

Les rencontres de l'emploi dans le tourisme social de la Région Bourgogne-Franche-Comté

Les Rencontres de l'Emploi dans le Tourisme social de la région Bourgogne-Franche-Comté se sont déroulées le jeudi **8 décembre à la Maison régionale de l'Innovation à Dijon** et ont réuni une trentaine de participants, **adhérents, groupements d'employeurs et partenaires**, pour **échanger sur l'emploi**, les problématiques de recrutement et la valorisation des métiers du secteur

Les participants ont été accueillis par Serge POISNET, Président de l'UNAT Bourgogne Franche Comté, pour démarrer ce temps de rencontre. De nombreux représentants de structures du tourisme social et solidaires ainsi que d'autres structures de l'ESS ont fait le déplacement, dans le but de faire connaissance, d'échanger des bonnes pratiques et des solutions pour aborder les problématiques de valorisation des métiers du tourisme et plus particulièrement de recrutement.

Certains éléments de contexte ont été posés, l'objectif de cette rencontre étant de permettre aux personnes présentes d'en savoir plus sur l'UNAT et ce qu'elle peut apporter aux structures.

Tout d'abord, il a été rappelé que l'UNAT Bourgogne Franche Comté bénéficie d'un concours important apporté par la Région Bourgogne Franche Comté pour lui permettre d'accompagner toutes les structures des 8 départements en ce qui concerne le management et l'investissement. Cette mission très importante doit être davantage développée sur le territoire régional, dont le potentiel est estimé à plus de 80 structures. Il convient en premier lieu de consolider les structures déjà présentes dans le réseau, et également de continuer à développer le maillage territorial de l'union régionale et son champ d'action.

1. L'UNAT, un levier dans l'accompagnement des structures

Intervenants Simon THIROT, Délégué Général UNAT Nationale

Rappel de ce qui nous lie ensemble : des valeurs communes et la richesse d'un réseau composé d'une grande diversité de structures.

Les acteurs du tourisme social et solidaire prennent des formes diverses : villages vacances, foyers ruraux, colonies de vacances, bases de loisirs, centres internationaux de séjours, foyers de jeunes travailleurs, ou encore maisons familiales et rurales, organisateurs de séjours vacances adaptées.

Ces valeurs se témoignent par le choix du format associatif, c'est-à-dire faire le choix de la gestion désintéressée et de la non-lucrativité, celui de croire fortement en la coopération plutôt qu'en la compétition.

L'union nationale et les unions régionales, permettent de créer un espace, un lieu qui est hors du temps de la concurrence, et qui permet aux dirigeants de structures du secteur - parfois isolés géographiquement - de poser avec leurs pairs un certain nombre de sujets et de problématiques.

Au sein du réseau, chacun peut ainsi mettre au pot commun une réflexion, « challenger une idée qu'il a eu pour son établissement », **ce qui permet d'avancer ensemble plus loin sur certaines questions**, qui peuvent être complexes à traiter seul.

Pourquoi les structures du tourisme social ont tout intérêt à adhérer à l'UNAT ?

Pendant la crise sanitaire, l'UNAT s'est fortement mobilisée pour soutenir les acteurs du tourisme social, ce qui a notamment permis de débloquer des fonds de solidarité pour que les acteurs du secteur puissent tenir financièrement. Les emplois ont été maintenus et la force du réseau a permis **de maintenir une certaine qualité d'échanges avec les pouvoirs publics. Des dispositifs multiples ont été mis en place pour le tourisme social grâce aux remontées du terrain.**

- Un rôle de plaidoyer auprès des pouvoirs publics

Grâce au réseau UNAT, les problématiques économiques des acteurs du tourisme social peuvent être entendues au gouvernement.

La dernière action déterminante concerne la fixation du calendrier scolaire, dont la date a été annoncée par un arrêté publié le 8 décembre 2022 au matin.

Le Ministère de l'Education nationale voulait avancer la date de reprise scolaire au 1^{er} septembre, c'est-à-dire un vendredi, ce qui aurait impacté la dernière semaine d'août qui représente en moyenne 12 à 14% de l'activité des structures.

Grâce à une forte action de lobbying faite par l'UNAT, la date de reprise a été fixée au lundi 4 septembre (pour les 3 prochaines années).

