

La formation et l'emploi touristiques par les textes

Nicole Doucet, Murielle Bourque and Louis Jolin

Volume 2, Number 1, February 1983

Formation et conditions de travail en tourisme

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1080841ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1080841ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (print)

1923-2705 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Doucet, N., Bourque, M. & Jolin, L. (1983). La formation et l'emploi touristiques par les textes. *Téoros*, 2(1), 23–26. <https://doi.org/10.7202/1080841ar>

La formation et l'emploi touristiques par les textes

par Nicole Doucet, Murielle Bourque et Louis Jolin

Les documentalistes Nicole Doucet et Murielle Bourque du Centre d'études du tourisme ont préparé une bibliographie sélective de monographies et d'articles de revues sur la formation et l'emploi touristiques. Louis Jolin présente une sélection de quelques extraits significatifs de ces écrits qui révèlent la nature des préoccupations et des situations à travers le monde.

Les monographies

- **A Statistical analysis of paid employment in the amusement and recreational services and accommodation and food services sectors of the Canadian Travel industry during 1971 and 1972.** + Sommaire de 53 pages. P.M. Associated Ltd for Industry development branch - Gouvernement du Canada, Office de tourisme du Canada, Ministère de l'Industrie et Commerce
- **A study of career ladders and manpower development for non management personnel in the food service industry/1970.** School of Hotel administration, Cornell University.
- **Ambassadeur et guide,** par L. BÉUSLE, S. BRAULT et autres, Institut du tourisme et d'hôtellerie du Québec, 1978.
- **An essay on method of measurement of employment directly generated by tourism in Massachusetts.** 1958 - 1967 rapport
1968 - 1969 supplément 16 pages
1971 supplément 8 pages
U.S. Department of labor; bureau of labor, statistics.
- **Career ladders in the foodservice industry.** Economic opportunity act National Restaurant Association, 1971.
- **Careers in hotels and restaurants,** par Gerald W. LOTTIN, general editor of Careers for tomorrow, 1967, 107 pages.
- **Carrières de l'hôtellerie et du tourisme.** Bureau international du Travail, Genève, 1973, 59 pages.
- **Carrières (les) du tourisme autres que celles de l'hôtellerie.** Direction de l'aménagement et des professions touristiques. Bureau de la formation professionnelle. Secrétariat d'État au Tourisme, Paris, 1975, 21 pages.
- **Carrières (les) du tourisme autres que celles de l'hôtellerie.** Commissariat général au Tourisme - Bureau de la formation professionnelle, Paris, avril 1972, 46 pages.
- **Cash wages and value of tips of tipped employees in eating and drinking and hotels and motels.** Data pertinent to an evaluation of the tip allowance available under the fair labor standards act submitted to the Congress. U.S. Department of labor - Workplace standards administration, 1971.

La formation touristique dans le monde: un déficit de 200,000 places.

On ne peut parler de trop-plein en matière de formation professionnelle touristique dans le monde. Une étude récente de l'Organisation mondiale du tourisme sur les besoins des pays en développement en matière de formation professionnelle a montré que près de 200,000 places scolaires manqueraient si l'on compare la capacité actuelle de formation avec les nécessités futures.

Demandée par les membres de l'Organisation et approuvée lors de la 3e Assemblée générale à Torremolinos, en septembre 1979, cette étude avait deux objectifs principaux:

- déterminer les besoins de formation d'une main-d'oeuvre qualifiée pour le secteur touristique;
- déterminer les moyens à mettre en oeuvre ou les programmes à entreprendre afin de faire face à ces besoins.

Quelques principes

L'enquête conclut à un déficit de 184,090 places scolaires dans le monde (tableau ci-

contre), chiffre certainement sous-estimé puisque plusieurs pays n'ont pas répondu au questionnaire.

- la formation touristique, malgré le caractère international d'une grande partie de la clientèle du secteur, doit s'adapter aussi bien aux caractéristiques culturelles et sociologiques du pays qu'aux techniques professionnelles employées dans les établissements touristiques (du pays en question).
- elle doit faire partie du système éducatif général de chaque pays.
- la formation dans l'entreprise peut être la seule méthode applicable dans les pays en développement, mais ce n'est pas la plus efficace à cause de sa lenteur et des dépenses de temps et d'argent qu'elle entraîne pour l'individu, pour ses supérieurs et pour l'entreprise elle-même.
- la formation à l'étranger n'est indiquée que pour le personnel enseignant et pour le recyclage professionnel.

