crefor
Haute-Normandie

observation tourisme formation métiers diplômes analyse VAE trajectoires professionnelles

ETUDES

Etude VAE et développement touristique

Livrable N° 2 : Les opportunités de développement de la VAE pour les professionnels de l'accueil touristique en Normandie

Crefor Haute-Normandie
Pôle Observation et Prospective
Observatoire VAE
Janvier 2016

Observatoire VAE Haute Normandie

Sommaire

Avant-propos....3

Les différentes fonctions de l'accueil touristique....4

1. Une première approche....4

2. Une fonction variable selon la structure employeuse....5

L'accueil touristique en office de tourisme....6

1. Un métier qui évolue : de l'information générale au ciblage des attentes....6

2. Les compétences requises : un nécessaire savoir être....8

3. Niveau de diplôme et recrutement : des différences importantes en fonction des structures....9

4. Un réseau structuré qui mobilise la formation....10

L'accueil touristique hors offices du tourisme....12

1. L'hébergement : une fonction d'accueil qui se rapproche de celle des OT....12

2. Les lieux de visites : une fonction d'accueil spécifique à l'activité....13

3. Les autres types de structures touristiques....15

Quelles opportunités de développement de la VAE auprès des professionnels de l'accueil touristique ?....16

1. Les avis des personnes rencontrées sur la VAE....16

2. Quel type d'action pour quel public ?....18

3. Une action collective pour sécuriser les parcours....19

4. Une action VAE ciblée....20

Avant-propos

Contexte et objectif de l'étude

Cette étude « VAE et développement touristique » s'inscrit dans le programme d'activité 2015 de l'observatoire VAE du Crefor. Commanditée et financée par la Direccte et la Région Normandie, **celle-ci vise à explorer les opportunités de développement de la VAE dans les métiers du tourisme en Normandie, et plus particulièrement pour les professionnels de l'accueil touristique**. Plus largement, la réalisation de cette étude s'inscrit dans les politiques publiques actuelles menées en faveur du développement touristique (le plan national tourisme et les contrats de destination notamment), soulignant la nécessité d'améliorer l'accueil touristique en France. Cette étude vise donc à déterminer quelles sont les opportunités de développement de la VAE pour répondre aux enjeux de qualification dans les activités de l'accueil touristique. Ce travail pourrait être par ailleurs un préalable à la mise en place d'une action collective VAE à destination des professionnels du tourisme.

Déroulement

Suite à la réalisation d'un état des lieux statistique sur le tourisme en Haute-Normandie (livrable n° 1), ce document constitue la deuxième partie de cette étude « VAE et développement touristique ». Celle-ci s'appuie sur une enquête qualitative menée auprès de différentes structures du tourisme normandes : le CRT (Comité Régional du Tourisme), OTN (la fédération des Offices de Tourisme de Normandie), le Clic Normandie, les offices de tourisme de Rouen, le Havre, Fécamp, des Portes de l'Eure, le musée des impressionnismes de Giverny, le Fafih ainsi qu'une résidence de vacance.

Dans un premier temps, le travail a consisté à définir clairement les différentes fonctions d'accueil touristique existantes selon les structures employeuses. Les caractéristiques des emplois sont en effet assez diverses selon les activités touristiques examinées : au niveau des tâches effectuées, des compétences mobilisées, du rôle des diplômes, du déroulement des carrières, de l'évolution des métiers… Une fois établie la définition de la fonction d'accueil touristique, il a ensuite été examiné comment la VAE et plus largement la qualification des personnels pouvait répondre aux enjeux de l'accueil touristique.

Précaution méthodologique

Les constats présentés sont le fruit de la parole des professionnels interrogés (pour la plupart directeurs et/ou responsable des publics), de leur expérience et de leur ressenti. Ils ne sauraient représenter l'ensemble des professionnels du tourisme et des structures existantes. Par ailleurs, au vu des ressources disponibles et des objectifs affichés, tous les domaines d'activité du tourisme n'ont pas été explorés. De plus, il est important de souligner que la réalisation de l'étude s'est déroulée pendant la fusion des deux régions normandes. Pour cette raison, le périmètre visant initialement la Haute-Normandie a été étendu à la Normandie au 1er janvier 2016 pour la deuxième partie de l'étude (enquête qualitative), en cohérence avec les structures interrogées, qui appartenaient à des réseaux normands antérieurement à la fusion. Le diagnostic quantitatif (livrable n° 1), réalisé en 2015, reste néanmoins ciblé sur la Haute-Normandie comme prévu dans la commande initiale.

Les différentes fonctions de l'accueil touristique

1. Une première approche

Comme il a été possible de le voir dans la première partie de l'étude, le tourisme est composé d'un grand nombre de secteurs d'activité. Parmi ceux qui proposent une fonction d'accueil touristique, le contenu des métiers de l'accueil diffère fortement en fonction des structures employeuses. Les offices de tourisme sont les seules structures exclusivement missionnées pour proposer des prestations d'accueil touristique au sens large, c'est-à-dire renseigner les touristes sur l'offre touristique d'un territoire, tous domaines confondus. Cependant, la notion d'accueil peut aussi prévoir la gestion des conditions de séjour ou de visite d'une structure touristique (musée, hébergement, parc de loisir…). Si ces deux notions de l'accueil touristique paraissent bien distinctes, la première réservée aux offices de tourisme, chargés de diffuser une information touristique neutre et pluraliste et la seconde aux établissements touristiques, informant en premier lieu sur leur propre offre ; ces deux notions apparaissent bien souvent entremêlées dans les faits et inhérentes aux métiers de l'accueil touristique. Par exemple, les agents d'accueil des musées ou les réceptionnistes en hébergements peuvent être couramment interrogés pour des informations touristiques diverses, concernant le territoire du séjour et donc en dehors du cadre de l'offre touristique proposée par l'établissement. Tandis qu'au contraire, les offices de tourisme commercialisent de plus en plus fréquemment des produits locaux ou des prestations touristiques qui leur sont propres, en plus d'assurer leur mission d'information touristique sur le territoire.

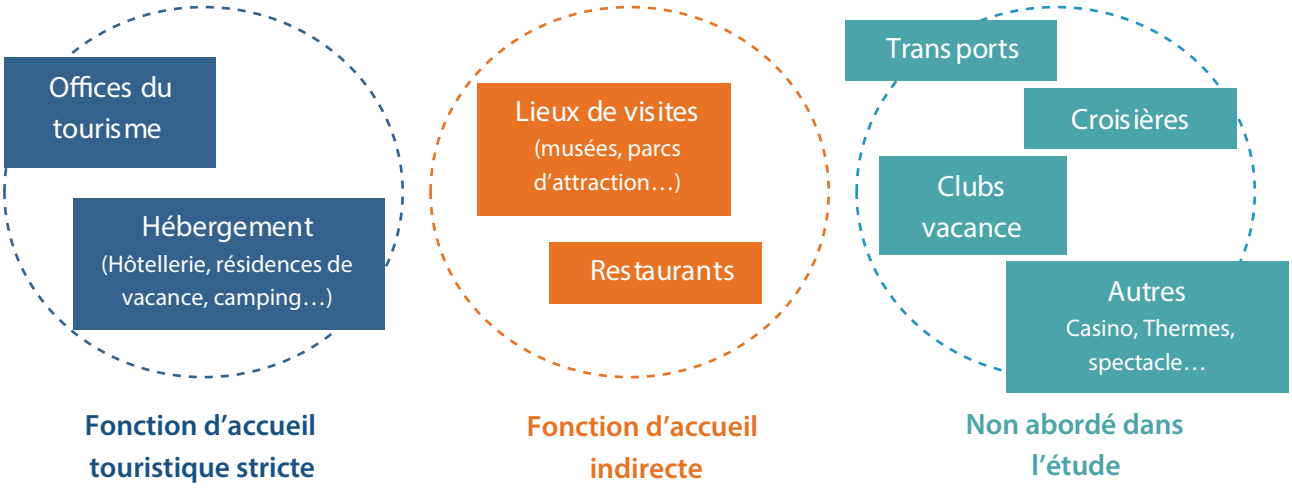
La mise en œuvre de l'accueil touristique peut prendre plusieurs formes et a fortement évolué avec le développement d'internet. Alors que l'accueil physique en structure représente la modalité historique (avec l'accueil téléphonique), il peut désormais être décliné de différentes manières : toujours physique mais en dehors de la structure d'accueil, dans les espaces publics touristiques par exemple où des chargés d'accueil partent à la rencontre des touristes ; et plus particulièrement numérique : sites internet, applications, blogs, mise à disposition de wifi, ordinateurs ou tablettes pour consulter les ressources en ligne…

