



Quadrat-Études
45 rue de Lyon, Paris 12^{ème}
Tél : 01 45 86 00 75
contact@quadrat-etudes.fr

associé à



Synoptic
1 cours de Verdun
Gensoul, Lyon 2^{ème}
Tél : 04 78 28 15 00
synoptic@synoptic.pro

Rapport de la branche professionnelle TSF

Le tourisme social et familial

Des organismes à la croisée du tourisme et des valeurs d'éducation populaire, aujourd'hui confrontés à un impératif et une opportunité de refonte de leur offre touristique

Edition 2020 - Synthèse

**CPNEF Tourisme
social et familial**



Octobre 2021



Principaux enseignements du portrait de branche

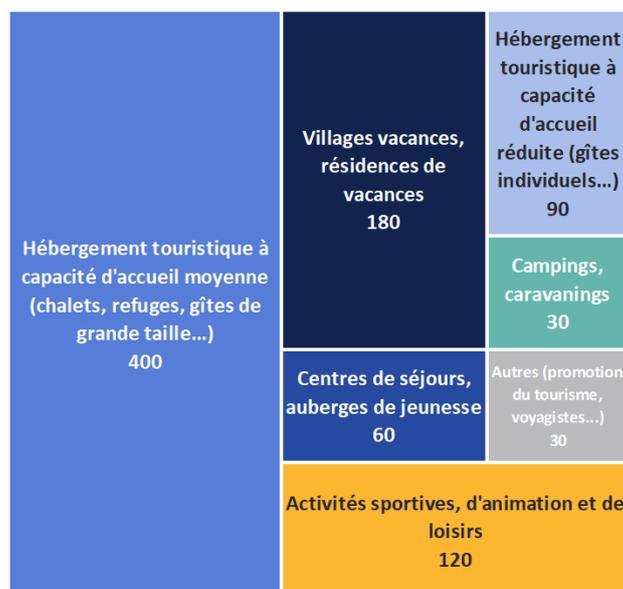
- ▶ **Le tourisme social et familial : plus de 900 employeurs unis par des valeurs communes à la croisée du tourisme et de l'éducation populaire**

La branche professionnelle du tourisme social et familial (TSF), définie par l'IDCC 1316, regroupe 917 organismes employeurs pour 1 650 établissements, soit près de 20% de l'offre d'hébergement touristique en France.

Les organismes se caractérisent par leur diversité, tant en termes d'activités exercées (hébergement touristique, mais aussi activités de loisirs, promotion du tourisme...) que de statuts juridiques (entreprises et associations). Cette diversité comporte pourtant un dénominateur commun : les employeurs du TSF se regroupent autour de valeurs partagées telles que l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous, l'éducation populaire, le développement des territoires.

La branche TSF est marquée par une structuration duale, entre une dizaine de principaux employeurs des activités historiques (villages vacances, résidences de vacances, centres de séjour), souvent multi-sites, qui concentrent la majorité de l'activité ; et une multitude de très petits organismes plutôt mono-sites et positionnés sur des activités plus variées.