Capacités actuelles de formation et nécessités futures

régions	Capacités actuelles	Nécessités futures	Déficit
Afrique	1.608	23.661	22.053
Amérique Centrale et Sud	1.211	4.738	3.527
Asie et Pacifique	8.537	33.765	25.228
Asie du Sud	1.820	12.500	10.680
Europe	13.931	100.600	86.669
Moyen-Orient	1.517	37.450	35.933
Total	28.624	212.714	184.090

(Source: OMT, ces chiffres correspondent aux pays qui ont répondu).

- e) les pays qui disposent des moyens matériels du personnel enseignant suffisamment qualifié et d'un nombre suffisant d'élèves doivent créer des écoles d'hôtellerie et de tourisme en fonction de leurs nécessités futures, car ces établissements constituent la meilleure méthode de formation.
- f) les organes de coopération et d'aide technique et financière de caractère inter-

national devraient participer d'une manière plus active que cela n'a été le cas jusqu'à présent au financement des projets de création de centres d'enseignement touristique...

Hergé Lanthier

(Tiré de *Espaces-Tourisme-loisirs-environnement*, *La formation*, no. 47, août-septembre 1980, p.22)

Pour une main-d'oeuvre qualifiée au Canada

En 1978, le Groupe de travail consultatif sur l'industrie touristique (TICTF) a soumis plusieurs recommandations au gouvernement concernant le développement de l'industrie du tourisme.

À la lumière des projections de croissance de l'industrie et des recommandations du Groupe de travail consultatif, l'OTC a défini quatre grands besoins.

- 1) Le besoin de mettre au point un cadre de fonctionnement pour l'aménagement touristique au Canada...
- 2) Le besoin d'encourager la mise au point de nouveaux produits conçus pour les futurs marchés et de stimuler les investissements...
- 3) Le besoin d'améliorer la productivité dans l'industrie touristique par l'introduction d'une nouvelle technologie, de méthodes innovatrices et en améliorant la compétence de ses gestionnaires...
- 4) Le besoin d'assurer une main-d'oeuvre adéquate et bien formée. Les caractéristiques démographiques de la population changent. Il y a moins de jeunes. Les femmes s'intègrent de plus en plus au secteur professionnel. Qui seront nos employés dans dix ou vingt ans? Où les recruterons-nous? En l'an 2001, une industrie de \$50 milliards aura besoin (directement ou indirectement) de deux millions de travailleurs par année, contre un million aujourd'hui.

Pour répondre à ce besoin

Le gouvernement fédéral va tenter, dans la prochaine décennie, d'assurer une main-d'oeuvre adéquate, mobile, ainsi qu'une meilleure formation de cette main-d'oeuvre en tourisme. Une autre préoccupation: des infrastructures touristiques inadéquates.

Parmi les préoccupations, je mentionnerai le taux élevé de postes vacants, le roulement excessif de personnel, le manque de motivation des employés, le niveau de formation inadéquat tant des employés que des gestionnaires et les lois relatives au salaire minimum et à la rémunération du temps supplémentaire.

Ces facteurs concourent à réduire la productivité, donc la rentabilité de l'industrie et affecte la qualité de l'accueil.

À la suite d'une recommandation du Comité consultatif national sur les services d'hébergement et de restauration (NAC), le gouvernement fédéral a octroyé, en juillet 1981, la somme de \$50,000 à l'OTC pour coordonner les efforts du fédéral, des provinces et du secteur privé en vue d'évaluer les besoins en main-d'oeuvre et en formation dans les cinq à dix prochaines années. Les résultats de l'étude donneront lieu à une Stratégie nationale de main-d'oeuvre et de formation en tourisme.

L'OTC continuera également à:

- fournir un appui financier au Comité consultatif national (NAC);
- veiller au fonctionnement du THRICE. Ce centre de documentation en formation hôtelière diffuse les publications suivantes;
- Guide de carrières Tourisme - Accueil - Loisirs
- Répertoire des cours Tourisme - Accueil - Loisirs
- Ressources commerciales Tourisme - Accueil - Loisirs
- Ressources éducatives Tourisme - Accueil - Loisirs
- Fournir des fonds et des services d'experts pour la formation des cadres de l'industrie.