- Permettre d'avoir des dispositifs adaptés aux professionnels du secteur et assurer un suivi de ces dispositifs

Joindre les forces du terrain pour une mise en commun en réseau permet de trouver des solutions collectives aux difficultés spécifiques partagées par chacun des acteurs de territoire.

La crise sanitaire a démontré une grande solidarité entre les structures et l'UNAT a joué un rôle important pour relayer les informations du Gouvernement qui tombaient quotidiennement.

Un important travail de lobbying a été fait pour débloquer des fonds et permettre au secteur de bénéficier aussi de certains dispositifs afin de permettre aux structures de maintenir leur balance financière, mais aussi de garder voire de créer des emplois, avec la mise en place du chômage partiel notamment, qui avait été au départ mis en place dans d'autres secteurs.

Un travail important a été fait avec les partenaires [France Active](#), ou encore la Caisse des Dépôts.

Aujourd'hui, avec le soutien actif de la Région Bourgogne-Franche-Comté et de la [Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire de Bourgogne-Franche-Comté](#), le mouvement régional peut ainsi être relancé.

- Garantir aux structures un accès au Fonds Mutuel de solidarité

Les membres de l'UNAT peuvent solliciter le [Fonds Mutuel de Solidarité](#) (FMS), qui est un service ayant pour objet de permettre aux associations, aux fédérations ou Unions ayant une activité relevant du Tourisme social et solidaire, ou autre structure de l'Économie Sociale et Solidaire, de bénéficier d'une garantie financière et de s'en justifier dans le cadre de l'immatriculation auprès d'Atout France.

Un suivi et un accompagnement peut être fait aux structures pour débloquer des problématiques rencontrées dans le cadre du dépôt de dossiers de fonds de solidarité ou sur des dossiers complexes comme c'est le cas de dossiers liés au décret tertiaire de 2019 sur la rénovation des bâtiments.

- [Bénéficiaire d'un soutien dans le dépôt de dossiers d'investissement auprès des collectivités](#)

Comme l'a fait remarquer le Président de l'UNAT Bourgogne-Franche-Comté, l'union régionale est interrogée sur tous les dossiers d'investissement du Tourisme social, notamment les dossiers d'investissement de rénovation et d'extension des bâtiments.

Si des difficultés et des freins sont dans certains cas observés, il est possible pour les structures de faire appel à l'UNAT Nationale, qui peut appuyer les dossiers, notamment avec le concours de France Active.

M. POISNET a insisté sur cette "ouverture en termes de structuration financière extrêmement importante dont il ne faut pas se priver".

« **La dimension horizontale de l'UNAT** », développer la coopération entre les 12 unions régionales – Intervention de Mme. Cécile BEAUJOUAN, Responsable de la Coordination régionale, observation et développement durable à l'UNAT Nationale

Le réseau se compose de 12 unions régionales et l'UNAT travaille de façon « horizontale » pour outiller les structures de terrain, permettre aux UNAT régionales de dialoguer entre elles pour mutualiser des bonnes pratiques sur des thématiques transversales communes.

Cette dimension d'entraide entre structures et entre Régions est un gage de dynamisme qui mérite d'être approfondi et développé car il y a de nombreux bénéfices à en tirer pour les structures dans les territoires.

[Un appel à candidatures pour mailler le territoire régional](#)

L'UNAT BFC lance un appel à candidatures pour avoir un représentant dans chaque département avec la mission d'être un interlocuteur auprès des Offices de Tourisme et des collectivités. Il s'agit de discuter sur l'existence même des structures du Tourisme social et familial présentes sur le territoire, de promouvoir et défendre leur action au niveau local.

L'enjeu est d'apporter l'expertise et la culture touristique dont bénéficie le réseau auprès de ces instances et de contribuer à consolider les structures du secteur et assurer leur pérennité.

A ce jour, seul le département du Jura dispose d'un représentant UNAT, aussi les structures présentes dans les autres départements sont invitées à se manifester si elles souhaitent y prendre part.