Répartition des organismes employeurs de la branche TSF selon l'activité exercée



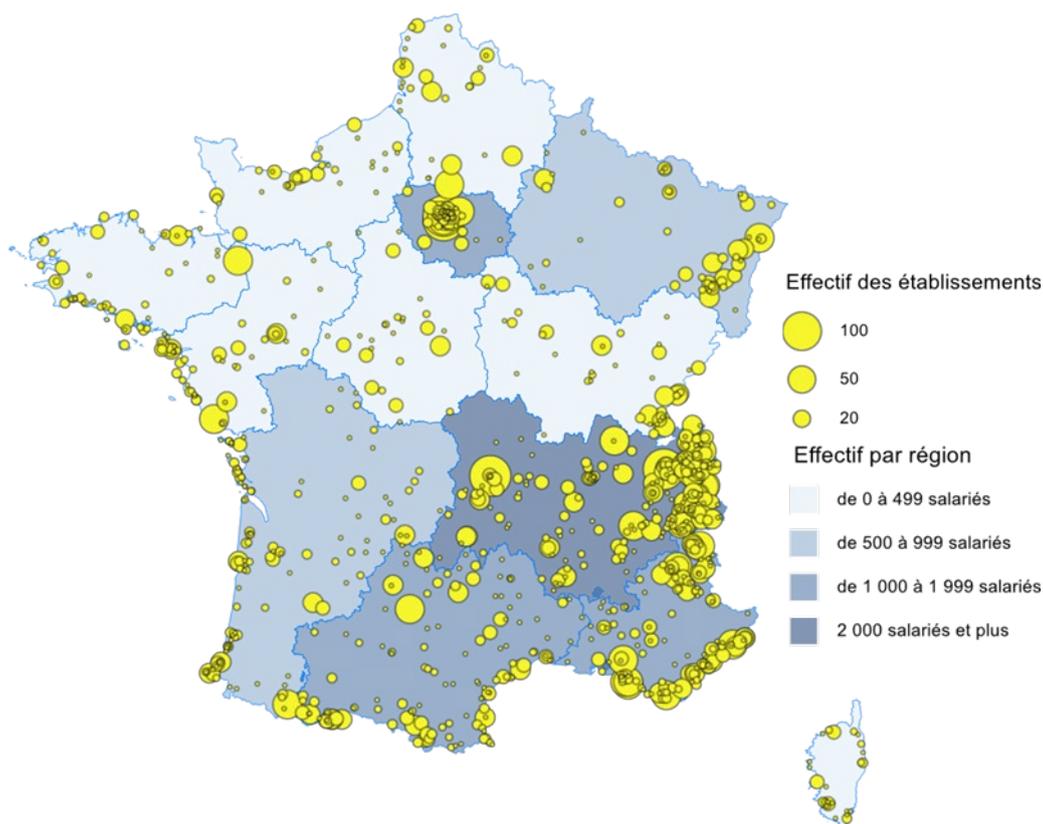
Source : Enquête de branche TSF-Quadrat-Synoptic, 2021.

L'identité de la branche, à la croisée entre tourisme et économie sociale et solidaire (ESS), se reflète dans les principales caractéristiques des activités et constitue le principal atout de différenciation des opérateurs de la branche :

- une activité structurée par la saisonnalité et concentrée sur l'été, très présente dans les zones touristiques de littoral et de montagne, mais complétée par un maillage associatif dans les départements ruraux dans une logique de promotion des territoires ;

- une offre adressée à un public élargi et familial, centrée autour de l'hébergement touristique mais en voie de diversification (restauration, événementiel, clientèle entreprises...) dans un contexte touristique de plus en plus concurrentiel ;
- des organismes souvent labellisés pour la qualité des prestations touristiques proposées (Qualité tourisme...) mais aussi, et surtout, pour leur positionnement social (TSF, Jeunesse et éducation populaire, Tourisme et handicap...) et durable (Clef Verte, Accueil vélo...).

Maillage régional des organismes employeurs du TSF



Source : Traitements Quadrat-études, Dares, Uniformation 2018, Dads fiche 2017.

► Des opérateurs de premier plan de l'hébergement touristique, fortement impactés par la crise économique et sanitaire

Sur l'année de référence 2019, les organismes du TSF ont réalisé environ 1 milliard d'euros de chiffre d'affaires pour 4,7 millions de vacanciers accueillis. Le parc d'hébergement comprend environ 700 000 lits pour plus de 20 millions de nuitées, soit 10% du total des nuitées touristiques françaises (Insee). La pérennité des organismes repose majoritairement sur leurs ressources propres : les recettes d'activité constituent la source principale de financement (76% des ressources).

Rares sont les employeurs du TSF n'ayant pas connu de période de fermeture en 2020 : 96% des répondants ont connu au moins une fermeture de longue durée (près de 5 mois en moyenne). Le contexte économique exceptionnel a ainsi largement réduit l'activité du TSF pour l'année 2020 (-40% d'activité en moyenne). Malgré la mobilisation massive des dispositifs d'accompagnement (activité partielle...) au rôle d'amortisseur, des interrogations subsistent pour la période à venir sur les impacts durables de la crise : plus de la moitié des organismes dans une situation économique précaire, au

moins 120 fermetures définitives d'établissements (-7% d'établissements), un emploi fortement impacté (-22,6%), en particulier les salariés saisonniers.

Dans ce contexte, deux enjeux majeurs se dessinent pour les organismes du TSF : le rétablissement de la santé économique et financière du secteur, en particulier pour les petites structures qui ont moins mobilisé les dispositifs d'aide, et le renouveau nécessaire de l'activité pour répondre aux nouvelles attentes des publics, sur lesquels les organismes sont plutôt optimistes (essor du tourisme local en 2020, investissements, diversification des prestations...). La reprise de l'activité occasionne de forts enjeux d'emploi : rétablissement des volumes d'emploi dans la branche, attractivité et fidélisation du personnel saisonnier (en particulier titulaires), rétention des compétences au sein des organismes, et réaffirmation de la position d'employeur de premier plan dans l'hébergement-restauration.

