

## Publication d'une étude du Cnam sur les enjeux de la formation pour une relance du tourisme

Le Conservatoire national des arts et métiers (Cnam), en collaboration avec l'UFR Esthua, Tourisme et Culture de l'Université d'Angers, publie un rapport pour éclairer la décision publique sur les conséquences de la crise sanitaire et le développement des compétences dans le secteur du tourisme.

[L'étude « Formations et emplois en temps de crise sanitaire : le cas du secteur du tourisme »](#) a été réalisée sous la responsabilité scientifique de Bertrand Réau, professeur du Cnam, titulaire de la chaire Tourisme voyage et loisirs et chercheur au Laboratoire interdisciplinaire pour la sociologie économique (Lise). Elle s'inscrit dans le cadre de l'[appel à projets de recherche de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques \(Dares\) du ministère du Travail](#). Celui-ci comprend huit rapports d'études pour mieux comprendre les conséquences de la crise sur le développement des compétences, le système et le marché de la formation professionnelle ainsi que sur le modèle pédagogique et les pratiques des organismes de formation.

Le tourisme est un secteur clé de l'économie française qui représente plus de 8 % du PIB et deux millions d'emplois directs et indirects. Il se caractérise par une diversité des activités et des structures. Les très petites entreprises (TPE) représentent 9 établissements sur 10 dont certains n'ont pas d'employés à l'année mais le secteur comprend également quelques multinationales en hôtellerie.

L'enquête de terrain a été menée à partir d'un questionnaire et d'entretiens auprès des principaux acteurs du secteur. L'analyse des résultats montrent que la diversité des structures concernées a généré une disparité dans la façon dont celles-ci ont pu se saisir des aides proposées. Ces dernières ont pu prendre la forme d'un fonds d'urgence, d'une incitation au tourisme local mais également d'aides spécifiques à la formation notamment concernant la transition numérique, l'organisation de webinaires et d'e-learning gratuits.

Trois enjeux sont en lien avec de forts besoins de formation : le numérique ; l'économie verte ou tourisme durable ; la personnalisation de l'accueil et de l'expérience client. Si l'idéal d'une formation longue certifiante liée à des possibilités d'évolution professionnelle existe, il ne correspond pas à la majorité des pratiques. Il peut même constituer un frein dans les petites structures, avec le risque d'amplification du turn-over. Le secteur est également marqué par des enjeux d'ajustement entre diplômes et métiers. Le niveau de qualification au moment du recrutement augmente mais les postes proposés aux Bac+3 et Bac+5 ne correspondent souvent pas à ce à quoi leur formation les a préparés ni à leurs aspirations.

En 2020, le recours à la formation a pu augmenter grâce aux financements aisés à identifier et au temps disponible lié à l'arrêt ou ralentissement de l'activité. Dans le cadre de la crise sanitaire, les répondants de l'enquête estiment largement que plus de compétences sont nécessaires. La confiance dans le redémarrage de l'activité est d'ailleurs corrélée avec le renforcement des dispositifs de formation.

Lors du premier confinement, les organismes de formation ont rapidement reconfiguré leur offre pour proposer des actions numériques. Pour plusieurs d'entre eux ce virage était déjà entamé et n'a fait qu'être accéléré. Cette accélération est allée de pair avec une réflexion sur les pédagogies à adapter dans ces formations à distance.

Les thématiques de formation ont été affectées par la crise de différentes façons en fonction de l'évolution de celle-ci. Lors du premier confinement, les actions déployées concernaient en priorité les besoins immédiats comme l'intégration des mesures sanitaires, le management à distance ou la gestion des annulations. Par la suite, les demandes de formation se sont recentrées sur la possibilité d'une relance, notamment autour des nouveaux comportements attendus des touristes.

Enfin, l'étude montre que les dispositifs publics ont permis de transformer la période de crise et le temps libéré en véritable opportunité de formation, même si la plupart de celles mises en place sont plutôt courtes et non certifiantes.

Cependant, les plus touchés par la crise restent ceux qui sont le moins en capacité à accéder aux possibilités existantes pour se former.

Au-delà des dispositifs adoptés pour gérer la reprise d'activité dans une logique d'adaptation aux enjeux sanitaires et de remobilisation de la main-d'œuvre, la question de la reconversion des salariés reste ouverte. Le constat fait état de l'absence de dispositifs pour assurer un accompagnement plus collectif des reconversions et transitions professionnelles que devrait connaître le secteur du tourisme.

[Téléchargez le communiqué de presse | Enjeux de la formation pour une relance du tourisme](#)



15 octobre 2021

## Contact presse



**Amélie Zanetti**

01 53 01 82 77

06 33 59 34 18

[Cédric Paquereau](#)

06 11 60 32 91

[En savoir plus](#)