

Laurence Jégouzo
Docteur en droit
Maître de conférences en droit public à l'Université paris I, Panthéon-Sorbonne
Avocat à la Cour

La problématique de l'emploi dans le tourisme avec les nouvelles formes d'emploi

Laurence Jégouzo

Maître de conférences à l'Université paris I, panthéon Sorbonne

Directeur du master 2 droit du tourisme

Co directeur du SERDEAUT (Sorbonne études et recherches en droit de l'aménagement de l'urbanisme et du tourisme)

Avocat à la Cour

ljegouzo@yahoo.fr

Le secteur du tourisme représente 7 % du PIB en 2014 et rassemble environ 1 million de personnes et en recrute entre 30.000 à 40.000 par an, dont 27 % de saisonniers. L'hôtellerie restauration rassemble la plus grande partie des effectifs. Si l'on ne prend que les pays de l'OCDE, le taux d'emploi a augmenté de 1,4 % par an au cours de la période de 2009 à 2013 contre 0,7 % dans l'ensemble de l'économie. Surtout, ce secteur a l'intérêt au vu des caractéristiques de notre population, de créer des emplois adaptés à toutes les catégories d'âge et de compétences et permet de s'insérer sur le marché du travail.

Les agences de voyages et les activités touristiques telles que les parcs d'attractions ne totalisent quant à eux que 50.000 emplois. Et les offices de tourisme emploient environ 11000 permanents mais ce chiffre semble être en progression.

Toutefois, sous l'influence de l'utilisation des nouvelles technologies, de nouveaux métiers apparaissent dans le domaine du marketing, de la communication pour les agents commerciaux mais aussi dans le domaine juridique.

Pourtant, les métiers du tourisme sont confrontés au manque d'attractivité dont les causes sont multiples : conditions de travail contraignantes, saisonnalité des emplois, faible niveau de qualification requis, rémunération pas toujours attractive, sentiment de ne pas pouvoir s'intégrer ou de faire carrière. Ce constat semble aujourd'hui bien identifié par l'ensemble des instances publiques et notamment l'OCDE qui travaille à revaloriser l'image de ces emplois qui ont une place majeure et grandissante dans notre économie.

Parallèlement, les professionnels se plaignent du manque de compétences professionnelles de leurs salariés et de l'inadéquation sur le marché du travail entre leurs besoins et les qualifications ou l'expérience des demandeurs d'emplois. Or ces métiers touristiques jouent un rôle privilégié dans l'insertion professionnelle de ces catégories professionnelles.

Laurence Jégouzo
Docteur en droit
Maître de conférences en droit public à l'Université paris I, Panthéon-Sorbonne
Avocat à la Cour

En effet, le tourisme, comme de nombreux autres secteurs économiques, est en perpétuelle évolution mais les conséquences en sont peut être plus importantes – notamment pour l'objet de notre étude : l'emploi – en raison de la transversalité de la matière.

Il faut notamment constater que le développement de la mondialisation, la progression d'internet, mais aussi la modification des habitudes des touristes ont très largement modifié les types d'emplois touristiques et le niveau de formation nécessaire pour y accéder.

On pourrait pourtant considérer que certains emplois ne sont pas concernés par les évolutions de ce secteur comme par exemple le secteur de la restauration, celui de l'hébergement, celui du transport, ou encore celui de l'accueil des touristes.

Ce serait alors partir du postulat que la demande des touristes est et reste immuable et que leurs attentes sont identiques au fil des années.

Si l'on prend le secteur de la restauration, on pourrait ainsi considérer qu'il n'y a pas de grandes nouveautés entre hier et aujourd'hui dans la façon de servir un client, de répondre à ses attentes.

Ceci n'est pourtant pas exact car tout d'abord la mondialisation en multipliant le nombre de nationalités des touristes qui visitent notre pays nécessite d'une part que les professionnels de la restauration développent l'apprentissage des langues étrangères et d'autre part, qu'ils aient connaissance de la culture et des usages de chaque pays car un touriste chinois n'aura pas les mêmes habitudes alimentaires ou la même façon de concevoir un produit touristique qu'un touriste russe.

Il faut ici noter l'importance accrue du changement constant des nouvelles caractéristiques des touristes et du tourisme (mondialisé, en réseau, informatisé).

Or existe-t-il aujourd'hui des formations spécifiques ? Il faut le regretter et notamment la question de l'apprentissage des langues étrangères doit devenir une priorité notamment pour améliorer l'accueil des touristes. En l'absence de formation adéquate, ce sont les individus qui vont constituer la seule source de valeur et d'avantages compétitifs permettant aux destinations et aux entreprises de stimuler l'innovation et de proposer des services touristiques de qualité.

