



**BRANCHE PROFESSIONNELLE  
DU TOURISME SOCIAL ET FAMILIAL**

**OBSERVATOIRE PROSPECTIF  
DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS**

**2012**

**CAHIER DES CHARGES  
8 février 2013**

---

# CONTEXTE

---

## 1.1 Présentation du Tourisme social et familial (TSF)

La branche du Tourisme social et familial compte plus de 700 structures adhérentes à Unifformation pour environ 11 500 salariés, majoritairement saisonniers.

Le secteur est constitué de quelques grands réseaux et groupes, d'une forte proportion de petites structures et de très nombreux métiers : hôtellerie-café-restauration, voyage, développement touristique, promotion et accueil, guidage, loisirs, animation sportive liée au tourisme, location de matériel de transport ou de loisirs.

Ce secteur gère plus de 500 000 lits sur tout le territoire et accueille plus de 15 millions de personnes chaque année : groupes, familles, enfants, jeunes pour un chiffre d'affaires de 2,3 milliards d'euros<sup>1</sup>

Depuis la création de la CPNEF (Commission paritaire de l'emploi et de la formation) en 1985 et de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications en 2004, la branche du Tourisme social et familial a toujours souhaité orienter sa politique de formation vers les emplois en pleine évolution et demandant des connaissances techniques particulières.

Aussi, des priorités de formations par secteurs ont été définies pour 2008 par les partenaires sociaux : l'entretien et la maintenance, le service en salle et la restauration collective, l'accueil, le management, les techniques d'information et de communication (T.I.C.), l'animation de groupes.

Sont en premier lieu bénéficiaires, les salariés ayant une faible qualification, ou ayant eu peu ou pas accès à la formation. La politique de formation vise aussi largement les saisonniers pour lesquels il existe un fort enjeu de sécurisation des parcours professionnels.

En 2008 et 2009, pour non seulement répondre aux besoins des structures mais aussi encourager le développement des compétences des salariés, la branche a édité un catalogue de formation destiné à l'ensemble des entreprises du secteur ; parce que se former reste une priorité de branche, ces sessions s'adressent à la fois aux publics dits permanents mais aussi aux saisonniers.

Organisées en amont du contrat de travail saisonnier, et démultipliées sur le territoire national, ces formations permettent d'appréhender les gestes techniques avant la saison et notamment dans le secteur de l'entretien et celui de la restauration collective.

### ***Saisonniers, renouvellement de contrats et saisonniers titulaires***

Plus de 76% des salariés de la branche sont des salariés saisonniers et parmi eux de nombreux saisonniers titulaires.

En référence aux articles 19 et 23 de la Convention collective nationale du Tourisme social et familial :

*« L'activité touristique étant liée à la saisonnalité, il est d'usage constant, dans la branche, d'avoir recours au contrat saisonnier. [...] Tout salarié engagé à temps complet ou partiel, pour une durée de 1 mois à 10 mois par an, est dénommé « salarié saisonnier », dans la mesure où l'activité est appelé à se renouveler chaque année à des périodes à peu près fixes en fonction du rythme des saisons et des types d'accueil. »*

Les partenaires sociaux de la branche ont prévu des dispositions particulières pour le renouvellement de contrats des saisonniers ultérieurs:

*« Le personnel saisonnier ayant travaillé dans le même établissement pendant 2 saisons consécutives bénéficie [...] du renouvellement de contrat dans sa qualification pour une même période d'activité, sans garantie de durée identique. En tout état de cause, il est alors prioritaire avant tout recrutement extérieur sur les postes à pourvoir, relevant de sa qualification professionnelle précise et de ses compétences, pour la saison suivante »*

La Convention collective du Tourisme social et familial introduit la notion de saisonniers titulaires :

*« Le personnel saisonnier ayant travaillé 12 mois sur 2 années consécutives bénéficie des mêmes avantages que les salariés permanents, acquis après un an de présence et est dénommé « saisonnier titulaire » »*

---

<sup>1</sup> Chiffres extraits "Le tourisme social et associatif en France" de Jacques Chauvin ; Editions l'Harmattan. 2002.

### ***Le rôle et les missions de l'Observatoire de la branche du Tourisme social et familial***

L'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications (OPMQ) est destiné à assurer une veille prospective sur l'évolution quantitative et qualitative des métiers, de l'emploi, des compétences et des qualifications de la branche et à produire des données quantitatives et qualitatives synthétiques fiables et utilisables par les partenaires sociaux pour définir, au moins tous les trois ans, les priorités, les objectifs et les moyens de la formation au sein de la branche.

