour les saisonniers. Cette proportion est plus importante pour les grands établissements appartenant à un groupe ou réseau.

La majorité des établissements optent pour une formation qui se déroulerait prioritairement en intersaison. La difficulté résulte du fait que les travailleurs saisonniers ne sont justement pas dans les établissements pendant l'intersaison. L'enjeu reste donc ici de **trouver une modalité de formation** pour les saisonniers, notamment ceux des petits établissements hors groupe ou réseau au sein desquels une formation en interne est rarement organisée. Une réflexion pourrait être engagée avec Pôle emploi.

#### 4.4. **Les enjeux de formation des directeurs et des animateurs**

La mise en œuvre d'une politique de formation pour les dirigeants des établissements ne soulève pas de difficulté particulière. Deux tiers des responsables d'établissement voit un intérêt à une formation régionale spécifique inter-groupe. Les **principaux besoins évoqués** concernent la communication, le marketing, le développement commercial, le management et la gestion du personnel.

En revanche, seuls un tiers des directeurs d'établissement voient un intérêt à une formation professionnalisante qui permettrait aux animateurs d'obtenir une qualification pour un métier d'encadrement. La question de l'évolution professionnelle des animateurs reste donc en grande partie posée.

Etude réalisée par Hugues JURICIC et Elsy HUBOUX  
POLLEN Conseil  
16 rue Jean-Pierre Timbaud - 75011 Paris - tél. 01 53 36 10 06