2. Dispositifs et outillage pour répondre aux problèmes de recrutement

Mélissa MAINGUENE, Juriste GSOTF, syndicat des employeurs du tourisme social - FFTV

« Avant d'être des concurrents, on a les mêmes problèmes alors travaillons ensemble »

Divers outils sont proposés pour valoriser le secteur et ses métiers face à la pénurie de candidats : forum pour l'emploi, la formation professionnelle en particulier grâce à différentes modalités attractives. Il faut faire connaître les avantages du secteur pour favoriser le recrutement et rendre accessible les dispositifs aux employeurs en les informant et en les accompagnant.

Le GSOTF et Cap France ont fondé en 2019 la [Fédération Française des employeurs du Tourisme et des Vacances](#) (FFTV) qui vise à promouvoir la formation professionnelle, et à apporter aux professionnels un appui juridique (analyse sectorielle, veille réglementaire etc...)

Le secteur observe une évolution dans les problématiques en matière de recrutement. Auparavant les employeurs faisaient face à un manque de savoir-être des salariés quand aujourd'hui, au manque de savoir-faire et de savoir-être s'est ajouté une véritable pénurie de candidats.

Plusieurs causes ont pu être identifiées :

- Cristallisation liée à la crise sanitaire qui a étiqueté le secteur du tourisme comme étant « non essentiel » et a poussé les personnes à se reconvertir et trouver des emplois dans d'autres secteurs d'activité reconnu comme « essentiels ».
- Effet générationnel : les personnes recherchent davantage de bien-être au travail avec une stabilité des horaires pour avoir davantage de temps libre.
- Nouvelles attentes et aspirations professionnelles

Des pistes de réponses ont été présentées par Mélissa MAINGUENE :

- Mutualisation des besoins : tourisme et autres secteurs
- Valorisation du secteur avec une convention collective qui offre divers avantages

Revaloriser cette histoire de la branche du tourisme social et familial en région.

La convention collective permet de bénéficier d'un certain nombre d'avantages qu'il convient de mettre en avant, tels que le 13^e mois, la possibilité d'acquérir le statut de saisonnier titulaire, etc.

- La voie de la formation professionnelle

Plusieurs possibilités existent, en fonction des besoins propres à chaque structure :

a. **Former en amont de l'entrée en poste**

2 dispositifs existent :

- [L'Action de formation préalable au recrutement \(AFPR\)](#)
- [La préparation opérationnelle à l'Emploi \(POE\)](#) – individuelle ou collective.

Ces contrats supposent une relation étroite entre le candidat, Pôle Emploi et le recruteur et suppose un engagement de recruter le salarié ayant acquis les compétences sur un CDI, Contrat pro ou CDD.

La durée du contrat est de 6 mois minimum pour l'AFPR et de 12 mois minimum pour la POE. Voir le récapitulatif [ici](#).

b. **Accueillir un salarié et le former dès l'arrivée sur le site, au début de la saison**

2 dispositifs existent :

- Former le salarié sur des formations courtes financées sur le [plan de développement des compétences \(OPCO\)](#)

De nombreuses aides existent pour aider au financement de ces formations courtes, qui peuvent être très bénéfiques pour un salarié qui débute et lui permettent d'entrer dans le monde du travail avec un bagage plus solide. (Exemple : formation à la relation-client)

- [L'Action de formation en situation de travail \(AFEST\)](#)

Ce dispositif prend la forme d'un contrat de travail classique, CDD ou CDI, et permet au salarié d'être formé sur le site et de repartir avec un diplôme après sa saison.

Comment accéder à ces dispositifs ?

Il convient de se rapprocher des structures locales d'insertion dans l'emploi : MFR, Ecole de la 2^e chance, Pôle Emploi, les EPIDE, les missions locales, qui souvent proposent des formules de formation.

Il faut également identifier un centre de formation dynamique sur les activités touristiques.

Points de vigilance :

- trouver le bon interlocuteur à Pôle Emploi
- la durée du contrat est à prendre en compte
- cela demande de l'anticipation si l'on souhaite pouvoir former les futurs salariés en amont de la saison

c. **Recruter en alternance : contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**

Nouveauté : création d'un [CFA Vacances et Loisirs](#).

Ce dispositif ouvrira en janvier 2023.

Ce CFA prend la forme d'un « village-école », avec une partie formation qui se déroule au CFA et une partie professionnelle qui peut se dérouler dans la structure au choix de l'apprenant.

