

# CHRONIQUE

## EMPLOI TOURISTIQUE



Bertrand Réau  
Laure Paganelli

# Chronique de la Chaire Tourisme, voyages et loisirs du Conservatoire National des Arts et Métiers

La Chaire Tourisme, voyages et loisirs du CNAM vous propose un focus mensuel sur les problématiques actuelles liées au tourisme. Sans viser à l'exhaustivité, il s'agit de faire le point à travers des articles de presse sélectionnés sur une thématique donnée. Ce mois-ci nous nous sommes intéressés à un sujet crucial pour la reprise du tourisme : l'emploi.

## AVANT LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

Au niveau mondial, en 2019, le tourisme représentait 7% du commerce international (en troisième position derrière les industries du carburant et des produits chimiques)<sup>1</sup>, mais aussi des millions d'emplois (les travailleurs du tourisme sont essentiellement des femmes et des jeunes d'après l'Organisation Mondiale du Tourisme<sup>2</sup>).

Des pays très touristiques voyaient le tourisme à la fois comme une source de richesses et d'emplois. Par exemple, 84% des emplois d'Aruba concernaient en 2019 le secteur du tourisme et des voyages<sup>3</sup> et 85,6% du PIB du pays étaient liés au tourisme et au voyage<sup>4</sup>. Il est toutefois intéressant de voir qu'aucun des 20 pays les plus visités au monde<sup>5</sup> ne fait partie des 10 pays au plus haut pourcentage d'emplois liés au tourisme et au voyage<sup>6</sup>.

Le tourisme représente 12% des emplois dans l'Union Européenne (27 millions d'emplois directs et indirects) et 3 millions d'entreprises<sup>7</sup>. En 2019, le tourisme représentait 7,5% du PIB français et 2,87 millions d'emplois<sup>8</sup>.

---

<sup>1</sup> « Policy Brief: COVID-19 and Transforming Tourism », *OMT*, août 2020

<sup>2</sup> « 2020 : rétrospective de l'année », *OMT*, janvier 2021

<sup>3</sup> « Visualizing the Countries Most Reliant on Tourism », *Visual Capitalist*, 22 mai 2019

<sup>4</sup> « The Tourism Industry Is in Trouble. These Countries Will Suffer the Most. », *Foreign Policy*, 1<sup>er</sup> avril 2020

<sup>5</sup> idem

<sup>6</sup> « Visualizing the Countries Most Reliant on Tourism », *Visual Capitalist*, 22 mai 2019

<sup>7</sup> « Tourisme : y a-t-il quelque chose à attendre du "Sommet européen" de Thierry Breton ? », *TourMag*, 10 octobre 2020

<sup>8</sup> « Jean-Baptiste Lemoyne : « Il ne faut pas céder notre place en termes d'attractivité touristique ! » », *L'Echo Touristique*, 7 juin 2021

## QUELQUES DONNÉES STATISTIQUES

L'OCDE rappelle que le secteur touristique a été l'un des premiers à être touché par la pandémie (les fermetures de frontières et restrictions de déplacements ont entravé l'activité du secteur) et sera certainement l'un des derniers à s'en remettre<sup>9</sup>.

Lors du premier confinement (mars-mai 2020), les organisations mondiales ont émis leurs premières prévisions au regard de la disparition d'emplois. Selon l'Organisation Mondiale du Travail près de 195 millions d'emplois à plein temps risquaient de disparaître entre avril et juin 2020<sup>10</sup>. Pour ce qui concerne l'emploi touristique, le World Travel and Tourism Council (WTTC) estimait que 50 millions d'emplois pourraient être supprimés à cause de l'épidémie. L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) prévoyait alors une baisse de 20 à 30% du tourisme international et la disparition de millions d'emplois<sup>11</sup>.

En réalité, en 2020, ce sont près de 62 millions d'emplois touristiques qui ont été supprimés dans le monde à cause de la chute de 74% du nombre de visiteurs d'après le Conseil mondial du voyage et du tourisme (WTTC)<sup>12</sup>. Avant 2020, 272 millions de personnes dans le monde vivaient grâce à ce secteur<sup>13</sup>. Selon l'OMT (avril 2021) ce seront au total 100 millions d'emplois dans le monde qui risquent de disparaître<sup>14</sup>. D'après une étude de l'OCDE, la moitié des petites et moyennes entreprises touristiques risquent de cesser leur activité cette année. Or, ces entreprises représentent 4/5 des emplois touristiques internationaux. La destruction des emplois touristiques ne semble donc pas terminée.... mais, parallèlement, très peu d'études s'intéressent à l'émergence de nouveaux types d'emplois dans le secteur.