La Commission nationale emploi formation (CPNEF), conformément à ses attributions, notamment dans les domaines d'information et de coordination de la politique de formation de la branche, assure le suivi de la mise en œuvre stratégique de son accord de branche sur la formation professionnelle tout au long de la vie. Elle définit, à partir des résultats de la négociation triennale de branche et des données fournies par l'OPMQ, les orientations et les priorités opérationnelles de formation destinées :

- aux structures du Tourisme social et familial comme outil d'aide à l'élaboration concertée ou négociée des orientations de leur plan de formation ;
- aux institutions représentatives du personnel ;
- aux organismes habilités : porteurs de projets, prestataires de formations, de bilans de compétences ;
- aux pouvoirs publics : notamment les Conseils régionaux, les Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), et la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) ;
- à l'OPCA Uniformalion désigné par la branche.

**L'OPMQ est conçu comme un outil de mesure, d'analyse et d'aide à la décision, fondé sur la capacité de détecter des signaux, des changements à venir et d'en mesurer l'impact sur les salariés, les entreprises, le secteur, sur les typologies d'emplois et donc de métiers.**

Il s'agit de mieux appréhender les évolutions de l'emploi et des métiers dans le contexte actuel (marché du travail, environnement socio-économique, ...) et d'éclairer les parcours professionnels possibles.

C'est dans le cadre des observations conduites par l'OPMQ que les partenaires sociaux de la branche du Tourisme social et familial souhaitent disposer d'informations, d'analyses et de préconisations concernant le public des saisonniers titulaires.

## **1.2 Présentation d'Uniformalion**

Uniformalion, l'Organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) des entreprises de l'Économie sociale et solidaire depuis 1972, conseille ses adhérents et les assiste dans la conception de leurs projets de formation, leur financement et leur mise en œuvre.

Uniformalion est habilité à collecter et gérer l'ensemble des contributions des entreprises de toutes tailles, au développement de la formation continue : les plans de formation, les contrats et périodes de professionnalisation, le droit individuel, les congés individuels de formation.

Près de 49 000 entreprises adhérentes représentant 900 000 salariés ont fait confiance à Uniformalion, ce qui représente plus de 300 millions d'euros de fonds pour la formation professionnelle en 2011. Avec l'intégration du FAF Sécu et de Habitat formation depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, Uniformalion est devenu l'un des acteurs majeurs de la Formation continue.

Les secteurs d'activité ou branches professionnelles couvertes sont les suivants : aide à domicile, animation, comités d'entreprise, foyers et services pour jeunes travailleurs, golfs, insertion, missions locales et PAIO, mutualité, organismes de formation, régime social des indépendants, institutions de retraite complémentaire et de prévoyance, secteur coopératif, sport, tourisme social et familial...

Uniformalion dispose d'un réseau de conseil et d'assistance aux entreprises, dans toutes les régions ainsi qu'en Métropole et Outre-mer impliqué, dans la dynamique régionale avec 25 conseillers en formation répartis dans 9 délégations interrégionales.

## **Le département Ressources d'Uniformation**

Le département Ressources est composé d'un pôle branches professionnelles et d'un pôle études et ingénierie. Tous deux sont aux services des branches et de la CPNO (Commission paritaire nationale des observatoires de branches adhérentes à Uniformation). Le département réalise des travaux à la demande des observatoires de branche et initie des projets sur des thématiques transversales en lien à l'actualité de la formation professionnelle continue et de l'emploi.

L'actualité sur la formation professionnelle incite les OPCA à orienter leurs priorités de financement vers des publics « fragilisés » devant l'emploi et à mettre en place des dispositifs contribuant à la sécurisation des trajectoires professionnelles.

C'est pourquoi, il est aujourd'hui impératif pour Uniformation de disposer de données qualitatives et quantitatives sur l'emploi et la formation des salariés saisonniers dans la branche du Tourisme social et familial afin :

- d'orienter les politiques de formation qui concourront à l'élaboration de dispositifs de formation adaptés aux contraintes liées à ce type de contrat ;
- d'établir des partenariats avec des institutions (Pôle emploi, FPSPP...) et ainsi contribuer à la sécurisation des parcours professionnels.