50 élèves sont en immersion avec les horaires en vigueur au sein d'un village vacances, c'est-à-dire avec un travail en modulation comme un salarié classique.

Comment cela fonctionne ?

Une structure souhaite employer ou réemployer un saisonnier qui a un profil intéressant, qui est motivé, mais qui ne dispose pas de formation.

L'employeur peut alors se tourner vers ce dispositif dont l'entrée se fait par co-optation auprès du service de formation.

Ce dispositif montre de nombreux avantages et l'organisme de formation dispose notamment d'une CVthèque qu'il peut mettre à disposition des employeurs.

3. L'UNAT Bourgogne Franche Comté " Bien se connaître pour mieux Fédérer"

Intervenant Vincent CHARPENTIER, Directeur du [village de vacances Le Duchet](#)

A l'occasion d'un tour de salle, les participants ont eu la possibilité de s'exprimer et de présenter leur structure, qu'ils soient un village vacances, un centre de loisirs et d'hébergement, une association ou un groupement d'employeurs (GE). Ce temps d'échanges a permis de mettre en lumière les forces en présence, les ponts possibles entre les GE et les acteurs du tourisme pour faciliter les recrutements et ouvrir la voie à de nouveaux partenariats.

Par exemple, [Vacances en Fêtes](#), une structure spécialisée dans l'organisation de séjours adaptés en groupe recherchait de nouveaux lieux à proposer à ses clients en situation de handicap. Les rencontres de l'UNAT BFC ont permis de la mettre en lien avec l'APF France Handicap, disposant d'un établissement touristique entièrement adapté dans le Haut-Jura.

Une coopération et des liens à renforcer au niveau régional

« Nous sommes dans des territoires différents avec des activités variées et des problématiques similaires malgré tout, il y a une vraie diversité au sein de l'UNAT BFC et en prendre conscience est une richesse car des ponts et des rencontres sont possibles » Vincent CHARPENTIER

Les questionnements soulevés par les participants et bon nombre de problématiques sont partagés, tels que :

- Demande de soutien pour le montage et le suivi de dossiers de financement, en matière de mise aux normes de sécurité, aux normes PMR, pour des travaux de rénovation
- Aide à s'engager sur le développement durable, avec un approvisionnement des restaurations collectives en produits locaux et biologiques

- Préoccupation concernant la hausse des coûts énergétiques et la façon de les intégrer dans les budgets (Exemple : insérer une clause dans les CGV pour réviser le prix d'un séjour en fonction de la hausse du prix de l'énergie)
- Difficultés de recrutement avec des candidats qui n'ont pas des profils en adéquation avec ceux recherchés
- Question de la mobilité des candidats, et de l'accompagnement qui peut être fait pour les structures en matière de RH / gestion administrative (contrats)
- Aide en matière de communication, pour développer la visibilité des structures sur les canaux de diffusion (réseaux sociaux...)
- Question de la valorisation des métiers du secteur auprès des jeunes qui sont les saisonniers de demain
- Préoccupation concernant la baisse des subventions de l'Etat pour les aides au départ en vacances et la réduction des départs en classes de découverte
- Des attentes en matière de veille juridique et sociale
- Des attentes en matière de conseil et d'accompagnement

Les attentes et les besoins formulés se rejoignent et démontrent l'importance de se fédérer au sein d'un réseau comme l'UNAT pour bénéficier des ressources et des outils mis à disposition et pour créer les conditions d'un travail en commun pour apporter des réponses sur ces sujets.

Certaines structures ont déjà beaucoup réfléchi pour devenir des hébergements dits "éco-responsables" et il y a un fort bénéfice à tirer du partage des bonnes pratiques et de la mutualisation des connaissances, pour faire évoluer l'ensemble du secteur vers un tourisme durable et engagé sur la transition écologique.

Le [GEIQ Salto](#) - Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification, qui fait partie du groupement d'employeurs du Groupe APSALC, également présent lors de cette rencontre, est intervenu à la suite pour présenter les différents dispositifs qu'il déploie pour apporter des réponses aux employeurs en matière de recrutement.