## DES EMPLOIS QUI NE TROUVENT PLUS PRENEURS ET DES RECONVERSIONS

Depuis le début de la crise, de nombreuses entreprises du tourisme ont annoncé se séparer d'une partie de leurs employés. En France, nous pouvons retenir les exemples de Mister Fly qui a dû se séparer de 56 de ses 307 salariés<sup>15</sup> et de Kuoni qui a mis en place un Plan de Sauvegarde de l'Emploi<sup>16</sup>.

Dans la presse, on observe une course aux chiffres et aux évaluations.

Au niveau national, en septembre 2020, le syndicat des professionnels indépendants de l'hôtellerie et de la restauration (GNI) alerte : près de 47 000 emplois ont été détruits

<sup>9</sup> « OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19), Rebuilding tourism for the future: COVID-19 policy responses and recovery », *OECD*, 14 décembre 2020

<sup>10</sup> « La pandémie de Covid-19 provoque déjà des effets dévastateurs sur l'emploi mondial », *Les Echos*, 7 avril 2020

<sup>11</sup> idem

<sup>12</sup> « Avec l'arrêt du tourisme, l'écosystème construit pour les voyages de masse s'est évaporé », *Le Monde*, 11 avril 2021

<sup>13</sup> « En un an, le Covid-19 a détruit 100 millions d'emplois liés au tourisme », *Europe 1*, 12 avril 2021

<sup>14</sup> « Avec l'arrêt du tourisme, l'écosystème construit pour les voyages de masse s'est évaporé », *Le Monde*, 11 avril 2021

<sup>15</sup> « A cause de la Covid-19, MisterFly réduit ses effectifs », *L'Echo Touristique*, 24 septembre 2020

<sup>16</sup> « Emmanuel Foiry (Kuoni) : « Nous sommes en train de mettre en place un PSE » », *Kuoni*, 4 novembre 2020

dans l'hôtellerie au premier semestre 2020. Le syndicat avance une autre donnée inquiétante : le nombre d'emplois qui risquaient encore d'être détruits dans ce secteur dans les prochaines semaines était de 30 000<sup>17</sup>. Valérie Boned, secrétaire générale des Entreprises du Voyage estimait en octobre 2020 que le licenciement de 30% des employés d'agences de voyages était possible<sup>18</sup>.

Le directeur du cabinet Protourisme affirme en janvier 2021 qu'entre 300 000 et 500 000 emplois touristiques sont menacés, une fois que les aides économiques et financières ne seront plus versées par l'Etat<sup>19</sup>.

La crise sanitaire n'a pas uniquement causé une destruction des emplois mais aussi des départs des salariés du secteur. Selon une étude de l'UMIH, à la reprise ce seront entre 140 000 et 150 000 emplois du secteur de l'hôtellerie et de la restauration qui ne seront pas pourvus<sup>20</sup>. Pourquoi ? En 2020, 110 000 employés ont quitté le secteur. Au premier trimestre de 2021 ils étaient déjà 31 000. Il est à noter que la pénurie de main d'œuvre n'est pas nouvelle et qu'avant la crise le secteur était déjà en manque d'employés. **Chaque année, avant la crise sanitaire, ce sont 100 000 emplois dont 50% en CDI qui ne trouvaient pas preneur dans le seul secteur de l'hôtellerie restauration**<sup>21</sup>. Une pénurie qui s'explique par exemple par l'importance des contrats courts, des horaires décalés qui ne rendent pas le tourisme attractif. Ainsi, des secteurs comme la banque et l'assurance ont su capter les employés qualifiés de l'accueil qui sont souvent bilingues ou trilingues<sup>22</sup>. Des compétences recherchées.

## A L'ÉTRANGER

La disparition des emplois touristiques n'est bien entendu pas une situation unique à la France. De nombreux pays observent le même phénomène. Par exemple, selon le Conseil du Tourisme de Thaïlande, le secteur touristique qui représentait 11 à 12% du PIB du pays avant la pandémie a perdu 1,45 millions d'emplois sur les 4,5 millions qui existaient avant la crise (données de mars 2021)<sup>23</sup>. En Italie – où le tourisme représente environ 13% du PIB<sup>24</sup> – 337 000 travailleurs du secteur touristique se seraient retrouvés au chômage selon des chiffres du WTTC<sup>25</sup>.