Enfin, il est important de souligner que certains postes prévoient des tâches qui dépassent l'unique fonction d'accueil et la traditionnelle maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères. C'est le cas par exemple dans l'hôtellerie ou des compétences en informatique sont indispensables, ou bien dans les offices de tourisme, où les chargés d'accueil sont parfois responsable d'un dossier annexe, en lien ou non avec l'informatique (responsable de partenariat entreprises, commercialisation…). Les compétences mobilisées en fonction des différentes structures du tourisme sont abordées plus précisément par la suite.

2. Une fonction variable selon la structure employeuse

Le schéma ci-dessous propose une représentation des différentes structures employeuses de personnel d'accueil touristique en fonction du contenu des métiers d'accueil examiné dans cette étude. Au vu des objectifs de l'étude, une partie seulement des structures intervenant dans le tourisme a été étudiée. Ce sont les offices de tourisme qui ont fait l'objet de la plus grande attention, du fait de leur spécialisation exclusive dans l'accueil touristique. L'hébergement, particulièrement pour les postes de réceptionniste s'est révélé assez proche des offices de tourisme, en matière d'accueil touristique et de compétences mobilisées par les professionnels. Ces deux types de structure représentent la fonction d'accueil touristique au sens strict. Les lieux de visites et les restaurants ont été appréhendés dans l'étude comme présentant des fonctions d'accueil indirectes. Les premiers parce que l'accueil vise à présenter leur propre offre touristique en premier lieu (culturelle, sportive…) et les seconds parce qu'ils ne possèdent pas de postes de chargé d'accueil directement, mais sont mis en avant par la branche professionnelle comme des ambassadeurs du territoire local (gastronomie et production locale, terroir…). Les autres types de structures touristiques n'ont pas été abordés dans l'étude (casinos, transport, croisières…), bien que certaines d'entre elles puissent proposer des services d'information touristique directs, telles les compagnies de transport par exemple. Toutefois, une action VAE pourrait aussi bien les concerner.

Schéma 1 : Les principales structures de l'accueil touristique



L'accueil touristique en office de tourisme

1. Un métier qui évolue : de l'information générale au ciblage des attentes

Les offices de tourisme (OT) sont les seules structures dont l'essentiel du cœur de métier est centré sur l'accueil, qui peut être définit plus largement par la mise en valeur de l'offre touristique d'un territoire, indépendamment de la proposition/vente d'une offre touristique propre. Les autres structures du tourisme qui proposent de l'accueil déclinent pour la plupart seulement une partie des prestations proposées par les OT. Le travail des OT apparaît donc à ce titre comme la définition même de l'accueil touristique.

En lien avec le développement d'internet d'un côté, et les évolutions des attentes des touristes de l'autre, le contenu du métier de chargé d'accueil s'est étendu ces dernières années. Auparavant, les OT informaient sur l'ensemble de l'offre touristique d'un territoire. Les informations qu'elles proposaient devaient être neutres, de manière à ne favoriser aucun acteur local, particulièrement pour les hébergements et la restauration. Les personnes en charge de l'accueil fournissaient des listes exhaustives des services présents sur un territoire et le travail était réalisé 100 % sur papier. Aujourd'hui, la situation est très différente. Les touristes préparent davantage leur voyage en amont sur internet, entrainant une baisse de la fréquentation physique des lieux d'accueil. Tandis qu'au contraire, la fréquentation des lieux d'accueil immatériels gérés ou non par les offices du tourisme (sites internet principalement) a considérablement augmenté. Les touristes qui continuent de se rendre physiquement dans les OT viennent désormais chercher une information plus précise, spécialisée et personnalisée, obligeant les professionnels à cibler leurs réponses.

Le travail des offices de tourisme et plus particulièrement des conseillers séjour, titre qui remplace désormais celui de chargé d'accueil, se trouve alors davantage orienté vers la promotion, l'accueil et la communication via internet. Cette mutation a amené les conseillers à mobiliser de nouvelles compétences de travail, notamment en informatique et d'autant plus pour ceux qui se sont orientés vers la gestion du back office.

Lorsque l'offre touristique d'un territoire est très abondante, il devient impossible pour l'OT de la répertorier entièrement, les amenant à se spécialiser dans certains domaines. Comme le précise le directeur de l'OT de Fécamp : « Aujourd'hui les offices du tourisme sont à la limite du service public, certaines structures sont obligées de s'autofinancer en partie. Dans la mesure où il est impossible de répertorier toute l'offre touristique, par exemple avec l'explosion d'*Airbnb*, on peut par exemple choisir de promouvoir en premier lieu une structure touristique qui participe au financement de l'OT. De plus, les touristes attendent un conseil personnalisé. Ils viennent directement nous demander où nous irions manger nous-même. Nous leur donnons alors trois choix en ciblant la demande : selon la durée du séjour, du nombre de personnes dans le groupe et de leur niveau de connaissance des environs ».

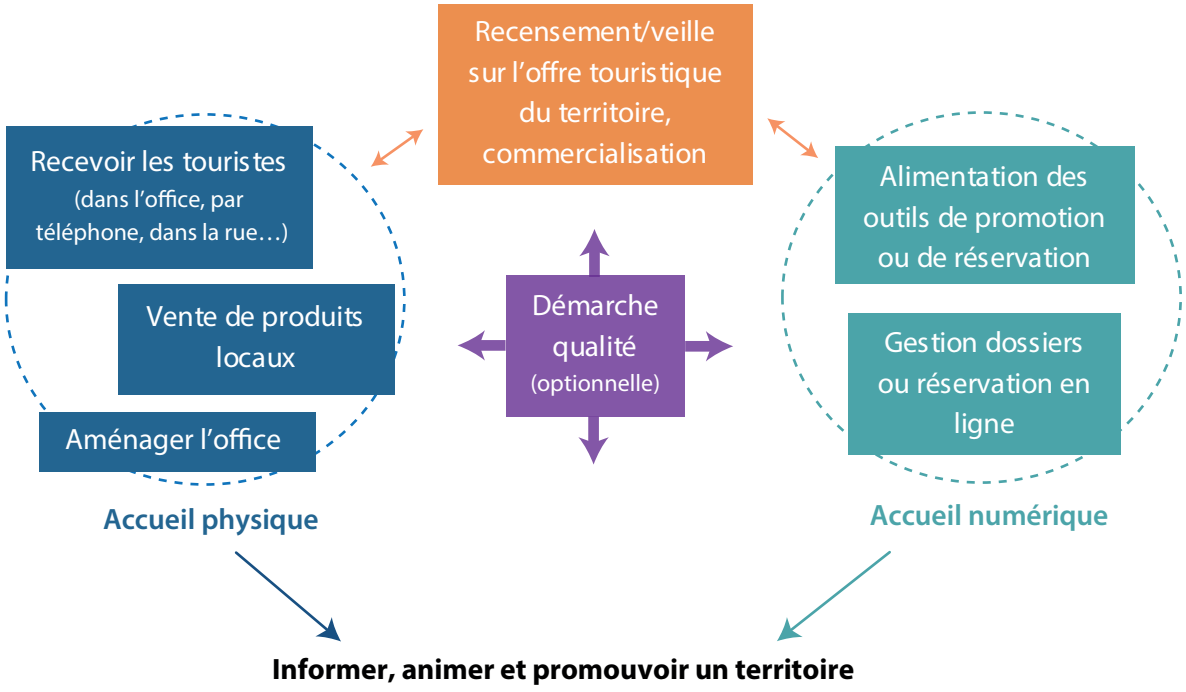
Une autre évolution notable porte sur l'offre commerciale. Les OT proposent de plus en plus systématiquement à la vente des produits régionaux, tandis que leur rôle s'arrêtait auparavant à la promotion. Le constat est le même en ce qui concerne la proposition de prestations touristiques, certains OT comme celui de Rouen recrutent eux-mêmes des guides conférenciers pendant les périodes touristiques pour assurer des visites de la ville. Comme le complète le directeur de l'OT de Fécamp : « Auparavant, l'évolution de carrière en OT était plus compliquée et les tâches plus répétitives. Ça a beaucoup changé car les missions se sont diversifiées. Aujourd'hui il faut aller sur le terrain tester les activités. Il ne suffit plus de les référencer simplement, il faut les connaître. Si les touristes continuent de venir dans les OT, c'est pour se rassurer et valider ce qu'ils ont vu sur internet ».