### 1.3 Contexte de l'étude

En 2010/2011, l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche du Tourisme social et familial a souhaité conduire une étude visant à établir une typologie des saisonniers et une cartographie des entreprises les employant. Pour ces dernières, l'étude devait recenser et analyser leurs pratiques RH sur les aspects emploi-formation des saisonniers afin, dans un deuxième temps :

- de dégager des préconisations de mise en œuvre,
- d'outiller la branche du Tourisme social et familial pour qu'elle définisse des plans d'actions.

L'étude réalisée a permis de confirmer que les saisonniers ont un niveau de formation initiale bas (V ou VI pour 1/3 d'entre eux), travaillent principalement dans l'animation (44%) puis le service, l'entretien et/ou la cuisine. Malgré l'existence de formations internes liées à leur activité, les saisonniers s'estiment assez peu formés (36%) même si 38% ont des projets de formation.

Globalement la formation du personnel saisonnier fonctionne dans des entreprises ayant les moyens humains et financiers pour mettre en œuvre des formations internes et pour accompagner et suivre les saisonniers d'une année sur l'autre.

Cependant, ces résultats sont à relativiser au regard du nombre peu important de réponses exploitables (49) de l'enquête conduite ; et ce malgré les multiples relances (courriers, emails...) opérées.

L'une des explications à ce taux de retours insuffisants provient de la difficulté à mobiliser les plus petites structures qui constituent le vivier le plus important de saisonniers. Le caractère diffus de ce type de salariés rend leur approche très ardue et implique le déploiement de moyens différents pour les atteindre.

Ainsi, les partenaires sociaux de la branche du Tourisme social et familial et Unifformation souhaitent approfondir leur connaissance des saisonniers en axant la réflexion sur les saisonniers « titulaires ». Compte-tenu de leur relative fidélisation, il apparaît en effet particulièrement intéressant d'utiliser le levier formation professionnelle pour favoriser la sécurisation de leur parcours professionnel et pour augmenter leur employabilité, notamment dans la branche.

Pour autant, il est nécessaire de prendre en compte le fait qu'en intersaison, ces personnes ne sont plus salariées des entreprises et n'ont plus accès aux fonds de la formation professionnelle. Dès lors, il s'agit d'imaginer des solutions innovantes leur permettant de bénéficier malgré tout d'une montée en compétences en intersaison contribuant à leur qualification et à leur fidélisation dans la branche.

Pour aller plus loin, il convient d'analyser le recours à la pluriactivité, en la caractérisant, pour mieux comprendre les conditions optimales de mise en œuvre d'actions de formation.

# CADRE DE L'ÉTUDE

---

## 2.1 Objectifs

L'objectif de la présente observation est double :

- ✓ Approfondir la connaissance des saisonniers Tourisme social et familial et notamment celle des saisonniers titulaires afin d'œuvrer à la sécurisation des parcours professionnels au sein de la branche
- ✓ Formuler des préconisations ou des pistes d'actions concrètes s'inspirant de bonnes pratiques ou « success stories » mises en œuvre sur des territoires

Le travail conduit devra permettre la mise en œuvre d'itinéraires emploi/formation concrets visant les saisonniers titulaires afin d'améliorer leur employabilité. Pour cela, il convient d'améliorer la connaissance que l'on a de ce type de salariés, notamment sur deux aspects intéressants les caractérisant que sont la pluriactivité et la polycompétence.

Pour ce qui est de la pluriactivité, le travail conduit devra donner à mieux comprendre :

- les pratiques propres aux saisonniers titulaires,
- les croisements et articulations avec d'autres activités ou métiers,
- l'existence éventuelle d'une temporalité spécifique pour les saisonniers titulaires,
- l'articulation avec l'évolution de l'activité du secteur et les différents types d'accueil (familles, enfance, groupes)

## 2.2 Moyens et mise en œuvre

### Appropriation des données disponibles

Des travaux concernant la branche du Tourisme social et familial ont déjà été conduits ces dernières années, tant au niveau national dans le cadre de l'OMPQ (Enquête auprès des établissements et des groupes – 2010 ; Étude sur l'emploi saisonnier dans la branche du Tourisme social et familial – 2011...) qu'au niveau régional (ex. étude UNAT Aquitaine sur l'emploi et la saisonnalité – avril 2012).

