

QUEL TOURISME POUR L'ÎLE-DE-FRANCE ?



© A. Lacouche / IAU / idf

Véritable moteur de l'économie, générateur d'emplois et de recettes, le secteur du tourisme en Île-de-France doit répondre à une multitude de défis pour faire face à la concurrence des autres grandes métropoles. Quels sont ces enjeux pour la région ? Qu'impliquent-ils pour les salariés du secteur, en termes d'emploi, de valorisation des métiers mais aussi de formations professionnelles ? *Solidaires* fait le point et explore les différentes pistes défendues par la CFDT.

Par Clément Mellin

Première destination touristique au monde, Paris et sa région ont accueilli en 2014 près de 47 millions de touristes – loin devant le grand Londres et ses 35 millions de visiteurs – et s'acheminent cette année encore vers un nouveau record de fréquentation. La recette de ce succès ? Elle tient d'abord et avant tout à un patrimoine culturel exceptionnel, qui s'étend des musées aux châteaux, en passant par les monuments, édifices religieux et autres parcs

d'attractions. L'Île-de-France dispose par ailleurs d'atouts s'agissant des infrastructures puisqu'elle offre la plus importante capacité hôtelière en Europe ainsi que la plus grande surface d'exposition dédiée aux salons et manifestations professionnelles. Ainsi, on estime aujourd'hui le tourisme d'affaires à près d'un quart du tourisme francilien.

Mais ces chiffres flatteurs ne doivent pas masquer une autre réalité : l'Île-de-France ne se place

qu'en troisième position concernant les recettes touristiques globales (derrière Londres et Milan). Un paradoxe bien français, comme le rappelait en juin 2014 Laurent Fabius, ministre des Affaires étrangères et du Développement international en clôture des Assises du tourisme. « *L'Espagne reçoit environ 30 % de touristes en moins que la France, selon les années, mais cela lui rapporte 10 % de plus de recettes car les séjours y sont plus longs* », soulignait-il.

Améliorer l'accueil

Pour remédier à cela, le gouvernement a ainsi présenté un véritable plan de bataille. Avec un objectif prioritaire : l'amélioration de l'accueil des touristes. Une série de mesures concrètes a d'ores et déjà été décidée : délivrance de visas en moins de 48h pour les touristes chinois et indiens notamment, renforcement des points d'information dans les aéroports et les gares, etc. L'accent a par ailleurs été mis sur le développement des technologies numériques avec par exemple la mise en place, avant l'Euro 2016 de football, d'un « citypass » dématérialisé pour avoir accès aux transports et à certains musées. Le projet du gouvernement prévoit aussi de donner davantage d'importance à la formation des professionnels du tourisme et instaure un fonds d'investissement pour le tourisme (via la Caisse des dépôts) en même temps qu'il débloque une



L'emblématique Tour Eiffel

© P. Lecroart / IAU tdf

enveloppe supplémentaire dans le cadre du troisième programme d'investissements d'avenir.

Parmi les mesures, certaines concernent aussi spécifiquement l'Île-de-France et s'ajoutent à celles impulsées par le Conseil régional, la Société du Grand Paris ou les professionnels du tourisme : construction du réseau de transports et de gares du Grand Paris Express (avec les nouvelles solutions d'hébergement liées aux Contrats de développement territorial) ; mise en place du contrat de destination « Impressionnisme »

REPÈRES EN 2014

- 47 millions de touristes (dont 42% d'étrangers)
- 4 sites classés au patrimoine mondial de l'Unesco : les rives de Seine, le Parc et le Château de Versailles, la Cité médiévale de Provins ou encore le château de Fontainebleau
- 120 euros dépensés en moyenne quotidiennement par visiteur
- 22 milliards d'euros de recettes
- 79 064 entreprises franciliennes exercent une activité liée au tourisme
- 500 000 Franciliens travaillent dans le tourisme, soit 9,5% des salariés franciliens (contre 6,8% en moyenne en France).

Source : Direccte Île-de-France



Pascal Pedrak est secrétaire général adjoint du syndicat de l'Hôtellerie-tourisme-restauration d'Île-de-France.

Peux-tu présenter ton syndicat et ton champ professionnel ?

Notre syndicat compte plus de 5 000 adhérents et quelque 150 sections. Les métiers les plus représentés sont ceux que l'on qualifie de réceptifs, c'est-à-dire ceux concernant le tourisme sur le territoire (dans les hôtels, cafés, restaurants, musées, monuments...). Les autres sont surtout représentés par les tours operators et les agences de voyage. Notre champ compte énormément de TPE, même si l'on a aussi quelques grosses boîtes

comme Disney qui représente près de 15% de nos adhérents.