Le GEIQ Salto propose de se positionner comme un partenaire de choix pour les structures qui peinent à recruter. Cet organisme construit des parcours inclusifs vers l'emploi pour les candidats et peut mettre en place des parcours de formation adaptés en fonction des besoins des structures. Cela permet de sécuriser le parcours du salarié, qui bénéficie d'un parcours socio-professionnel sur mesure et qui peut ainsi acquérir des compétences et une qualification reconnue. Et enfin cela permet une intégration réussie au sein des structures.

Les demandeurs d'emploi sur la région ne manquant pas, les représentantes du GEIQ Salto se sont montrées désireuses de pouvoir travailler avec les professionnels du secteur du tourisme social afin de construire des solutions collectivement, qui soient adaptées aux besoins des structures employeuses, et ainsi apporter des réponses aux problèmes de recrutement du secteur.

Ces interventions initient un axe de travail nouveau, et une mise en relation grâce à la Rencontre avec les [groupements d'employeurs Profession Sport et Loisirs](#) et leurs GEIQ associés, qu'il conviendra de traduire en continuité d'échanges et d'actions.

4. Information et valorisation des métiers du Secteur

Intervenant Natacha LAHAYE, Directrice du [village de vacances Le Chalet de la Haute Joux](#)

Le monde du travail est en profond changement notamment depuis la crise sanitaire, les salariés sont plus exigeants ou moins qualifiés.

« Adhérer à l'UNAT c'est un réconfort et ne pas être seul face aux difficultés mais la possibilité d'échanger des astuces avec d'autres directeurs qui traversent les mêmes conditions. »

Quelques chiffres sur le Tourisme en Bourgogne-Franche-Comté (données de 2019)

- 800 000 lits touristiques
- 25% hébergements marchands
- 73.7 millions de nuitées sur le territoire
- 3.7% des nuitées des touristes français en France et 3.6% des nuitées des touristes étrangers en France
- 41 200 emplois touristiques en haute saison.

La répartition selon les types d'hébergement :

- 7.2 millions de nuitées en hôtellerie
- 3.1 millions de nuitées en camping
- 1.1 millions de nuitées en hébergements collectifs (type d'hébergement principal du secteur du Tourisme social et familial)
- 2 millions de nuitées en hébergement C to C

Natacha LAHAYE a ainsi souligné que l'UNAT permet d'avoir un poids économique au sein de secteur et de contrebalancer l'hôtellerie.

Pour en savoir plus : [cliquez ici](#).

La valorisation des métiers du secteur : un enjeu majeur

Les difficultés de recrutement sont liées, entre autres, aux conditions de travail :

- Forte saisonnalité des emplois, qui s'est avérée être un élément très négatif lors de la crise du covid lorsque l'Etat a qualifié le secteur du tourisme comme étant « non essentiel »
- Pénurie des étudiants avec une augmentation de l'alternance
- Pénibilité des métiers : horaires décalés
- CDD courts et rarement des CDI
- Métiers avec une forte polyvalence qui entraîne des effets pervers

- La proximité avec la Suisse qui est également en tension sur ces métiers

Des pistes de travail à développer :

- Expliquer la valeur ajoutée dans le tourisme social et familial et améliorer la visibilité de ces métiers

Des valeurs à défendre pour redonner du sens aux métiers du secteur ; le tourisme social défend des valeurs humanistes, équitable et durable, les séjours sont proposés à tous les publics dans une **démarche d'inclusion**.

Il est important de valoriser ce qui fait la différence dans les établissements de tourisme social et **familial, ses avantages, qui sont autant d'éléments positifs et motivants**.

Des pistes de travail ont été engagées, notamment avec la Région pour répondre à ces enjeux. Il a notamment été envisagé la création de vidéos pour présenter les métiers du secteur en situation concrète, sur le terrain.

L'**UNAT Bourgogne-Franche-Comté** pourrait se faire le relais de cette valorisation des métiers via son site internet, avec une présentation approfondie des missions et des activités pour chaque métier, **dans un cadre spécifique, selon que l'on travaille dans un villages vacances, dans centre de vacances** qui accueil des personnes en situation de handicap, etc.

- Permettre une émancipation par le travail

La force du réseau UNAT peut aider les structures à évoluer, à se connaître en local, à participer à **l'émancipation des salariés par le travail, ce qui est fondamental** pour pérenniser les salariés dans ces structures. Il s'agit de **proposer de bonnes conditions d'accueil aux salariés, permanents et saisonniers**, de les intégrer, de veiller à leur bien-être.