De nombreux nouveaux services proposés par les OT ont également été cités, attestant de la nécessité d'ajuster constamment leur offre :

- Partir à la rencontre des touristes près des lieux de visite (en vélo, cheval…) et conseiller sur place ;
- Fournir un accès wifi gratuit, un ordinateur ou une tablette aux touristes afin de leur permettre d'accéder à une information uniquement disponible sur internet ;
- Fournir un service de billetterie dans l'OT ;
- Mettre en place un système de consignes pour permettre aux touristes de laisser leurs bagages ;
- Être visible sur les réseaux sociaux.

En dernier lieu, il est important de souligner la mise en place de plus en plus systématique d'une démarche qualité. Davantage présente dans les grands ou moyens OT, la démarche qualité consiste à effectuer un suivi de tout ce qui est mis en œuvre pour améliorer la qualité des prestations proposées : la rédaction d'un manuel de qualité, l'analyse des procédures, la réalisation d'un travail sur la bonne transmission des savoirs entre les salariés, l'enregistrement des réclamations... Témoignant des exigences accrues vis-à-vis du personnel, la démarche qualité est également encadrée par des audits réguliers.

Schéma 2 : Le métier de conseiller séjour en office du tourisme



2. Les compétences requises : un nécessaire savoir être

A l'instar des métiers de l'accueil en général qui impliquent une interaction avec un public, les métiers de l'accueil touristique sont constitués d'une part importante de savoir être, en partie liée à des qualités humaines. Au contact des touristes, les conseillers séjour se doivent d'être calmes, diplomates, rigoureux, souriants, parfois empathiques et d'afficher dans l'ensemble une bonne présentation (orale et vestimentaire). Ils doivent également posséder une forte résistance au stress et à la répétition pendant les périodes d'affluence. Loin de se limiter à ces seules compétences relationnelles, le métier de conseiller séjour apparaît varié.

La maîtrise de l'anglais est un minimum requis pour exercer, où que soit situé l'OT. Néanmoins, des conseillers parlent fréquemment deux ou trois langues étrangères, et même davantage pour certains d'entre eux. Les exigences peuvent varier en fonction des zones touristiques, selon leur notoriété et la provenance des publics. Par exemple, tous les conseillers recrutés à l'OT de Rouen sont à minima trilingue, alors que ce n'est pas le cas pour les petits OT. La connaissance des codes culturels de communautés étrangères est appréciée. En témoigne cet exemple donné par le directeur de l'OT de Rouen : « Lorsque nous recevons un public japonais, le conseiller sort de derrière son comptoir pour aller se placer au milieu des touristes pour donner ses explications ». Ces exigences au niveau des compétences des salariés dépendent aussi beaucoup de la catégorie à laquelle appartient une OT, élément qui sera davantage abordé dans la sous partie suivante.

Les conseillers séjours doivent disposer d'une bonne culture générale, ainsi que connaître et comprendre les atouts touristiques du territoire. La curiosité est très appréciée, puisqu'elle garantit la mise à jour permanente des connaissances sur le territoire. Ils doivent également avoir des notions de commercialisation. C'est le cas lorsque l'OT possède une boutique de produits locaux, amenant les conseillers à savoir sélectionner, présenter, approvisionner et vendre un produit ; ou lorsque l'OT gère un service de billetterie ou offre un service de location (de vélos électriques par exemple). Les conseillers peuvent également être amenés ponctuellement à encadrer des saisonniers ou stagiaires pendant les fortes périodes d'activité.

Enfin, les compétences en informatique prennent de plus en plus d'importance. Comprenant un spectre très large, celles-ci vont de la simple navigation – recherche d'information à la maîtrise des logiciels de réservation, des réseaux sociaux, de l'alimentation de contenus, voire même plus rarement à la création et maintenance de sites internet.

3. Niveau de diplôme et recrutement : des différences importantes en fonction des structures

Le niveau de formation des conseillers séjour peut être assez variable en fonction de la taille des OT. Dans les grandes structures telles que Rouen ou le Havre, les salariés sont pour la plupart des jeunes en début de carrière, qui possèdent un niveau Bac+2 ou plus (sauf exceptions). Cependant, les diplômes du tourisme ne sont pas forcément les plus appréciés, la filière LEA (Langues Etrangères Appliquées) peut l'être davantage pour la maîtrise des langues et les séjours à l'étranger, tandis qu'un cursus en histoire de l'art représente un atout culturel. Dans les plus petites structures, les conseillers sont souvent moins diplômés (Bac ou inférieur) et en postes depuis plus longtemps. Historiquement aucun niveau de diplôme particulier n'était requis pour occuper un poste de chargé d'accueil et la seule pratique de l'anglais pouvait suffire. Aujourd'hui, parallèlement aux différentes évolutions du métier (de la clientèle et des technologies principalement), le BTS tourisme est devenu la clef d'entrée, et la pratique de deux ou trois langues étrangères est dorénavant très prisée.

La catégorie de l'OT joue sensiblement sur les critères de recrutement. Ainsi, l'OT de Rouen (classé en catégorie I) affiche des critères de recrutement particulièrement exigeants en comparaison aux petites structures de la région. Les conseillers doivent être à minima trilingue, sur un éventail de langue cohérent avec le public reçu : Japonais, Afrikaner, Coréen, Portugais… De plus, aucun des conseillers n'est dédié à 100 % à l'accueil, tous ont un dossier personnel à gérer (loisir, responsable de l'animation qualité, accueil croisière…). Selon le directeur « les conseillers séjour doivent coller à la clientèle reçue ».

Le classement des OT par catégories

I : structure de type entrepreneurial ayant vocation à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention. Elle se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire et déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale. L'OT doit de plus mettre en œuvre une démarche qualité.

II : structure de taille moyenne intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation touristique homogène et cohérent. Elle développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention.

III : structure de petite taille dotée d'une équipe permanente essentiellement chargée de l'animation du réseau de professionnels, de l'information des visiteurs et de la collecte de cette information en vue de sa bonne diffusion à une échelle principalement locale. Ses missions fondamentales s'exercent sur l'accueil et l'information.

Par ailleurs le classement des OT dans l'une des 3 catégories dépend de nombreux critères (Art. D.133-20 du Code du tourisme et arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme).