▶ 21 000 salariés en emploi principal, en légère diminution sur la période récente

Les organismes du TSF emploient près de 21 000 salariés en emploi principal, lesquels représentent 13 000 équivalents temps plein (ETP). A ces personnels s'ajoutent plus de 14 000 postes dits « annexes » résultant de besoins d'emploi ponctuels et saisonniers (personnel d'appoint...). L'emploi salarié constitue ainsi de loin la première modalité d'intervention dans la branche (seulement 2 000 intervenants autres, indépendants, sous-traitants, bénévoles...). Il est concentré dans les plus grands organismes aux activités historiques de la branche (villages et résidences de vacances), ainsi que dans les territoires à forte densité touristique (zones de montagne, littoraux). Alors que la trajectoire de l'emploi était plutôt stable depuis le début des années 2010, l'année 2020 marque un temps d'arrêt (-22,6% d'ETP) en particulier pour les emplois saisonniers (renoncement au recrutement...).

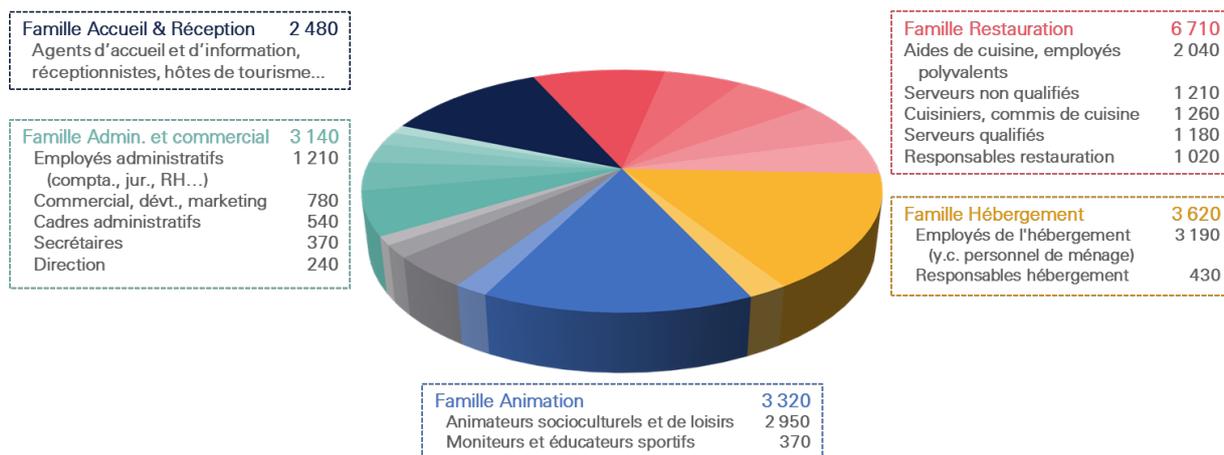
Par ailleurs, le caractère saisonnier des activités se répercute directement sur les besoins d'emploi (70% de contrats temporaires, des fluctuations de l'ordre de $\pm 121\%$ entre basse et haute saison), et engendre un enjeu pour les organismes comme pour les salariés d'équilibrer et d'anticiper ces variations via des modalités d'aménagement du temps de travail (300 organismes).

L'analyse des différents périmètres d'emploi (6 200 salariés permanents, 14 400 saisonniers présents plus d'un mois, et 14 400 emplois annexes de très courte durée ou de très faible intensité) met en évidence une dualité structurante entre :

- un cœur de métier (animation, hébergement, restauration, accueil et réception) qui regroupe les trois-quarts des emplois, aux salariés majoritairement saisonniers, à temps plein, présents en moyenne six mois dans l'année et n'ayant pas d'autre employeur ;
- et les fonctions support (administratif et commercial, support technique) qui représentent un quart des emplois, et aux salariés souvent permanents (54% de CDI).

Face à l'enjeu de fidélisation du personnel saisonnier, le statut de saisonnier titulaire, détenu par environ la moitié des salariés saisonniers, constitue un levier intéressant à la fois pour les salariés (opportunité de réembauche, reconnaissance de l'expérience...) et pour les organismes (rétention des talents et des compétences...).