À quelles problématiques êtes-vous confrontés ?

En premier lieu, ce sont les grilles de salaires plutôt basses, notamment dans la branche des hôtels, cafés et restaurants (HCR). Aussi, les conditions de travail sont souvent loin d'être optimales : travail debout, port répété de charges... Et la branche est soumise à une convention collective dérogatoire au Code du travail, qui permet aux entreprises d'employer des salariés en soirée ou le dimanche sans contrepartie. Un point sur lequel nous revendiquons depuis longtemps des compensations pour les salariés.

Quelles sont les autres revendications portées par la CFDT ?

Sur la pénibilité, nous négocions

des accords d'entreprise, là où nous pouvons, c'est-à-dire surtout dans les grands groupes. Nous sommes également en train de négocier un accord de branche sur les « extras », pour limiter les abus. Les demandes de requalification de ces contrats courts en CDI se multiplient aux prud'hommes. Les employeurs sont donc demandeurs d'un accord. Mais nous ne sommes pour l'heure pas satisfaits de leur proposition.

La CFDT revendique par ailleurs de créer un grand OPCA du tourisme, qui rassemblerait les HCR, les agences de voyage mais aussi les activités du tourisme social et familial. Cela permettrait de créer des passerelles entre les métiers et donc de la mobilité pour les salariés, dont les compétences sont bien souvent transposables.

pour valoriser différents sites (Auvers-sur-Oise, chemin des impressionnistes de Chatou, village des peintres de Barbizon...) ; création d'auberges de jeunesse à bas coûts, comme l'immense « Generator » à Paris (plus de 900 lits disponibles), rénovation de la Gare du Nord et validation du projet de train express entre Roissy et Gare de l'Est etc.

Vers un Campus des métiers

Les professionnels et politiques d'Île-de-France ambitionnent aussi d'améliorer la qualité et la structuration des formations aux métiers du tourisme, afin de les rendre plus en phase avec les besoins des entreprises et plus lisibles auprès des jeunes. Car on constate aujourd'hui un éparpillement de l'offre ainsi qu'une inadéquation entre offre et demande ; le secteur formant par exemple en surnombre des cadres diplômés, tout en ayant trop peu recours à l'apprentissage.

C'est de ces constats qu'est né le projet de Campus de l'économie touristique sur le territoire de Val d'Europe, juste à côté de Disneyland Paris. Un projet pertinent pour la CFDT, qui a rendu début septembre un avis au Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle

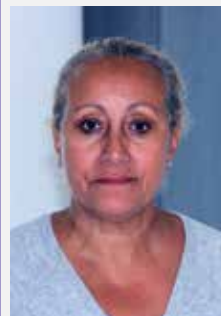
(Crefop). « Concrètement, ce campus doit favoriser la mobilité des salariés en créant des passerelles entre les métiers et branches et en développant des fondamentaux communs, comme l'apprentissage de langues étrangères ou encore le savoir-faire numérique », souligne Henri Dorange, délégué régional CFDT en charge de la formation professionnelle. Il doit également viser à sécuriser les parcours professionnels des salariés de l'économie touristique », explique-t-il.

Dans son avis rendu au Crefop, la CFDT Île-de-France revendique ainsi « qu'un comité stratégique de la filière régionale du tourisme soit mis en place et qu'il associe les représentants des organisations syndicales représentatives » ; ce qui n'est aujourd'hui pas le cas au sein du cluster Tourisme de Val d'Europe...

Ce campus n'aura donc pas pour seule mission d'améliorer la qualité et la structuration de la formation au sein de la filière tourisme, il devra aussi se donner les moyens d'évaluer les politiques touristiques, de prospecter sur les besoins en termes d'emplois et de formations et, in fine, d'éclairer les décideurs.

Des emplois de qualité

À cet égard, la CFDT Île-de-France



Djamila Ouaz est responsable de la section CFDT de Disneyland Paris qui compte 800 adhérents.

Avec ses 15 000 salariés, Disneyland Paris est le premier employeur d'Île-de-France sur un site unique. Quelle est la situation ?

Disneyland, c'est plus de 500 métiers, des salariés de toutes nationalités, beaucoup d'intermittents du spectacle, des saisonniers, de plus en plus d'intérimaires. Auparavant, les salariés étaient plutôt jeunes et le turnover était important. Depuis quelques années, l'ancienneté a plutôt tendance à augmenter... Malgré la demande insistante de la CFDT, première organisation à Disney, il n'y a pas de réflexion globale sur la gestion prévisionnelle des emplois. Pas de vision prospective des carrières et des qualifications. Nous avons des titres créés sur-mesure pour Disney et donc difficilement transférables ! Qu'est-ce qu'un « hôte d'attraction » par exemple ?