L'exemple de l'OT de Rouen n'est bien sûr pas représentatif de l'ensemble des conseillers qui exercent en Normandie (plus de 150 OT et 650 salariés en équivalent temps plein en 2015). Si les exigences de recrutement se sont en effet accrues (BTS à minima), de nombreux conseillers exercent depuis plusieurs dizaines d'années sans détenir un niveau de formation du supérieur. Comme en témoigne le directeur de l'OT de Fécamp : « Ici, certains salariés sont là depuis 20 ans et possèdent un niveau Bac ou inférieur ». L'accès à un emploi de conseiller séjour se fait souvent progressivement : 1ème embauche comme saisonnier, CDD puis signature d'un CDI.

Le périmètre de l'étude ne permet pas d'apporter un regard complet sur les conditions d'emploi des OT normands. Dans les structures interrogées, les équipes sont habituellement constituées d'une majorité de salariés permanents en CDI et à temps plein, qui peuvent être appuyées par quelques saisonniers durant les fortes périodes d'affluence. La grille salariale est composée de 3 échelons eux-mêmes divisés en indices. Le premier échelon correspond à peu près aux métiers de l'accueil, le deuxième aux agents de maîtrise (responsable d'accueil par exemple, d'un budget ou d'un dossier particulier) tandis que le 3ème est réservé aux directeurs. Le positionnement sur la grille salariale n'est pas défini par des critères réglementaires (possession d'un diplôme particulier notamment) et reste assez souple, permettant à certains salariés une évolution de carrière en fonction d'un domaine de spécialisation. Un conseiller peut par exemple évoluer vers un poste de responsable en interne (de l'accueil, de la communication, des croisières…) ou à l'externe, vers les métiers de la réception dans l'hôtellerie. De plus, il est très fréquent que les directeurs actuels des OT aient commencé leur carrière à l'accueil et exercé tout ou partie des différents postes existants dans les OT.

4. Un réseau structuré qui mobilise la formation

Le réseau des offices du tourisme est structuré à tous les échelons territoriaux. Au niveau départemental avec les UDOTSI[1], régional avec OTN[2] et national avec OTF[3]. De plus, le réseau des OT travaille étroitement avec les différentes instances du tourisme, le CRT[4] pour l'aspect promotion et observation, ainsi que le CLIC[5] pour le volet formation. La professionnalisation du personnel des OT est assurée en collaboration entre les OT, la fédération régionale (OTN), ainsi que le CLIC Normandie qui porte le programme de formation continue du tourisme depuis 2001 (ingénierie emploi-compétences et l'animation du plan de formation). La mise en œuvre des formations intervient ensuite avec le recours du CNFPT et/ou de l'OPCA (Agefos PME pour les OT), et grâce au soutien financier de la Région et des services de l'Etat (Direccte).

La structuration du réseau permet une réactivité importante aux principaux enjeux de formation. Plus d'un tiers des salariés des OT participent chaque année à une formation (250 sur 650 en 2014) et des actions spécifiques sont couramment menées. Par exemple depuis 2008, une action d'accompagnement à la démarche qualité a été initiée au niveau régional et un quota d'heures de formation est alloué aux structures. La majorité du recours à la formation continue dans les OT vise l'adaptation au poste et reste très rarement diplômante. Néanmoins, des actions collectives peuvent être mise en place.

1 Union Départementale des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative
2 Offices du Tourisme et Territoires de Normandie
3 Offices du Tourisme de France
4 Le Comité Régional du Tourisme, délégué par le conseil régional pour assurer la politique du tourisme
5 Comité de Liaison InterConsulaire

La mise en place du titre d'Animateur numérique de territoire

Le réseau des OT a récemment créé et fait enregistrer au RNCP un titre d'Animateur numérique de territoire (ou chargé de projet e-tourisme) pour répondre à l'évolution des compétences nécessaires. Accessible en formation continue, ce titre correspond à un poste de chargé de promotion et de développement touristique par l'intermédiaire du numérique, et permet d'accéder à l'échelon 2.3 de la grille salariale des OT (le poste correspondant existe à partir des structures de taille moyenne, c'est-à-dire comptant au moins 7-8 salariés). Egalement accessible par le biais de la VAE depuis 2014, OTN propose un accompagnement particulier pour les salariés qui souhaiteraient faire valider leurs acquis pour l'obtenir. Cependant, ce titre n'est pas reconnu dans la fonction publique territoriale qui compose une partie du réseau des OT. En effet, certains OT sont des régies de communautés de communes dont le personnel est composé de fonctionnaires territoriaux détachés.

L'engagement dans une action de formation continue diplômante, à l'exemple de ce titre d'animateur numérique de territoire peut néanmoins rencontrer des freins. De la part des salariés, qui peuvent avoir des réticences à s'engager dans un parcours de formation au vu de l'importance de l'engagement nécessaire, ainsi que de la part des directions, qui peuvent craindre que les salariés quittent leur poste une fois la certification obtenue (argument valable tous secteur d'activité confondus). De plus, une démarche de certification quelle qu'elle soit est d'autant plus attractive lorsqu'elle permet d'être employable dans d'autres structures. Plus généralement, la mobilisation des salariés des OT dans les différents dispositifs de formation continue peut souffrir des mêmes réticences que celles observées dans tous les secteurs. L'engagement est d'autant plus faible que les personnes sont âgées, où lorsque les domaines de formation sont éloignés des compétences maitrisées par les personnes (langues étrangères et nouvelles technologies notamment). Comme le souligne le directeur de l'OT de Fécamp : « Les tentatives de faire des conseillers branchés et connectés échouent parfois ».

Si une politique de formation est déjà bien en place dans le réseau des OT, celle-ci devrait être encore renforcée dans les années à venir sous l'effet de la Loi NOTRe. A partir du 1er janvier 2017, les OT relèveront des communautés de communes, ce qui entrainera un mouvement de concentration (ils relevaient jusqu'à maintenant en grande partie de l'échelon communal). Ainsi, de nombreuses structures vont être amenées à fusionner, principalement lorsque plusieurs OT sont présents dans la même communauté de commune, ayant pour effet de faire diminuer leur nombre et d'augmenter les effectifs salariés. Le nombre d'OT devrait par exemple passer de 40 à 5 dans la Manche. L'organisation des postes sera alors revue, impactant de fait la politique de formation des équipes, qui devrait probablement se renforcer davantage. En effet, le recours à la formation continue est généralement plus important dans les structures de grande taille. Par ailleurs, les postes polyvalents représentatifs des petites structures devraient diminuer sous l'introduction probable d'une plus forte spécialisation des tâches.

L'accueil touristique hors offices du tourisme

1. L'hébergement : une fonction d'accueil qui se rapproche de celle des OT

En dehors des tâches liées directement à la gestion de la clientèle (entrées et sorties, commandes de repas, demandes du quotidien…), liées à l'activité des établissements d'hébergement, la fonction d'accueil dans l'hébergement se rapproche pour plusieurs points de celle observée pour les OT, de même que les enjeux qui lui sont propres. L'hébergement comprend principalement l'hôtellerie ici, mais pas l'hôtellerie de plein air.