Au sein du Village vacances Le Chalet de la Haute Joux, un grand repas qui réunit tous les salariés, permanents et saisonniers, est organisé en début de saison pour permettre de mieux se connaître et **de créer du lien entre les équipes et d'éviter des départs les premiers jours de la saison qui peuvent être difficiles** pour ceux qui débutent.

- Développer la formation des salariés

La formation des salariés est également un levier précieux à solliciter pour permettre de fidéliser les salariés au sein de la structure.

- Réfléchir en collectif et être innovant

Il y a des façons de faire à inventer ou réinventer. La saisonnalité des emplois nous pousse à réfléchir à comment faire pour rendre attractif un emploi quand on ne peut pas proposer un CDI mais seulement un contrat de six mois ?

Certains ont expérimenté des conventions pour embaucher un salarié en contrat partagé, avec un emploi sur six mois dans un lieu, et les six autres mois de l'année dans une autre structure.

Le logement des saisonniers est également une problématique très importante, et Natacha LAHAYE a souligné l'intérêt de créer des "maisons des saisonniers" pour permettre d'y répondre. Le fait de pouvoir proposer un contrat avec des avantages annexes "en nature", comme le logement et la nourriture, sont des atouts très importants qui permettent d'attirer et de fidéliser les saisonniers.

Il s'agit d'un sujet majeur dont peut notamment s'approprier l'UNAT, pour engager des discussions avec les collectivités et permettre de dégager des financements avec des partenaires privés pour pallier ces difficultés d'hébergement dans les territoires.

5. Partenariat avec la Chambre régionale de l'Economie Sociale et Solidaire

Intervenant François BAULARD, Directeur de la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire de Bourgogne-Franche-Comté

Le directeur a tout d'abord rappelé les fondamentaux de l'ESS et présenté la CRESS Bourgogne-Franche-Comté ainsi que ses missions à travers des éléments de contexte.

La [CRESS Bourgogne-Franche-Comté](#) est née le 1er janvier 2017, de la fusion des CRESS préexistantes et suite à la fusion des Régions. Elle rassemble les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et inscrit son action dans une dynamique de renforcement d'une autre forme d'économie qui constitue un modèle spécifique d'entreprises, et vise à concilier activité économique et utilité sociale.

La CRESS représente les entreprises de l'ESS et leurs intérêts auprès des pouvoirs publics. Elle anime les réseaux d'acteurs de l'ESS et organise le Mois de l'ESS en lien avec les acteurs. Elle réalise des travaux statistiques au travers de l'Observatoire de l'ESS afin de permettre à chacun - structures de l'ESS, collectivités, grand public -, de mieux connaître la diversité de l'ESS qui crée de la valeur humaine sur le territoire régional.

Au travers d'un partenariat renforcé, la CRESS intervient techniquement pour accompagner l'UNAT, en tant qu'adhérent, dans son développement régional. Ainsi, la CRESS entend aussi soutenir l'économie de proximité, en contribuant au développement de l'activité du tourisme social et solidaire à l'échelon local.

En faisant bénéficier à l'UNAT de son animation du réseau régional de l'Economie Sociale et Solidaire, la CRESS participe aux réflexions collectives sur les problématiques du secteur et apporte son expertise depuis juillet 2022 au-delà de la prestation technique engagée par convention.

Conclusion de Serge POISNET, Président de l'UNAT Bourgogne-Franche-Comté

Serge POISNET, UNAT Bourgogne Franche Comté reprend la parole pour échanger avec les congressistes.

Il fait part à l'Assemblée du souhait de poursuivre et de développer le partenariat avec la CRESS.

Il rappelle d'autre part la présence essentielle et déterminante de la Région Bourgogne Franche Comté auprès de l'UNAT pour l'accompagnement et le développement des structures du Tourisme social.

Il propose à l'Assemblée une réunion plénière au cours du premier trimestre 2023 pour traiter notamment du financement des investissements et du dérapage des coûts de production dont les coûts énergétiques.

Il remercie vivement l'ensemble des participants et les convie au pot de l'amitié.

GALERIE PHOTO DE L'ÉVÉNEMENT