---

<sup>17</sup> « GNI : « L'hôtellerie française est en train de vivre le plus grand plan social de son histoire » », *L'Echo Touristique*, 16 septembre 2020

<sup>18</sup> « Valérie Boned (EdV) : "nous allons avoir des licenciements en masse" », *TourMag*, 2 octobre 2020

<sup>19</sup> « Coronavirus : jusqu'à 500 000 emplois menacés dans le tourisme français ? », *L'Echo Touristique*, 13 janvier 2021

<sup>20</sup> « Reconversion, découragement... La pénurie de main-d'œuvre s'accélère dans les hôtels et les restaurants », *Tour Mag*, 22 avril 2021

<sup>21</sup> « Pénurie de main d'œuvre : l'hôtellerie-restauration réfléchit à faciliter l'emploi des réfugiés », *AFP*, 8 août 2018

<sup>22</sup> « Reconversion, découragement... La pénurie de main-d'œuvre s'accélère dans les hôtels et les restaurants », *Tour Mag*, 22 avril 2021

<sup>23</sup> « 1,45 million d'emplois perdus dans le tourisme en Thaïlande, selon TCT », *Le Petit Journal*, 30 mars 2021

<sup>24</sup> « Covid: Et si l'Italie loupait la prochaine saison touristique? », *Challenges*, 10 avril 2021

<sup>25</sup> « Italy's tourism industry reports €120 billion loss in 2020 », *The local*, 19 avril 2021

Cette pénurie de main d'œuvre touristique avait été elle aussi observée avant la crise épidémique. Il faut ici faire une différence entre les pays du Nord et ceux du Sud qui n'ont pas la même structure de l'emploi dans ce secteur. En 2019, un rapport du groupe Sage Consulting relève que 20 000 postes sont vacants « à l'aube de la saison touristique de 2019 » au Québec<sup>26</sup>.

## LES AIDES DE L'ÉTAT

Dès le mois de mars 2020, des aides gouvernementales à court et moyen terme sont engagées afin d'éviter des faillites et de protéger les emplois. En France, l'Etat soutient les entreprises touristiques avec la mise en place du chômage partiel, des reports de charges sociales et fiscales, le fonds de solidarité pour les TPE et les indépendants, des Prêts Garantis par l'Etat (PGE), des PGE « saisons », l'annulation des loyers et redevances d'occupation du domaine public, le renforcement du plan d'investissement destiné au secteur<sup>27</sup>. Ces mesures, en soutenant les entreprises ont certainement permis de sauver – temporairement du moins – un certain nombre d'emplois. Reste à savoir si une fois que ces aides ne sont plus versées les entreprises auront la capacité de reprendre une activité normale. Si ce n'est pas les cas, des emplois risquent d'être perdus.

Parmi les actions proposées par le Conseil Interministériel du Tourisme de mai 2020 on peut relever la plateforme Monemploitourisme<sup>28</sup>. Cette plateforme recensait dans un premier temps les emplois touristiques disponibles afin de favoriser le recrutement des saisonniers. Le 2 juin 2021, le président de la République Française a lancé la seconde version de la plateforme<sup>29</sup>. Elle propose des dizaines de milliers d'emplois et pas uniquement saisonniers : 40% des postes proposés sont des CDI et 22% des CDD ! Le but de cette plateforme est : « [d'] anticiper les évolutions du métier et les besoins en compétences, les parcours professionnels dans le domaine »<sup>30</sup>.

## L'EMPLOI SAISONNIER

Les saisonniers font partie des grands perdants de cette crise. Beaucoup n'ont pas été embauchés pendant leurs saisons et il est donc difficile de retrouver ces personnes dans les statistiques officielles.

L'Etat a pour autant encouragé les entreprises, à partir du deuxième confinement, à embaucher comme à l'accoutumée leurs salariés. Ainsi, la ministre du Travail, Elisabeth Borne, affirmait en novembre 2020, que les stations de skis devaient embaucher leurs saisonniers (même si la saison n'est pas assurée) quitte à leur faire

---

<sup>26</sup> « La pénurie de main-d'œuvre en tourisme », *Sage Consulting*, septembre 2019

<sup>27</sup> « Plan de soutien au secteur touristique et aux secteurs connexes », *Economie.gouv*, 26 novembre 2020

<sup>28</sup> « Monemploitourisme.fr : un nouveau site pour l'emploi des saisonniers », *L'Echo Touristique*, 17 juin 2020