Assurée principalement par les réceptionnistes ainsi que les assistants d'exploitation (équivalent dans l'hôtellerie des assistants de direction), la fonction d'accueil nécessite une part importante de savoir être (ponctualité, cordialité, patience, amabilité, bonne présentation…) et une bonne résistance au stress et à la répétition. La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est obligatoire (anglais à minima). De plus, la fonction d'accueil dans l'hébergement nécessite une bonne connaissance et compréhension des publics reçus, de manière à adapter la relation client à des attentes qui peuvent différer selon la nationalité (mœurs). L'aspect commercialisation est également très présent et fortement liés aux compétences en informatique. Si les personnels en charge de l'accueil ne réalisent pas la vente des séjours directement (celle-ci intervenant le plus souvent en amont sur internet), certains d'entre eux assurent néanmoins le référencement et la promotion de l'offre, ainsi que le suivi des réservations avec notamment l'utilisation du *yield management*[1]. Ces actions nécessitent la maîtrise de logiciels spécifiques à l'hébergement (parfois développés en interne) pour la gestion du *backoffice*, ainsi que des outils internet pour l'aspect promotionnel (réseau sociaux, mise en avant des atouts touristiques du territoire…). Enfin, les personnels d'accueil sont fréquemment sollicités par les clients à propos d'informations touristiques générales (hors services directs proposés par l'établissement d'hébergement), afin de les aider à organiser leur séjour. Les clients, qui préparent davantage leur séjour à l'avance sur internet, sont désormais en attente de conseils touristiques précis et personnalisés une fois sur place, ce qui rejoint l'évolution des attentes des usagers des OT expliquée plus haut. Les réceptionnistes (et plus largement l'ensemble des personnels susceptibles d'être en contact avec les clients) voient donc leur rôle renforcé sur la connaissance du territoire et de ses atouts touristiques[2].

Les postes de réceptionniste sont occupés majoritairement par des jeunes (entre 25 et 35 ans) et plus souvent par des femmes[3]. Si les diplômes les plus courants sont la Mention complémentaire accueil, le CQP réceptionniste et le BTS hébergement, les niveaux de formations demeurent assez variables, allant du niveau VI au Bac+5. Cela s'explique par le fait qu'aucun niveau particulier ne soit en général requis au moment du recrutement (réalisé en face et face et relevant de l'appréciation du recruteur). Cependant, le diplôme peut tout de même représenter un levier de négociation à l'embauche, voire même être obligatoire dans certains grands groupes et selon le classement des établissements. La maîtrise de l'anglais est par contre impérative. Comme l'explique le délégué régional du Fafih Normand : « Beaucoup de personnes qui intègrent le secteur ont souvent un bon niveau de langue au départ. Ensuite, une montée en compétence est possible, en informatique ou en commercialisation par exemple ». Une évolution classique pour

1 Le yield management est un système de gestion tarifaire des capacités disponibles telles des chambres en hôtellerie ou des sièges dans le transport aérien et ferroviaire, qui a pour objectif l'optimisation du remplissage et du chiffre d'affaires. Source : wikipedia

2 Pour plus de renseignements voir l'étude « Les attentes des clientèles domestiques à l'égard de l'hôtellerie et la restauration en France » Observatoire du Fafih (disponible en ligne sur le site du Fafih)

3 Pour plus de renseignements, voir l'étude « Portrait des actifs du secteur », Observatoire du Fafih, 2012 (disponible en ligne sur le site du Fafih)

une personne souhaitant faire carrière dans l'hôtellerie peut se dérouler de la manière suivante : démarrage en tant que réceptionniste, 1ère de réception, chef de réception puis accès à un poste de direction. Par ailleurs, le BTS tourisme, dont le référentiel accorde une place importante au commerce est assez fréquent parmi les salariés de l'hébergement, voire peut être même davantage que dans les OT.

La part de l'emploi saisonnier est importante dans les activités d'hébergement[1], et particulièrement en haute saison (entre avril et octobre principalement et pendant la saison d'hiver en montagne), où elle peut représenter plus de la moitié des emplois de l'hébergement. Occupés majoritairement par des jeunes, ces emplois peuvent être une occasion d'obtenir une première expérience professionnelle, de valoriser la maîtrise d'une langue étrangère et parfois de voyager.

Enfin, l'amélioration de l'accueil représente un enjeu de taille pour le secteur de l'hébergement. D'une part au niveau relationnel : les professionnels se voient souvent reprochés un comportement nonchalant, mal aimable et un niveau en langue étrangère insuffisant dans les enquêtes de satisfaction (au même titre d'ailleurs que l'accueil réservé par les français en général) ; et d'autre part au niveau de l'accueil numérique : avec la gestion de l'information, la promotion ainsi que l'offre de service dématérialisée.

2. Les lieux de visites : une fonction d'accueil spécifique à l'activité

Centrée exclusivement sur l'activité de la structure, la fonction d'accueil dans les lieux de visite diffère fortement de la fonction d'accueil touristique large. En effet, celle-ci est dédiée à l'information aux visiteurs sur le déroulement de la visite, l'orientation dans les locaux ainsi qu'au contenu même des visites. Si les éléments présentés ici sont à prendre avec précaution car ils relèvent d'un seul entretien réalisé au musée des impressionnismes de Giverny, ils permettent néanmoins d'illustrer la fonction d'accueil dans un lieu de visite.

Au musée de l'impressionnisme de Giverny, trois services emploient du personnel d'accueil, c'est-à-dire en contact avec le public. Pour chacun d'entre eux les contenus des postes sont très différents, de même que le profil des personnes qui les occupent. Cependant, tous ont la caractéristique commune d'être des emplois saisonniers existants pendant la période d'ouverture du musée au public, du 1er avril au 31 octobre de chaque année. Pendant cette période, le musée emploie 57 personnes, dont seulement 27 permanents pour 30 saisonniers.

La première catégorie de postes d'accueil correspond aux agents de billetterie. Leur rôle principal est de vendre aux visiteurs les billets d'accès aux expositions, et de les renseigner sur le déroulement de la visite (distribution d'un guide de visite notamment). Comme pour les fonctions d'accueil abordées précédemment, les agents doivent avoir une bonne maîtrise de l'anglais, et si possible de l'allemand ou de l'espagnol. Au-delà de la maîtrise des langues étrangères, les prérequis à l'embauche portent davantage sur le savoir être que sur les diplômes. Comme le souligne la responsable des publics du musée : « C'est un travail très répétitif qui nécessite beaucoup de patience, un sens aigu du service et de comprendre les limites du poste ». En effet, les agents de billetterie sont fréquemment interrogés à propos de l'offre touristique disponible dans les alentours : « La billetterie n'est pas un office de tourisme, il faut savoir mettre un stop gentiment, rester ferme et courtois sans se laisser déconcentrer par des comportements qui peuvent parfois être déplacés ». Néanmoins, la plupart des agents de billetterie détiennent un niveau de diplôme universitaire

1 Pour plus de renseignements voire l'étude « L'emploi saisonnier dans l'hôtellerie et la restauration » Observatoire du Fafih, 2014 (disponible en ligne sur le site du Fafih)

et ont souvent choisi le secteur du tourisme par attrait personnel. Ils apparaissent très diplômés par rapport au niveau de rémunération du poste (rémunéré au Smic). La maîtrise de l'informatique est nécessaire afin d'utiliser un logiciel de gestion des ventes, et de plus, les candidats au recrutement doivent avant tout montrer « qu'ils ont les pieds sur terre ». La responsable des publics ajoute : « Beaucoup de personnes ont des idées fausses sur le tourisme, qui peut s'avérer en fait répétitif voire rébarbatif », caractéristique des emplois spécialisés. Les carrières des agents de billetterie sont assez courtes : au maximum 5 à 6 années (une année se compose en fait de 7 mois en emploi et 5 au chômage compte tenu du caractère saisonnier de l'emploi). L'interlocuteur explique qu'elle n'encourage pas les agents à rester longtemps car les postes sont répétitifs, mal payés et travaillés le weekend.