(Cet extrait provient de l'article de Bernard Campbell, *Les besoins du tourisme canadien; aménagement développement et main-d'oeuvre qualifiée*, *Tiaction*, vol. 1, no. 2, 1982, p. 25)

Un livre répertoire!

BENICHOU, Michel, *Les métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme*, Ed. Marcel Valtat, 10, av. de Messine, 75008 Paris, 1981, 230 p.

Hôtellerie, Restauration et Tourisme: trois secteurs qui évoluent très vite et qui groupent actuellement plus de 700,000 emplois, répartis entre 200 métiers spécifiques. À partir d'exemples vécus, ce guide informe les candidats à l'emploi de toutes catégories sur les entreprises, les hommes, leur vie quotidienne, leurs salaires, leurs diplômes, etc, dans des secteurs d'activité aussi divers que restaurants, hôtels, cafés, collectivités, cuisines industrielles, agences de voyages.

- Certaines statistiques sur l'emploi tirées de l'enquête sur l'emploi, les gains et les heures de travail dans le secteur de l'hébergement, de la restauration et des loisirs. Gouvernement du Canada, Statistique Canada, avril, 1972.
- Crisis (the) in workers compensation insurance of marinas. par C.H. BRAINARD, et J.M. FITZGERALD. University of Rhode Island, Marine technical report 57, 1977, 65 pages.
- Emploi (l') dans les hôtels et restaurants du Canada. Ministère de la main-d'oeuvre et de l'immigration - Service d'établissement des programmes - Direction de la recherche, Ottawa, 1971, 197 pages.
- Emploi dans l'industrie touristique du Canada 1972. Recueil de recherche No. 3. Office de Tourisme du Canada, P.M. Associates Ltd. Winnipeg, Direction Planification des politiques et relations avec l'industrie, 1976, 22 pages.
- Employment and investment in British Columbia Government approved Tourist accommodation. Government of the province of British Columbia - Department of industrial development, Trade and Commerce, 1973, 33 pages.
- Engagement d'un directeur de loisirs dans les municipalités. Haut-commissariat à la jeunesse, aux loisirs, et aux sports, Service de développement régional et du plein air, Québec, 1975.
- Engagement d'un permanent en loisirs à l'intérieur de structures intermunicipales de loisirs. Haut-commissariat à la jeunesse, aux loisirs et aux sports, Service de développement régional et du plein air, Québec, 1975.
- Final report of study of travel industry personnel. Study of Travel industry personnel, 1977, 58 pages.
- Formation (la) professionnelle pour l'industrie hôtelière et touristique. Bureau international du travail, Genève, juin 1968, 23 pages.
- Formation (la) professionnelle pour l'industrie hôtelière et touristique. Doc. 1 le développement du tourisme comme générateur d'emploi, 1968, 6 pages.
Doc. 2 les catégories d'emploi susceptibles de faire l'objet de projets de formation professionnelle, 1973, 8 pages.
Doc. 3 les études des besoins en main-d'oeuvre qualifiée, 1968, 14 pages.
Doc. 4 types et exemples de projet de coopération technique dans les pays en voie de développement, 1968, 24 pages.
Doc. 5 organisation et aspects techniques et financiers des projets de coopération technique, 1969.
Doc. 6 documentation, 1971, 23 pages.
Bureau international du Travail, Genève
- General aviation and airport employees surveys - 1971 Rhode Island origin - Destination update study technical paper number 28. Rhode Island Statewide Planning Program, 1971, 18 pages.
- Golden career in travel, par Dan RUSSEL, National systems corporation, 1969, 144 pages.
- Hotel/Motel wage rates and other payroll costs for major U.S. cities, American Hotel and Motel Association, 1974, 77 pages.
- Incidences économiques de la planification du développement de l'industrie touristique - l'emploi dans le secteur touristique et ses incidences socio-économiques, colloque sur la planification et le développement de l'industrie touristique dans la région de la CEE - Dubrovnik (Yougoslavie) du 13 au 18 octobre 1975. Commission Économique pour l'Europe.
- Inventaire et analyse des ressources humaines dans le secteur des loisirs et des sports. par P.G. GARNEAU et J. LEPAGE, Ministère du Travail et de la Main-d'oeuvre, Direction générale de la recherche, Québec, janvier 1977, 245 pages.
- Labor market institutions and wages in the lodging industry (préface seulement) par P. John HENDERSON, Michigan state university, 1965, 11 pages.
- Labor market institutions and wages in the lodging industry. par P. John HENDERSON, Michigan state university, Business studies, 1965.