Ces travaux offrent des données de cadrage intéressantes pour mener à bien des analyses ou des investigations empiriques complémentaires. En termes de méthode, des enseignements importants ressortent de ces travaux.

Uniformation mettra à disposition tous les rapports ou synthèses disponibles. Il conviendra d'effectuer une recherche complémentaire de toute information ou étude pouvant enrichir la réflexion sur le sujet traité.

### Comparaison, recherche et analyse de bonnes pratiques :

La problématique de sécurisation professionnelle des travailleurs saisonniers n'est pas propre à la branche du Tourisme social et familial. Il conviendra d'effectuer les recherches nécessaires, de collationner et de synthétiser les réflexions, pistes d'actions ou expériences réussies sur le sujet.

Cette analyse s'entend au sein de la branche du Tourisme social et familial en région : de nombreuses opérations ont été menées ou sont menées, notamment en PACA, Rhône-Alpes, Aquitaine et Bretagne.

Elle s'entend aussi au regard de l'industrie du tourisme au sens large. A ce jour, aucune analyse de bonnes pratiques n'a été conduite auprès d'autres branches qui pourtant rencontrent les mêmes enjeux vis-à-vis des saisonniers.

La branche des remontées mécaniques partage avec le Tourisme social et familial le principe de renouvellement de contrats des saisonniers. Il conviendra d'analyser leurs pratiques et les éventuelles solutions envisagées dans cette branche professionnelle.

## **Constitution d'un panel ciblé et conduite d'une enquête**

Partie la plus importante du travail à conduire, l'enquête auprès de structures représentatives de la branche et la constitution du panel doivent permettre d'éclairer les décisions de la CPNEF en matière de politique de formation.

En tenant compte des difficultés rencontrées dans les études antérieures pour l'obtention des réponses, il conviendra de proposer une méthodologie innovante visant à collecter de nouvelles informations afin de caractériser l'accès à la formation et les difficultés d'emploi des **saisonniers titulaires** relevant du Tourisme social et familial.

Ces informations porteront notamment sur :

- Les freins à lever pour le départ en formation ;
- La mesure de la période idéale ou du moins la moins contraignante pour le départ en formation ;
- Les champs d'intervention sur lesquels il convient de cibler les actions de formation ;
- Les conditions pratiques/matérielles pour favoriser l'accès à la formation ;

Le prestataire proposera une méthodologie qui visera à enquêter 100 structures du TSF représentatives des types de structures rencontrées dans la branche : type d'activité, taille de la structure, appartenance à un réseau/groupe ou non, localisation sur le territoire...

Dans un second temps l'observation portera sur des entretiens individuels approfondis et ciblés auprès d'une 40aine de saisonniers titulaires. Les résultats de l'enquête orienteront le choix des personnes ciblées et le contenu du livret d'entretien de ces entretiens. Ils viseront à approfondir les premiers résultats obtenus par des données qualitatives.

Les résultats doivent permettre de croiser les informations qui influent sur l'accès à la formation selon les métiers et le type de public. Par exemple, un public d'agents d'entretien est a priori plus difficilement mobilisable pour une formation hors lieu de travail...

Le vis-à-vis sera privilégié. Afin de minimiser les frais afférents de ces démarches le prestataire cherchera à rencontrer autant que possible, plusieurs saisonniers (2 ou 3) sur le même site. Il sera aussi possible d'envisager de rencontrer le public ciblé lors des sessions de formation auxquelles ils participent dans le cadre du catalogue métiers de la branche (date et lieux connus).

L'étude se déroulera sur l'année 2013 afin de couvrir les deux saisons été/hiver propres au secteur.

L'enquête réalisée ainsi que les travaux annexes devront permettre d'orienter et d'enrichir les réflexions des partenaires sociaux au regard des objectifs fixés et des enjeux sur le formulés sur ce type de salariés. Ainsi, le rapport final intégrera de préconisations d'actions réalistes prenant en compte les spécificités de ce public et visant la sécurisation de leurs parcours professionnels.

### **2.3 Suivi du projet**

Un groupe de travail paritaire est constitué par délégation de la CPNEF afin de :

- sélectionner le prestataire pour la réalisation de l'étude
- piloter le déroulé de l'étude
- rendre compte à la CPNEF des résultats, cette dernière devant les valider.