Les médiateurs constituent la deuxième catégorie de postes en lien avec l'accueil au musée de Giverny. Leur fonction consiste à mener les visites et à présenter les œuvres, 8 médiateurs sont embauchés durant la période touristique. Les postes sont occupés majoritairement par des femmes, très diplômées (au minimum Bac+3 ou Bac+5), plutôt jeunes et en début de carrière. Leur choix d'orientation professionnelle est davantage porté vers le secteur artistique que vers le tourisme. Les connaissances artistiques priment donc au recrutement sur tout le reste. La pratique de l'anglais par exemple n'est obligatoire que pour un ou deux médiateurs qui seront chargés des visites pour les groupes étrangers. Une autre caractéristique de ce poste est liée à la nécessité d'être opérationnel très vite, car les tableaux n'arrivent au musée que quelques jours avant l'ouverture des expositions (les expositions sont composées en grande partie de tableaux prêtés par des collectionneurs). Par ailleurs, les médiateurs interviennent parfois sur des amplitudes horaires importantes, car l'organisation de visites privées en soirée est de plus en plus fréquente (en addition des visites publiques réalisées en journée).

La troisième catégorie de postes en lien avec l'accueil est composée des agents de sécurité. Ces derniers assurent la sécurité des œuvres et du public à l'extérieur et à l'intérieur du musée. Si les agents de sécurité assurent parfois une fonction d'accueil (ils sont fréquemment amenés à renseigner les visiteurs sur le musée et parfois même sur les œuvres), ils relèvent d'avantage du secteur de la sécurité que du tourisme. Ils n'ont donc pas été examinés davantage dans cette étude.

3. Les autres types de structures touristiques

Les autres types de structures touristiques qui exercent une fonction d'accueil n'ont pas été interrogés durant l'étude. Si leur activité principale n'est pas liée à l'information touristique au sens large, elle est forcément dépendante des particularités propres d'un territoire (paysage, géologie, climat, culture, gastronomie…), des saisons, ainsi que de la fréquentation. Pour cette raison, toutes les structures du secteur touristique sont plus ou moins concernées par les enjeux de l'accueil touristique, dans une optique d'attractivité impactant le besoin de qualification et professionnalisation des personnels. Elles sont brièvement abordées ici, de manière non exhaustive et en lien avec les éléments évoqués lors des entretiens réalisés pendant l'étude.

Les clubs de vacances : La fonction d'accueil est tournée principalement sur les prestations offertes par l'établissement (plus larges que pour les structures de l'hébergement classique), mais également vers l'information sur l'offre touristique du territoire. La fonction d'accueil au sens large peut être assurée par l'ensemble des personnels en contact avec le public : réceptionnistes, animateurs, guides… pour répondre aux sollicitations des vacanciers. Les clubs vacances sont fortement employeurs de personnels saisonniers, formés ou non à l'accueil touristique. Il peut être difficile pour ces activités de discerner la frontière entre la fonction d'accueil et l'animation.

La restauration : Si l'activité des établissements de la restauration n'est pas liée directement avec la fonction d'accueil touristique, elle peut l'être néanmoins par le biais des serveurs, fréquemment sollicités à propos d'informations variées sur les alentours. Mais également par le biais de la gastronomie, qui fait partie intégrante de la culture locale. Pour la branche professionnelle de l'hôtellerie-restauration, les professionnels sont des ambassadeurs du territoire auprès des touristes, qui participent continuellement à sa promotion. Par ailleurs, les serveurs cristallisent une partie des reproches courants adressés aux professionnels du tourisme en France : un défaut d'amabilité ou plus largement d'accueil.

Les transports : Principalement centrée sur l'orientation des voyageurs au sein des services de transport, la fonction d'accueil des compagnies de transport peut parfois inclure l'information touristique au sens large. Ce peut être le cas lorsque la compagnie fournit un service d'hébergement ou de restauration, la fonction d'accueil se rapprochant dans ce cas de celle observée dans ces deux secteurs ; mais également lorsque des points d'information tourisme sont gérés directement par des compagnies de transport, par exemple dans les gares maritimes ou les aéroports.

Les campings : Ils emploient peu de personnel, pas forcément diplômé, mais par contre très polyvalent. Exclusivement saisonnière, l'activité des campings comprend dans la plupart des cas une fonction d'accueil touristique au sens large (renseignement des clients sur l'offre touristique environnante), ce qui apparaît très cohérent tant leur fréquentation dépend des atouts du territoire environnant.

Les parcs d'attraction / Bateaux de croisière : Au vu de leur activité, il est possible de supposer que la fonction d'accueil soit essentiellement dédiée aux prestations proposées (dont probablement des activités de visite pour les croisières).

Quelles opportunités de développement de la VAE auprès des professionnels de l'accueil touristique ?

Après avoir examiné les fonctions d'accueil existantes dans les différentes structures du tourisme, cette dernière partie s'intéresse aux opportunités de développement de la VAE. Celles-ci peuvent être appréhendées à deux niveaux. Individuel en premier lieu, un salarié entamera une démarche VAE en fonction des bénéfices qu'il pourra retirer au niveau professionnel et personnel : intérêt à obtenir une certification correspondante au poste qu'il occupe, ou un niveau de formation supérieur à celui détenu auparavant (dans le cas où il possède déjà un diplôme du tourisme). Mais également au niveau des structures employeuses en lien avec la problématique suivante : dans quelle mesure la VAE et plus largement la qualification des personnels peut constituer un levier pour répondre aux enjeux de l'accueil touristique ? La première sous partie compile l'avis des personnes interrogées sur la VAE, tandis que la seconde est consacrée aux pistes de développement de la VAE.

1. Les avis des personnes rencontrées sur la VAE

Pour l'ensemble des interlocuteurs qui se sont exprimé sur la VAE, celle-ci ne représente pas d'intérêt financier direct pour les salariés en charge de l'accueil. Dans la mesure où le positionnement sur la grille salariale n'est pas dépendant du niveau de formation (sauf exception, avec par exemple le titre d'animateur numérique de territoires, qui permet d'accéder à l'échelon 2.3 de la grille salariale des offices de tourisme), l'obtention d'un niveau de formation supplémentaire n'entraine pas systématiquement d'évolution professionnelle. Les compétences et l'expérience sont donc les principaux vecteurs d'évolution professionnelle, pour les fonctions d'accueil et plus largement dans le secteur touristique, et d'autant plus pour les structures fortement employeuses de personnel saisonnier. Pour les personnes interrogées, l'intérêt d'une démarche VAE est avant tout lié à des bénéfices personnels (valorisation, confiance en soi et reconnaissance). En effet, le dispositif représente un investissement en temps trop important dans le cas où aucune évolution professionnelle ne peut être obtenue à l'issue de la démarche.

Ces propos ont souvent été nuancé par la suite, en prenant le cas des salariés ne possédant pas de diplôme en lien avec leur poste, voir pas de diplôme du tout. En effet, les personnes qui se sont exprimées détiennent toutes un niveau de diplôme supérieur (Bac +2 à minima). Si elles n'ont pas jugé la démarche intéressante pour elles-mêmes, elles l'ont pour la plupart mise en avant comme une opportunité de sécurisation des parcours adaptée pour les personnes peu ou pas diplômées dans une optique de reconversion ou de changement de secteur d'activité.

Le témoignage suivant est assez représentatif[1] des avis recueillis sur la VAE : « Je ne vais pas aller m'embêter à faire une VAE, je me suis déjà renseignée, ça ne m'apporterait pas plus d'argent et je suis satisfaite de mes expériences. Par contre je trouve ça très bien pour quelqu'un qui n'a pas fait d'étude, si je n'avais pas un Bac+3, j'entamerais peut-être une démarche pour avoir un bagage à valoriser. Cependant, beaucoup de personnes n'ont pas besoin d'avoir un diplôme pour se sentir valorisées. Le diplôme est important à

1 Le témoignage a été recueilli auprès d'une salariée qui possède 10 années d'expérience d'accueil dans diverses structures touristiques : bateaux de croisières, point d'information tourisme et résidence de vacances.

l'embauche, ensuite c'est l'expérience qui prédomine ».