- **Main-d'oeuvre (la) saisonnière de l'été dans les communes des stations du bord de mer - Étude de neuf stations du littoral français**, par D. CLARY, Les Cahiers du Tourisme, Série A, no 23, Centre des Hautes études touristiques, Aix-en-Provence, 1977, 41 pages.
- **Manpower and training needs survey**. National training and Manpower survey Committee, 1973, 45 pages.
- **Manpower in air transport and travel 1973 to 1976**. Air transport and travel industry training board, Staines, Middlesex, 14 pages.
- **1000 emplois grâce au tourisme dans les voyages**, par P. DEFERT, Chambre de commerce et d'industrie d'Épinal - Association des logis des Vosges, 1965, 173 pages.
- **Perfectionnement des travailleurs en loisir**. v. 1 *analyse des besoins*; v. 2 *programme*. Université du Québec à Trois-Rivières pour le Haut-commissariat à la jeunesse, aux loisirs et aux sports, 1972.
- **Quarterly and average annual employment by industry category and by country Wisconsin**. Recreation resources center University of Wisconsin - Extension, 1976.
- **Rapports (les) entre le tourisme et l'emploi sur l'exemple valaisan**, par Bernard BORNET, Université de Fribourg (Suisse) - faculté de droit et des sciences économiques et sociales, 1975, 218 pages.
- **Réflexions sur les besoins en formation dans le secteur touristique** - Conférence prononcée par Michel EBACHER au symposium sur le tourisme, Hôtel Bonaventure, Montréal. Atelier: Les besoins en formation dans le secteur touristique. 1974. 6 pages.
- **Results of wage and maintenance survey for 42 resort hotels**, par HARRIS, KERR, FOSTER et autres, American Hotel and Motel Association. Novembre 1973, 45 pages.
- **Salary and benefit survey for lodging industry management positions**. American Hotel and Motel Association with the assistance of Peat, Marwick, Mitchell and Co., 1975, 31 pages.
- **Sales employment and payrolls attributable to tourists spring**, par David B. HESLA, Business Research Bureau - School of Business - Vermillion, South Dakota, 1971, 31 pages.
- **Second national conference of students in recreational studies - leisure worker or social worker**. Université du Québec à Trois-Rivières - Module de Récréologie, 1974, 121 pages.
- **Selected employment statistics from the survey of employment, earning and hours in accomodation food and recreational service**. Statistiques Canada, Ottawa, 1972.
- **«Staff Turnover» Conference for the hotel and catering industry**. National Economic Development Office, Paddington, England, 1969, 46 pages.
- **Staff Turnover** - Economic development Committee for hotels and catering. National Economic Development Office, London, England, 1969, 60 pages.
- **Tourism and transportation «a new career opportunity» A new management training program**. Sir Sandford Fleming College of applied arts and technology, Peterborough, 1972.
- **Tourism training and fact finding** - Annual report. Utah State University - Tourism and recreation development, 1968, 166 pages.
- **Tourisme (le) un point de vue différent**, par DURANLEAU, F. et LEGAULT, R., S.Q.H.R., 1977.
- **Vocational Training for the hotel and tourist industry**, 1973. Doc. no. 1. *The development of tourism as a generator of employment*, International labour organisation, 1973.
- **Your career in the lodging industry**. Educational institute of the American Hotel and Motel Association, 1973.
- **Your career in travel and tourism**, par Laurence STEVENS, Chicago, 1977, 174 pages.

En Grèce

Structure de l'emploi dans le secteur touristique

En Grèce, à en juger par les faits et les chiffres, l'emploi lié aux activités touristiques présente sur de nombreux points les mêmes caractéristiques que dans les autres pays de la zone méditerranéenne. Les différences qui existent, de faible importance, sont imputables à des facteurs externes, tels que la politique promotionnelle, la législation du travail, le degré actuel de développement du secteur touristique, etc.

Une étude récente sur les effets de l'emploi directement lié aux principales activités du secteur touristique en Grèce (hébergement, navire de croisière, restaurants et lieux de divertissement indépendants des grands hôtels) 1/, ainsi que sur les chiffres et renseignements provenant d'autres sources 2/, a mis en lumière un certain nombre d'incidences socio-économiques, tant positives que négatives, engendrées par les activités touristiques.