Cartographie des métiers du tourisme social et familial

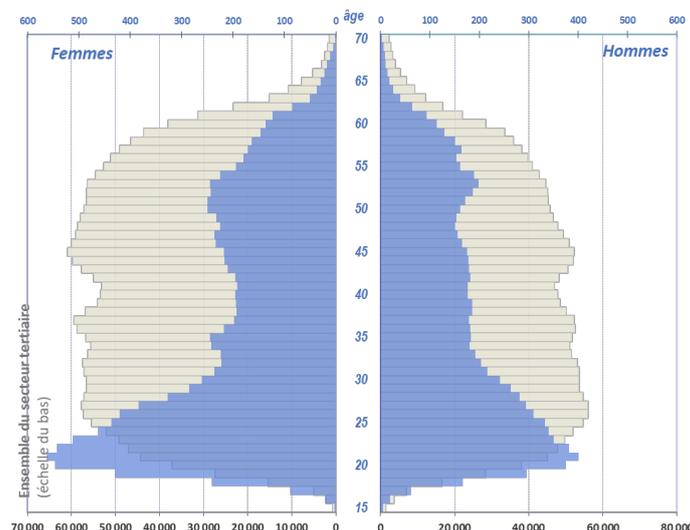


Source : Traitements Quadrat-études, Dads salariés au 1/12^{ème}, 2017.

► Les profils des salariés se structurent autour de deux pôles aux enjeux différenciés

Les salariés du tourisme social et familial sont plutôt jeunes (36,4 ans en moyenne) et féminins (56% de femmes) en comparaison des activités tertiaires. L'ancienneté plutôt faible (5,9 ans) met en évidence la dynamique importante de renouvellement des effectifs, tandis que le niveau de formation initiale modéré (2/3 de titulaires d'un diplôme de niveau Bac ou plus) témoigne de l'accessibilité des métiers de la branche à des salariés aux parcours divers.

Pyramide des âges de la population salariée de la branche – salariés en emploi principal



Source : Traitements Quadrat-études, Dads salariés au 1/12^{ème}, 2013-2017.

Toutefois, ce constat masque une hétérogénéité marquée entre deux types de profils aux enjeux d'emploi différenciés :

- d'une part, les salariés permanents en CDI, positionnés sur les métiers du support (administratif et commercial, technique) et les fonctions siège, plutôt diplômés, avec des enjeux de gestion de la seconde partie de carrière (41% ont 50 ans ou plus) ;

- d'autre part, les salariés saisonniers en contrat temporaire ou poste annexe, positionnés sur le cœur de métier (animation, restauration, accueil...) et souvent en situation de primo-insertion dans l'emploi (51% de moins de 30 ans).

▶ **La sécurisation des recrutements, notamment du personnel saisonnier, est au cœur des problématiques de gestion des ressources humaines des organismes**

La branche TSF est caractérisée par des flux d'emplois élevés : 11 300 entrées et sorties chaque année, dont plus de 90% en CDD saisonnier et une majorité de jeunes professionnels du cœur de métier. L'enjeu du recrutement est donc au cœur des problématiques RH des organismes, particulièrement pour le cœur de métier en tension et la maintenance.

La crise économique et sanitaire de 2020 a largement impacté les volumes de recrutements dans la branche, qui ont diminué de moitié par rapport à une année de référence. Alors que les besoins d'emploi sont particulièrement importants, l'enjeu d'attractivité des employeurs du TSF est prégnant : les difficultés de recrutement qui concernent 8 organismes sur 10 sont liées aux contraintes financières des organismes, mais aussi aux conditions d'emploi (contrats saisonniers, horaires atypiques, mobilité géographique, accès au logement...).

▶ **Des parcours professionnels et enjeux RH à penser au sein de la branche**

Dans ce contexte, le principal facteur d'attractivité pour le tourisme social et familial réside dans les parcours professionnels au sein des organismes, voire entre les organismes : des emplois du cœur d'activité accessibles, qui ouvrent la voie à des évolutions (saisonnier titulaire, promotion interne, accès à l'emploi permanent, tremplin vers une structure partenaire dans « l'écosystème » du tourisme social). Cependant, le potentiel d'évolution professionnelle dans la branche est hétérogène : bien installé pour certains métiers (animation, fonctions siège), il reste à construire pour les autres activités.