Pour le directeur de l'OT du Havre, le dispositif de la VAE apparaît peu adapté aux conseillers séjour en OT. Selon l'argument suivant, une expérience de conseiller séjour ne permet pas de valider un BTS tourisme, devenu par ailleurs le diplôme d'entrée lors des nouveaux recrutements de conseillers séjour. En effet, le référentiel du BTS tourisme serait trop large (comprenant des modules en communication, management, marketing…) par rapport aux différentes activités exercées par les conseillers séjour, pour permettre de le valider dans son intégralité. La VAE devrait être dans ce cas forcément complétée par une formation. Un problème similaire se pose pour des personnes détenant déjà un BTS et souhaitant valider une certification de niveau supérieur. Il a par ailleurs ajouté en prenant l'exemple des responsables : « Quel serait l'intérêt d'obtenir un master puisque la personne est déjà responsable ».

Pour certains interlocuteurs, les diplômes sont plus importants pour les activités de commercialisation ou impliquant une maîtrise des outils numériques, expliquant qu'à l'exception des langues étrangères, beaucoup de compétences nécessaires en accueil sont avant tout relationnelles, et donc indépendantes des diplômes. Pour le directeur de l'OT de Rouen, les diplômes en LEA sont d'ailleurs préférés à ceux du tourisme pour la fonction d'accueil. Il déplore également un fonctionnement trop strict de la démarche VAE.

Pour la plupart des personnes interrogées, la mise en place d'une action collective VAE à destination des professionnels de l'accueil devrait cibler en premier lieu les salariés peu ou pas diplômés, dans une optique de sécurisation des parcours. Dans le réseau des OT, les petites structures seraient à privilégier en premier lieu.

Pour le délégué régional du Fafih, « la VAE pourrait être intéressante pour toutes les personnes qui sont rentrées dans le secteur avec un diplôme autre, bien qu'elle resterait une démarche individuelle ». L'argument selon lequel une action collective VAE pourrait être menée dans certains bassins touristiques a également été avancé ; certains enjeux de professionnalisation étant communs à différentes structures touristiques, par exemple dans la baie du Mont-Saint-Michel ou autour de Bagnole-de-l'Orne, où les activités touristiques sont concentrées.

Dans l'ensemble, le dispositif était connu par les différentes personnes interrogées, bien que les modalités de réalisation le soient souvent moins.

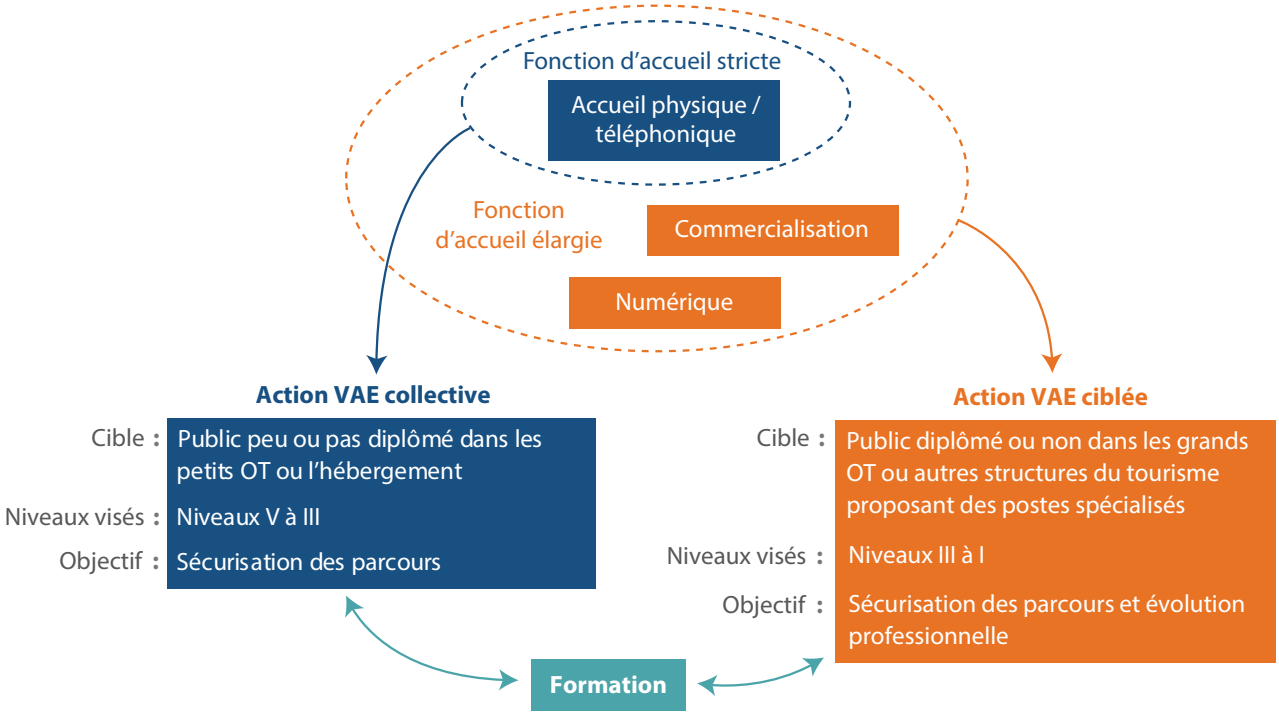
2. Quel type d'action pour quel public ?

En écho aux éléments recueillis pendant l'étude, les opportunités de développer une action collective VAE ont été envisagées de deux manières. Si toutes deux visent une logique de sécurisation des parcours, les publics cibles sont par contre différents, de même que les domaines d'activités qui pourraient être valorisés.

Un premier type d'action VAE collective pourrait cibler les salariés peu ou pas diplômés, visant à leur faire obtenir soit un premier niveau de formation, soit un niveau supérieur. La certification préparée correspondrait à la fonction d'accueil stricte qui pourrait être élargie aux domaines d'activité complémentaires (si les personnes possèdent l'expérience suffisante), pour un niveau compris entre V et III. Dans ce cas, la perspective d'évolution au sein de la structure serait assez limitée, l'objectif étant de consolider l'employabilité sur un même type de poste.

Un deuxième type d'action plus ciblé pourrait s'adresser aux salariés qui sont montés en compétences dans des domaines complémentaires à la fonction d'accueil, principalement en commercialisation et maîtrise du numérique, pour leur permettre d'obtenir une certification valorisable hors de leur structure et dans d'autres secteurs d'activités. Les possibilités d'évolution professionnelle seraient plus nombreuses dans ce cas. Un type d'action similaire viserait plutôt des certifications du supérieur, d'un niveau compris entre III et I, en s'appuyant sur un accompagnement particulier afin d'identifier les certifications adaptées pour les personnes intéressées.

Schéma 3 : Deux manières d'envisager une action collective VAE pour les professionnels de l'accueil touristique



3. Une action collective pour sécuriser les parcours

Dans le réseau des OT, l'accès à la qualification pour les salariés représente un enjeu de sécurisation des parcours surtout dans les petites ou moyennes structures, où les personnels avec un faible niveau de formation et une ancienneté importante sont nombreux. Ils sont en effet les plus vulnérables dans une situation de perte d'emploi. Par contre, l'enjeu de sécurisation ne se pose à priori pas pour les grands OT, qui emploient des personnes plus jeunes et davantage diplômées (voire parfois même très diplômées). En revanche, une action similaire pourrait être proposée aux salariés de l'hébergement peu ou pas diplômés.