Selon cette étude, les principales caractéristiques de l'emploi dans le secteur touristique en Grèce sont les suivantes:

- La majorité des offres d'emploi concernent la catégorie de l'hébergement, en particulier le secteur hôtelier; il y en a moins pour les restaurants et les lieux de divertissement indépendants des grands hôtels; moins encore pour les navires de croisière. Les chiffres indiquant la proportion de main-d'oeuvre employée dans les trois catégories d'activités touristiques ci-dessus sont respectivement de 70%, 20% et 10%.
- L'emploi dans le tourisme est tout à fait saisonnier. Dans le cas des hôtels, 40% des employés travaillent durant toute l'année; 35% pendant six à huit mois (saison touristique), et 25% pendant deux à trois mois (période de pointel). Sur les navires de croisière, le travail dure huit mois environ. En revanche, le caractère saisonnier de l'emploi est moins marqué dans les restaurants et les lieux de divertissement, qui ont également une clientèle locale.

- La plus grande partie de la main-d'oeuvre employée dans le secteur touristique, environ 85%, est constituée de salariés, les 15% restants étant des personnes travaillant pour leur compte. Cela tient à la politique d'investissement appliquée en Grèce depuis quelques années, qui consiste à accorder des facilités de financement aux unités hôtelières d'une capacité minimale de 150 lits, et de préférence aux établissements importants.(...)

- Les occasions de travail pour les travailleurs spécialisés dans le tourisme sont assez limitées en hiver car leurs qualifications peuvent difficilement trouver à s'employer ailleurs. En outre, la plupart des grands hôtels de tourisme sont ouverts du début d'avril au milieu d'octobre, ce qui ne donne pas à leurs employés suffisamment de temps pour trouver d'autres emplois régulièrement rémunérés.

- L'emploi dans d'autres types de services touristiques (agences de voyages, cars de tourisme, etc.), à l'exception des services de guides, a un caractère annuel. C'est ainsi, par exemple, que les cars de tourisme sont affectés aux transports locaux en hiver et que, pendant les mêmes mois, les agences de voyages préparent leur saison touristique.

(Tiré du document écrit par M.A. Spartidis, **Incidences économiques de la planification du développement de l'industrie touristique**, - l'emploi dans le secteur touristique et ses incidences socio-économiques. Commission économique pour l'Europe, mai 1975.)

1/ Ministère de la coordination: **Emploi directement lié aux activités touristiques**, Athènes, 1972 (non publié).

2/ Organisation hellénique du tourisme: nombre et répartition des lits d'hôtels et autres périodes d'activité, etc. Ministère de la coordination: coûts par lit d'hôtel, etc.

Au Québec

Le tourisme, une utopie pour les travailleurs?

Il y a quelques années (1977) paraissait une étude controversée sur l'impact de l'industrie touristique sur les conditions de vie et de travail dans la région des Laurentides.

Préparée par M.M. François Duranleau et Réjean Legault pour le compte de la Société nationale des Québécois des Hautes-Rivières, cette étude a pour titre **Le tourisme, un point de vue différent**. Elle s'appuie sur un sondage mené auprès de 200 travailleurs des quatre plus importants hôtels

de cette région et auprès de quelques dirigeants. Cette étude compare également les conditions de vie dans la région des Laurentides (milieu touristique) à celle de St-Jérôme (milieu industriel).

Les conclusions de l'étude portent à réfléchir:

- Au niveau des conditions de travail, les caractéristiques dominantes sont les suivantes: la majorité des travailleurs

employés dans l'industrie touristique touchent le salaire minimum et le manque d'organisation les empêche d'aborder efficacement des problèmes comme la "saisonnalité" de l'emploi, le chômage et l'absence de sécurité d'emploi.

- Dans une région où le secteur touristique domine, le coût de la vie est plus élevé; l'écart dans les revenus familiaux s'accroît entre les Laurentides et Saint-Jérôme si bien que, tout compte fait, seuls les commerçants profitent vraiment de l'industrie touristique.

- On ne peut miser uniquement sur le tourisme pour atteindre un développement économique équilibré et sain, car c'est une industrie qui dépend des aléas de la température, de la mode et de la santé de l'économie en général.

- Le secteur touristique est lucratif mais instable pour les investisseurs; pour conserver un taux de rendement intéressant, ils doivent conséquemment imposer des conditions de travail et des grilles de rémunération "misérables".