Les organismes de la branche font également face à des enjeux d'égalité professionnelle femmes-hommes à penser : l'emploi du TSF, plutôt équilibré en termes de féminisation, est marqué par une féminisation historique de certains métiers (hébergement, accueil, administration), et une diffusion significative du temps partiel féminin (29%, contre 11% pour les hommes).

Enfin, les organismes font preuve d'un engagement notable en faveur de l'emploi de salariés en situation de handicap : en 2020, 125 organismes du tourisme social et familial emploient environ 310 salariés détenteurs de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, soit un taux de 3,5% de salariés TH dans la branche. Bien qu'inférieure au seuil de 6% d'obligation d'emploi, qui ne concerne que les structures de plus de 20 salariés, cette proportion est proche de la moyenne nationale (3,7%).

▶ **Un enjeu de développement de la formation professionnelle important auprès du personnel saisonnier, des jeunes professionnels et des petits organismes**

Le recours à la formation est plutôt faible au sein de la branche TSF (20% d'organismes y ont recours, pour 6% de salariés formés annuellement, soit 1 200 actions de formation en 2020). En particulier, les formations suivies sont avant tout axées sur le cœur de métier (animation, accueil des publics, hygiène en restauration...), et les enjeux transverses de compétences dans la branche (développement commercial, professionnalisation de la gestion, et accompagnement de la transition numérique).

La formation professionnelle joue un rôle clé pour l'insertion professionnelle et le développement des compétences dans la branche, notamment en début de carrière. En effet, la formation certifiante est très développée (20% des formations) et attractive pour des salariés au niveau de formation initiale modéré occupant des emplois du cœur de métier. En particulier, l'alternance représente un tremplin effectif vers l'emploi dans la branche, par exemple vers les métiers de l'Animation.

Perspectives et pistes d'actions pour le tourisme social et familial

► Des tendances d'évolution majeures pour les activités du TSF

L'analyse prospective met en évidence quatre facteurs de changement structurants pour les activités de tourisme social et familial, pour la plupart accélérées par le contexte de crise économique et sanitaire depuis mars 2020.

La demande adressée au secteur connaît des évolutions significatives. En effet, les publics accueillis se recomposent (vieillesse de la population, diminution de la taille des familles, recombinaison des modèles familiaux...) et renouvellent leurs pratiques et attentes touristiques (essor du tourisme durable et local, raccourcissement et multiplication des séjours...). Ces tendances invitent les organismes à renouveler l'offre touristique (offres senior, captation et fidélisation d'une clientèle jeune adulte, de la clientèle affaires, pratiques promotionnelles...) et à réaffirmer l'inscription du TSF dans le tourisme durable.

Des changements affectent également l'offre touristique. En effet, l'intensification du contexte concurrentiel (tourisme marchand lucratif, nouveaux entrants des plateformes, produits de substitution...) nécessite de développer une offre d'hébergement compétitive, différenciée et visible. Par ailleurs, face au renforcement des attentes clients et au vieillissement du bâti du secteur, la montée en gamme des structures du TSF (investissements, rénovation du parc immobilier, partenariats locaux...) apparaît nécessaire, d'autant plus au regard des projets de mise aux normes (ERP, PMR, accueil de mineurs...) et du développement de la labellisation (éco-label...).

Toutefois, ce besoin d'investissement est confronté à deux contraintes majeures : la fragilisation de la santé économique et financière des organismes à la suite de la crise, et la complexification des modes de financement. Ces enjeux poussent au développement de nouvelles solutions au niveau organisme et inter-organismes (ingénierie financière, partenariats, mutualisation de compétences transverses...).

Enfin, la transition numérique s'accélère au niveau des activités (développement de la réservation en ligne et des logiciels de gestion des réservations, réputation en ligne, communication numérique...) comme à l'intérieur des organismes (diffusion d'outils numériques et systèmes d'information...). Ces évolutions rapides conditionnent la réalisation des ambitions de la branche, notamment en termes de renouvellement de l'offre touristique (investissements dans l'infrastructure technologique, stratégies de marketing digital...).