Qu'en est-il des rémunérations ?

Les salaires sont très bas et comme il y a peu de logements sociaux à proximité, les salariés ont parfois plus de 100 kilomètres à parcourir, souvent en voiture à cause des horaires décalés. Ce qui grève lourdement les budgets. Face à cette situation, le comité d'entreprise a créé une aide d'urgence pour soutenir les salariés les plus en difficulté, sous forme de bons alimentaires attribués en fonction de critères précis.

Propos recueillis par Judith Boumendil



Disneyland Paris, un site touristique majeur en Europe

arappelé aussi à de multiples reprises l'importance d'anticiper les futurs grands rendez-vous dans notre région (qui est candidate notamment pour accueillir les Jeux olympiques de 2024 et l'Exposition universelle de 2025). Que ce soit en termes de création d'emplois et de formations bien sûr, mais aussi de conditions de travail. Car les métiers du tourisme sont aujourd'hui peu valorisés, en matière de rémunération notamment, alors qu'ils impliquent – pour nombre d'entre eux – de travailler le samedi voire le dimanche ainsi qu'en soirée et la nuit (voir sur le sujet le débat actuel autour de la création des zones touristiques internationales). « *Le passé a montré que, dans l'organisation de tels événements, si la création d'emplois est au rendez-vous, les conditions de travail le sont beaucoup moins* », rappelle Marie-Thérèse Bueb, membre de la délégation CFDT du Conseil économique, social et environnemental régional (CESER) qui



Notre-Dame, 14,3 millions de visiteurs en 2014

© E. Blum / IAU tdf

SITES LES PLUS VISITÉS EN 2014

- Notre-Dame-de-Paris : 14,3 millions
- Disneyland Paris : 14,2 millions
- Sacré-Cœur de Montmartre : 11 millions
- Musée du Louvre : 9,3 millions
- Domaine de Versailles : 7,7 millions
- Tour Eiffel : 7,1 millions
- Muséum d'histoire naturelle : 3,6 millions
- Musée d'Orsay : 3,48 millions
- Centre Pompidou : 3,45 millions
- Cité des sciences et de l'industrie : 2,7 millions.

siège à la Commission tourisme. Développer un tourisme durable, basé sur la qualité de l'accueil, mais aussi sur la qualité des emplois, au travers une montée en compétences des salariés les moins qualifiés, voilà donc les grands chantiers qui attendent l'Île-de-France de demain. Des défis

d'envergure donc, mais ô combien vitaux dans un contexte de concurrence mondiale exacerbée. Où le nombre de touristes devrait doubler d'ici 2030, passant de 1 à 2 milliards. □



La Loi Macron du 10 juillet 2015 prévoit la création de Zones touristiques internationales (ZTI) où les magasins sont autorisés à ouvrir le dimanche et après 21 heures. Après des semaines de discussion laborieuse, un décret vient d'entériner la délimitation de douze ZTI sur Paris. Le point avec Christophe Dague, secrétaire général de l'Union départementale.

Que pensez-vous de cette décision ?

D'abord, je condamne la méthode. Il n'y a pas eu de concertation sur les critères fixant la pertinence et la délimitation de ces zones. Le texte reste donc flou. La CFDT Paris avait d'ailleurs alerté le gouvernement sur cette absence de clarté qui pouvait au final risquer de rendre éligible n'importe quelle zone.

Quelles sont les conséquences ?

Il faut savoir que le décret lui-même ne règle rien ! Comme

l'exigeait la CFDT, les magasins ne pourront pas ouvrir sans un accord collectif couvrant les salariés concernés, quelle que soit la taille de l'entreprise et y compris pour les salariés des entreprises sous-traitantes. Notre socle intangible de revendications pour éviter la banalisation du travail du dimanche est donc plus que jamais d'actualité : ce travail devra être compensé, reposer sur le volontariat (et sa réversibilité) et donner lieu à des contreparties en termes de rémunération, de repos compensateur et d'organisation du travail. Les questions

de transport ou de garde des enfants devront également être abordées.

Comment poursuivez-vous votre action ?

Pour la CFDT, il n'est pas question de laisser les salariés seuls face à la mise en place de ces zones. Nous allons appuyer nos revendications sur une enquête réalisée auprès d'eux. Actuellement, nous sillonnons donc les zones parisiennes à la rencontre des salariés.

Propos recueillis par Judith Boumendil