La question de la certification à proposer est assez complexe. Si le BTS tourisme apparait approprié en premier lieu car il représente aujourd'hui la clef d'entrée dans les OT, la possibilité de l'obtenir pour des personnes sans diplôme ayant exercé principalement une fonction d'accueil rencontre des freins. Dans de nombreux cas, les domaines d'activité exercés par les personnes risquent d'être insuffisants pour permettre de valider l'intégralité d'un BTS tourisme (dans un OT comme ailleurs). Dans ce cas, la VAE hybride pourrait être mobilisée, pour permettre aux personnes de se former et valider les modules manquants (marketing, communication…). Cependant, le BTS tourisme demeure un choix de certification adapté pour les professionnels de l'accueil. Dans la mesure où la fonction d'accueil est la plupart du temps associée à d'autres activités (numérique et commercialisation au moins), il apparaitrait important que les salariés puissent obtenir un diplôme témoignant d'une capacité à exercer dans plusieurs domaines complémentaires. Mais également parce que c'est un diplôme du supérieur et que les exigences au recrutement ne tendront qu'à s'élever dans le futur.

Pour les candidats peu ou pas diplômés pour qui un niveau BTS serait trop élevé, une action VAE pourrait leur permettre d'obtenir une certification de niveau IV ou V. Dans ce cas, les titres professionnels du ministère de l'Emploi paraissent les plus appropriés sur des compétences d'accueil stricte. Par exemple avec le titre d'Agent d'accueil touristique pour le niveau V, et de Conseiller(ère) en séjours et voyages / Réceptionniste en hôtellerie pour le niveau IV. Il existe aussi une mention complémentaire Accueil réception adaptée à l'hôtellerie qui équivaut à un niveau IV. Par ailleurs, les niveaux de certification marquent assez bien la séparation entre fonction d'accueil simple (niveau V), la fonction d'accueil enrichie (Niveau IV) tandis qu'à partir du niveau III, la fonction d'accueil (systématique dans le tourisme peu importe le poste) se voit accompagnée de responsabilités. Les freins ici tiennent au rôle historiquement faible des diplômes dans le tourisme. De nombreux salariés peuvent en effet considérer que l'expérience seule leur suffit pour exercer leur emploi et évoluer, et particulièrement parce que les emplois sont très liés au savoir être et à la maîtrise des langues étrangères. Un autre frein est lié à la difficulté à mobiliser les salariés sur les enjeux de formation continue (dont la VAE), couramment vécu comme une contrainte. Ce constat est d'autant plus avéré dans les petites structures, avec les personnes les moins diplômées ou les plus âgées, qui présentent un faible recours à la formation continue[1].

Une action collective VAE remportera une adhésion d'autant plus importante que les salariés ainsi que la direction y verront un intérêt. Ainsi les salariés seront plus réceptifs à une démarche qui favoriserait la mobilité à court terme, mais également à moyen/long terme (reconversion volontaire ou perte d'emploi subie). En effet, si les diplômes présentent encore souvent un intérêt relatif pour exercer une fonction d'accueil dans une structure du tourisme, et surtout pour les personnes recrutées depuis longtemps, ils sont néanmoins prisés dans certaines structures. Les grands offices du tourisme comme celui de Rouen par

1 Si les entretiens ont souvent mis en avant les difficultés à mobiliser les salariés des petites structures sur la formation, ainsi que les personnels d'accueil dans l'hôtellerie, c'est un constat général. Le recours à la formation continue tous secteurs confondus est habituellement d'autant plus faible que les structures sont de petites tailles et que les niveaux de formation des salariés sont bas. Pour plus d'informations sur le sujet, voir l'ouvrage « Quand la formation continue », Cereq, 2014.

exemple, qui demandent un niveau de qualification élevé (diplôme universitaire, 3-4 langues étrangères plus capacité à mener un projet), les établissements prestigieux (hôtels étoilés par exemple) et plus généralement les établissements qui mènent une démarche qualité (forcément liée à la montée en qualification du personnel). Côté employeurs, le soutien d'une action collective VAE au profit des salariés peut avoir différents avantages. La montée en qualification est une possibilité de répondre aux enjeux de l'accueil (à la nécessité d'améliorer l'accueil touristique en France) tout en stimulant le parcours professionnel des salariés : par la reconnaissance personnelle d'obtenir un diplôme, la sécurisation, mais aussi par la valorisation professionnelle si les nouvelles qualifications permettent une évolution de poste et de salaire.

4. Une action VAE ciblée

La seconde piste proposée consisterait à cibler des certifications correspondantes aux activités complémentaires de l'accueil touristique en fonction du profil des salariés. Comme expliqué précédemment, l'accueil pluraliste et physique traditionnel se réduit peu à peu pour laisser la place au conseil personnalisé, la promotion numérique ainsi que la commercialisation de biens et services locaux et novateurs. Une démarche VAE pourrait ainsi être proposée aux salariés qui se sont spécialisés soit dans les nouvelles technologies, soit dans la commercialisation afin de valoriser les compétences acquises. Visant à obtenir plutôt des diplômes du supérieur (à partir du BTS), une action de ce genre serait principalement adaptée à des structures de taille importante, qui proposent ce type d'emplois qualifiés (particulièrement pour la maîtrise des outils numérique). Par ailleurs, le choix des certifications est particulièrement important à partir de la Licence. 77 certifications du tourisme de niveau II sont répertoriées sur le site internet de l'Onisep et 59 pour le niveau I, le plus souvent dans les domaines suivants : management, marketing, communication, conception de produits touristiques, e-tourisme… Le plus difficile pour lancer une action VAE dans cette configuration serait probablement de convaincre les personnes de s'engager dans la démarche au regard de l'investissement nécessaire (d'autant plus important que le niveau de la certification visé est élevé). Les autres freins sont communs à ceux énoncés précédemment. De plus, ce type d'action nécessiterait d'individualiser l'accompagnement des candidats pour cibler des certifications ciblées et réaliser le suivi des parcours.

Dans ces deux cas, une action collective VAE pourrait être complétée avec de la formation dès lors qu'une personne ne détient pas tous les acquis nécessaires. De plus, elle pourrait être mise en place en partenariat avec les têtes de réseau des activités touristiques sélectionnées, afin de cibler précisément les bénéficiaires et de diffuser l'information (OTN pour les offices du tourisme et l'UMIH pour l'hébergement). L'action pourrait également être proposée à des structures exerçant des activités touristiques autres (lieux de visite pour l'accueil stricte, résidences de vacances…).

Enfin, la question des travailleurs saisonniers a souvent été abordée lors des entretiens. Occupant des emplois précaires et peu diplômés, la sécurisation des parcours professionnels représente un enjeu important pour certains d'entre eux. En effet, si une partie des travailleurs saisonnier exercent par choix, ce qui leur permet d'allier périodes de travail (plutôt intensives) et projets personnels (voyage notamment), une autre partie occupe un emploi saisonnier par défaut, faute de pouvoir trouver un emploi stable. Dans le cas où le statut de saisonnier est subi, l'obtention d'une certification pourrait probablement favoriser l'accès à l'emploi durable. Néanmoins, le cas des saisonniers n'a pas été abordé plus en détail car les postes examinés en lien avec la fonction d'accueil étaient rarement occupés par des saisonniers. Par ailleurs, une action collective VAE à destination des saisonniers pourrait plutôt cibler le statut directement, voire un secteur d'activité, plutôt qu'une fonction uniquement.

Etude VAE et développement touristique

Livrable N° 2 : Les opportunités de développement de la VAE pour les professionnels de l'accueil touristique en Normandie

Observatoire VAE
Pôle Observation et Prospective
Crefor, Pôle Régional des Savoirs
115 Boulevard de l'Europe BP 1152
76 176 ROUEN cedex 01
téléphone : 02 35 73 77 82

Janvier 2016

Directeur de publication : Luc Chevalier
Réalisation : Pierre Leclerc

Téléchargeable sur le site du Crefor : www.crefor-hn.fr

Etude commanditée et financée par la Direccte et la Région Normandie

Reproduction autorisée sous condition de mentionner la source

Les travaux de l'observatoire VAE bénéficient d'un financement spécifique de la Direccte et de la Région Normandie