Le groupe de travail paritaire, accompagné des services techniques d'Uniformation, se réunira sous la forme d'un comité de pilotage animé par le prestataire. Trois réunions du comité de pilotage sont à prévoir a minima :

- pour le lancement de l'étude et le démarrage des travaux ;
- à mi-parcours pour prendre connaissance des résultats de l'enquête et valider la phase des entretiens ;
- à la fin des travaux.

En fonction de l'avancée et du déroulement des travaux, le comité de pilotage pourra décider de se réunir une 4<sup>ième</sup> fois durant la conduite de l'étude.

# CRITÈRES ET MODALITÉS PRATIQUES

---

## 3.1 Contenu de l'offre :

La proposition du candidat devra comporter impérativement les éléments suivants :

### Identité de la structure :

- La raison sociale
- Adresse complète + site internet (facultatif)
- Nom et fonction du représentant légal
- Le SIRET
- Effectif global de la structure
- Coordonnées de l'interlocuteur en charge de l'étude (Nom, prénom, qualité, email, tél.)

### Compétences et expériences :

- Les secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité
- Expérience sur ce type de prestation (le cas échéant, références de travaux similaires, menés récemment)
- Connaissances ou expériences particulières en lien avec les métiers saisonniers et/ou la branche du Tourisme social et familial
- CV des personnes pressenties pour intervenir sur l'étude indiquant notamment :
  - Profil et expérience
  - Référence de missions comparables
  - Ancienneté et statut dans la structure

### Compréhension de la commande :

- Compréhension et reformulation de la demande

### Méthodologie :

- Présentation du mode opératoire retenu, méthode (notamment sur le traitement de l'enquête et des entretiens)
- Planification
- Outils utilisés, outils conçus
- Remarques particulières, propositions / cahier des charges

### Proposition financière :

- Détaillée en coût/jour et en type de coût
- Détaillée selon les trois grandes phases du point 2.2 (la phase 3 étant prépondérante)
- Présentée en montant facturable TTC et HT

## 3.2 Critères de sélection du prestataire :

Les éléments suivants entreront dans l'évaluation de la proposition sans qu'il soit obligatoire pour les prestataires de répondre à tous les critères :

- ✓ Expérience de la structure, notamment sur la question des saisonniers et ou le tourisme social et familial
- ✓ Expertise des intervenants
- ✓ Respect du cahier des charges
- ✓ Pertinence de la méthodologie, notamment pour recueillir et organiser des données et informations sur les saisonniers du TSF
- ✓ Format du livrable
- ✓ Coût de la prestation

Le comité de sélection utilisera une grille d'évaluation incluant ces différents critères pour établir son choix.



### 3.3 Restitution des résultats

- L'opérateur tiendra régulièrement informée la CPNEF/Comité de pilotage du déroulement des travaux.
- Des bilans d'étape seront fixés.
- L'opérateur fournira à Uniformation, l'ensemble des bases de données, les recodages et les fichiers (Excel, Word, Pdf, PowerPoint,...).
- Les résultats quantitatifs et qualitatifs seront transmis à la CPNEF/Comité de pilotage et Uniformation, puis présentés et commentés lors de réunions « Bilan ».
- **L'ensemble des données recueillies par le prestataire ne pourra faire l'objet d'une exploitation nominative et ne pourra repérer des situations individuelles.**
- Sur commande de la CPNEF, l'opérateur rendra accessible à l'ensemble des entreprises de la branche un rapport en ligne
- L'ensemble des données recueillies par l'opérateur sera la propriété d'Uniformation et de la CPNEF. L'opérateur n'aura aucun droit sur les fichiers et les données qu'il utilisera pour les besoins de la mission qui lui sera confiée, et ne pourra les céder à qui que ce soit.

### 3.4 Calendrier de réalisation

Date limite de retour des réponses	5 mars 2013
Sélection de l'opérateur	mi mars 2013
Dates prévisionnelles des comités de pilotage	5 avril 2013 (Lyon), octobre, décembre 2013
Présentation des résultats : projet de rapport final	fin 2013
Date limite de retour des travaux finalisés	Première CPNEF 2014

-----  
Pour les réponses à cet appel à projet, les documents devront parvenir à Uniformation par email aux coordonnées suivantes :

Uniformation  
Sébastien FÉVRIER  
Tél. : 01 53 02 13 31  
sfevrier@uniformation.fr

Copie à Angélique Cournac  
acournac@uniformation.fr

**Avant le 5 mars**