<sup>29</sup> « Georges Rudas (Monemploitourisme.fr) : « Tous les métiers du secteur sont concernés » », *L'Echo Touristique*, 10 juin 2021

<sup>30</sup> idem

bénéficiaire du chômage partiel si la saison ne démarrerait pas<sup>31</sup>. Nous le savons aujourd'hui, cet hiver, les remontées mécaniques sont restées fermées ce qui a pénalisé l'activité des stations d'hiver. La Compagnie des Alpes a placé 3900 de ses employés au chômage partiel : 2500 d'entre eux travaillaient en tant que saisonniers dans les stations de ski et 1400 dans les parcs de loisirs (Asterix et Futuroscope)<sup>32</sup>.

Les entreprises du tourisme recrutent des saisonniers pour la saison estivale (même durant le troisième confinement)<sup>33</sup>. Homair Vacances recrute 1100 saisonniers, VVF 1500, le Club Med 1000, Pierre et Vacances 200 saisonniers, Maeva 60 (mois d'avril 2021). Ces recrutements sont encouragés par une tendance : l'envie des français et des européens de partir en vacances et par des annonces de la part de l'Etat qui encourage les professionnels (à travers la voie de la Ministre du Travail) à « embaucher les saisonniers auxquels ils font appel tous les ans, et de les placer en activité partielle le temps que la saison démarre »<sup>34</sup>. Reste à savoir si les entreprises, après le départ de nombreux professionnels vers d'autres secteurs, pourront recruter assez de saisonniers qualifiés. Ces dernières semaines, la presse régionale<sup>35</sup> et nationale et les médias au sens large se sont fait le relai des professionnels du tourisme et notamment de l'hôtellerie-restauration : il y a un manque de main d'œuvre qualifiée, ce qui pourra pousser certains à réduire leur activité<sup>36</sup>.

## ET APRÈS ?

L'emploi fait partie des enjeux clés pour la reprise du tourisme au niveau mondial et français. Ainsi L'UNESCO et l'OMT ont établi 5 priorités pour le redémarrage du tourisme dont l'une d'elles est : « Atténuer les impacts socio-économiques sur les moyens de subsistance, en particulier l'emploi et la sécurité économique des femmes ». Mais à la reprise, l'emploi touristique sera-t-il attractif ? Beaucoup d'emplois touristiques sont peu qualifiés, ce qui pose déjà des problèmes en temps normal. Aussi, certaines tendances de ces dernières années se sont accélérées (comme la digitalisation) et pourront entraîner la disparition complète de certains emplois (à la reprise pas de réembauches sur certains postes) ou une évolution de ceux-ci. La formation (adaptée aux besoins des professionnels du tourisme) des personnes en chômage partiel ou qui ont perdu leur emploi est donc cruciale et pourra peut-être permettre d'éviter un taux de chômage important dans la profession. C'est bien l'articulation entre une réflexion sur les transformations des métiers du tourisme initiées avant la crise et pour certaines accentuées par celle-ci, la mise en place et l'incitation à suivre les formations continues qui permettent le développement des nouvelles compétences et le renouvellement des offres touristiques qui permettra au secteur de

---

<sup>31</sup> « Déconfinement ou pas... Y aura-t-il des voyages à Noël ? », *TourMag*, 22 novembre 2020

<sup>32</sup> « Compagnie des Alpes : près de 4000 personnes passent au chômage partiel », *L'Echo Touristique*, 30 novembre 2020

<sup>33</sup> « Emploi villages vacances, clubs, campings : les hébergeurs français recrutent pour l'été 2021 », *TourMag*, 20 avril 2021

<sup>34</sup> idem

<sup>35</sup> « Ardèche. Grande pénurie de saisonniers pour cet été », *France 3 Auvergne Rhône Alpes*, 9 juin 2021

<sup>36</sup> idem

poursuivre sa croissance. Si deux des trois piliers du développement durable, la préservation de l'environnement, des richesses patrimoniales et l'étroite adhésion des habitants au développement touristique, ont constitué (et constituent toujours !) les grands défis du tourisme en pleine croissance ; à l'issue de la crise, le troisième pilier, à savoir le développement économique, reprend une importance majeure, tellement il a été fragilisé. Et en matière d'emplois, il est essentiel de tenir ensemble toutes ces dimensions. La formation au plus près des territoires constitue ici un levier puissant pour le tourisme d'aujourd'hui et de demain.