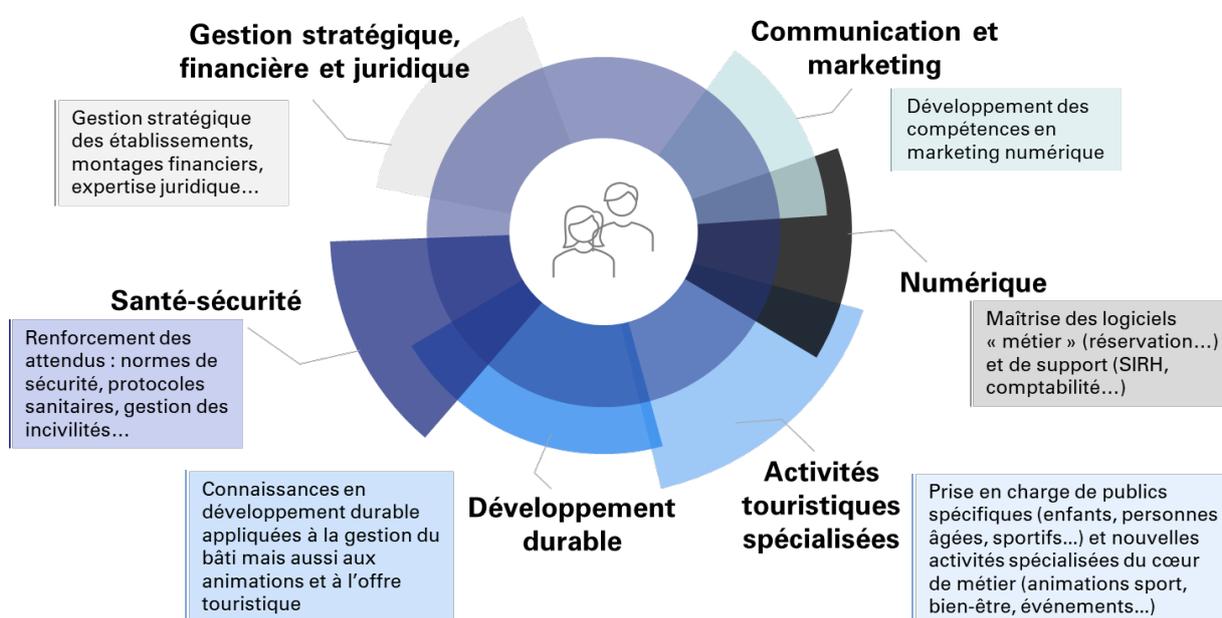
► De nouveaux besoins d'emploi et de compétences dans la branche

Les évolutions des activités de tourisme social et familial conduiraient ainsi à un ajustement des besoins d'emploi dans la branche, et à l'essor de nouveaux métiers : fonctions juridiques et financières spécialisées, métiers du développement commercial et de l'informatique. Sur le cœur de métier (hébergement, restauration, animation, accueil), l'évolution de l'emploi dépendrait de la capacité des

organismes à faire évoluer leur offre afin de s'adapter aux nouvelles attentes des publics, dans un contexte de reprise (retour de la capacité d'investissement, mobilisation des dispositifs de relance, différenciation par rapport aux autres acteurs du tourisme...).

Les tendances constatées impacteraient non seulement les volumes d'emploi, mais aussi les contours des métiers, engendrant de nouveaux besoins en compétences. En particulier, six domaines de compétences à développer en priorité se détachent pour le tourisme social et familial, portant sur la professionnalisation des fonctions support (gestion stratégique, financière et juridique, communication / marketing, numérique) et sur l'intégration par le cœur de métier des nouvelles attentes et nouveaux besoins des publics accueillis (santé-sécurité, activités touristiques spécialisées, développement durable).

Compétences prioritaires pour les métiers du tourisme social et familial



▶ Trois axes prioritaires pour l'action emploi-formation dans le TSF

Ainsi, l'analyse des dynamiques économiques et d'emploi, combiné à l'identification des principaux enjeux d'évolution du secteur, met en lumière trois priorités d'action pour l'emploi et le développement des compétences dans le tourisme social et familial :

- ⇒ **Répondre durablement aux besoins d'emploi du secteur**, par exemple en renforçant le recours à l'alternance et en développant l'attractivité et la visibilité du TSF auprès de candidats potentiels ;
- ⇒ **Accompagner les parcours professionnels des salariés saisonniers**, notamment en développant l'accès à la formation (y compris en basse saison) et en poursuivant la réflexion sur les opportunités d'évolution professionnelle au sein de la branche ;
- ⇒ **Favoriser l'adaptation des compétences des salariés aux nouveaux enjeux du tourisme**, en favorisant l'accès à la formation continue sur les six domaines de compétences identifiés comme prioritaires.



Quadrat-Études

45 rue de Lyon, Paris 12^{ème}
contact@quadrat-etudes.fr