Par ailleurs en matière d'hébergements, de nouveaux types d'emplois pourraient apparaître liées aux spécificités des pratiques touristiques. A titre d'exemple, aux nouveaux types de tourisme – tourisme créatif et tourisme d'aventure, par exemple – doivent répondre des compétences nouvelles de niveau plus élevé.

Il faut à ce titre déplorer l'absence totale de formations pour certains types d'emploi.

Ainsi en prenant l'exemple des chambres d'hôtes, les particuliers qui accueillent des touristes n'ont pas, le plus souvent, de formations particulières et font plutôt appel pour pratiquer ce métier à leurs bons sens ou leur expérience acquise au cours des années ou de leur expérience professionnelle.

Or en matière réglementaire, les règles d'hygiène et de sécurité qui sont obligatoires dans les hôtels ou les différents types d'hébergements marchands ne sont pas forcément connues et

Laurence Jégouzo
Docteur en droit
Maître de conférences en droit public à l'Université paris I, Panthéon-Sorbonne
Avocat à la Cour

maitrisées par les propriétaires de chambres d'hôtes ou de gites ruraux, même s'il faut éviter toute généralité en raison de la grande diversité de situations.

Par ailleurs, le développement du tourisme durable nécessiterait l'apprentissage de règles concordantes avec ces pratiques. C'est sans doute le domaine d'activité où l'on constate qu'un véritable effort est fait dans les formations. Toutes les grandes entreprises touristiques intègrent aujourd'hui ces principes dans leurs décisions quelles qu'elles soient. Elles se font ainsi accompagnées par des professionnels conseillers ou éco conseillers en développement durable spécialisés dans le secteur du tourisme.

Surtout le développement d'internet et notamment des achats sur internet a permis de voir apparaître de nouveaux métiers car aujourd'hui sur les 25 % de français qui sont partis à l'étranger, 56 % ont acheté leur billet ou package sur internet. La technologie a modifié la nature de nombreux emplois touristiques. Le tourisme est devenu une composante importante de l'économie numérique et les compétences en matière de technologie et d'économie numérique sont indispensables pour cibler les nouveaux marchés internationaux.

Un effort important en matière de formation touristique doit ainsi être fait pour envisager les emplois en termes tant quantitatifs que qualitatifs.

Il faut ici saluer la stratégie de formation du G20 qui consiste principalement à établir des passerelles entre le monde de l'éducation et de la formation et le monde du travail. Elle a été élaborée par l'OIT en partenariat avec d'autres organisations internationales, en particulier l'OCDE et l'UNESCO.

Les évolutions globales et le point de vue du droit ?

Du point de vue du droit, il est bien évident que les formations nécessaires pour accéder à tous ces nouveaux métiers se sont aussi beaucoup complexifiées.

Ceci fait la joie des avocats et des juristes spécialisés dans le secteur touristique car le nombre de contentieux ne cesse d'augmenter ouvrant ainsi de nouveaux horizons à nos étudiants juristes. A ce titre, la France est le seul pays à disposer d'un code du tourisme et d'un Master 2 spécialisé en droit du tourisme.

Ceci s'explique par plusieurs phénomènes.

Tout d'abord, sous l'influence des anglo-saxons, les usagers n'hésitent plus à aller se défendre devant un juge dès lors qu'ils estiment leurs intérêts lésés.

Ceci nécessite alors d'avoir recours à des juristes formés dans le type de droit spécifique à la nature du litige.

Par ailleurs, de nouveaux modes de transactions se sont développés pour tenter de rapprocher les consommateurs des professionnels d'un secteur. Ainsi dans notre domaine d'études, le médiateur

Laurence Jégouzo
Docteur en droit
Maître de conférences en droit public à l'Université paris I, Panthéon-Sorbonne
Avocat à la Cour

du tourisme et du voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les clients et les fournisseurs de service de transport aérien, voyage et tourisme, signataires de la charte de la médiation du tourisme et du voyage représentés par leurs associations.

L'intérêt de ce type de service est de désengorger les tribunaux et de permettre d'accéder à une justice gratuite même si certains usagers touristes mécontents par les décisions rendues n'hésiteront pas à poursuivre leur contentieux devant la juridiction compétente.

En revanche, pour les professionnels du secteur, la législation est devenue extrêmement complexe notamment en raison de l'influence croissante des règles issues de Bruxelles.

Ainsi les juristes doivent être non seulement compétents en droit interne mais aussi bien connaître les règles complexes issues de Bruxelles comme l'illustre le projet de directive européenne sur les voyages à forfaits.

Ainsi, quel que soit le secteur touristique, il faut constater que les emplois doivent s'adapter à une demande fluctuante et évolutive, ce qui nécessite avant tout une attention constante sur l'évolution de ce marché par les responsables de formations touristiques.