- **Your manpower - a practical guide to the manpower statistics of the hotel and catering industry.** National Economic Development Office, 1967, 52 pages

Les périodiques

- **Annals of Tourism research.** Pergamon press. Vol. 3 (1975-1976). No. 4 (pp. 199-205)
Job market for tourism graduates: A case of Michigan State University, par Robert MC INTOSH
Vol. 6 (1979). No. 4 (pp. 466-467)
Conference reports: Manpower in tourism: 1979 annual Congress of AIEST, par Philippos LOUKIASAS
Vol. 8 (1981) No. 1 (pp. 52-68)
Tourism occupations, Career profiles and knowledge, par David AIREY et Michael NIGHTINGALE. Ce numéro est considéré spécialement à la formation en tourisme.
- **Cornell hotel and restaurant administration Quarterly (the).** Cornell university school of hotel administration
Vol. 20 No. 1, Mai 1979, pp. 26-32
Employee migration as a manpower source for the travel industry's expanding job opportunity par John A. PEARCE
Vol. 21 No. 2, Août 1980, bibliographie, p. 58
Vol. 22 No. 2, Août 1981, bibliographie, p. 20.
- **Espaces-Tourisme-Loisirs-Environnement**, Paris
No 33, Janvier 1979, p. 10
La coordination hôtelière se renforce, par Paulette GIRODIN
No. 35, Mars 1979, p. 12
Les hôtels saisonniers et leurs syndicats, par Paulette GIRODIN
No 38, juin 1979, pp. 6-7
Les problèmes d'emploi dans l'hôtellerie du Massif central, par CECOD - Service Hôtellerie-tourisme.
No. 47, septembre 1980, pp. 7-9
Un besoin de formation dans les agences de voyage, par Maurice Dupuy. (Ce numéro est un numéro spécial sur la formation)
No 59, Octobre 1981, p. 5
Tourisme et emploi, travailler dans le tourisme: une aide technologique remplace de plus en plus le rêve, par Pierre DEFERT.
- **Journal of Travel Research.** TTRA. The Travel Research Association.
Vol. IX, No. 1, Summer 1970, pp. 7-8
How to measure the employment that results from tourism, par Edward T. O'DONNELL
Vol. XV, No. 4, Spring 1977, pp. 8-12
Travel as an employer in the state economy, par Douglas C. FRECHTLING
Vol. XVI, No. 2, Fall 1977, pp. 1-5
When is a job, par Raymond W. MUELLER.
- **Revue du Tourisme.** Association internationale d'experts scientifiques du tourisme.
Vol. 19, No. 3, juillet septembre 1964, p. 123
Les nouvelles professions nées du tourisme: de l'hôtesse à l'expert, par un groupe d'experts français.
Vol. 27, No. 4, octobre décembre 1972, p. 26
L'impact économique du parc national Forillon en Gaspésie. Québec, Canada. Prévision des flux touristiques et évaluation de la création de nouveaux emplois à la suite dudit parc, par Dr. Fraouzi RASSI
Vol. 31, No. 1, janvier mars 1976, p. 8
Formation professionnelle touristique et évaluation du nombre de personnes travaillant dans les secteurs du tourisme, par Dr. Tunay AKOGLU.
Vol. 34, No. 3, juillet septembre 1979.
La politique de la formation professionnelle touristique au service de l'emploi, par Dr. Bernard BORNET (p.2)
Le perfectionnement du système de formation des cadres touristiques. Orientations principales, par Dr Jerzy WOLSKI (p. 5)
Environnement/Behavior training for mid-career tourism professionnels, par Philippos J. LOUKIASAS et Leo M. RENAGHAN (p. 12)
Employment Opportunity through tourism, par Janhendrik A. VROOM (p. 12)
Vol. 34, No. 4, octobre décembre 1979, p. 12
Recherches scientifiques et formation du personnel dans le domaine du tourisme en Bulgarie, par Dr A. GUEORQUIEV
Emploi des cadres moyens et supérieurs du technicien touristique en Espagne, par Luis de BONJA SOLE

Ni larbins, ni robots

Quand l'enseignement du tourisme ou des métiers d'accueil se crée (1932) on apprend à l'élève la billetterie et le labyrinthe des "time-tables", l'art roman ou les classes d'hôtels. On oublie de lui dire que le touriste est d'abord un homme qui projette dans ses vacances ses besoins, ses goûts profonds et les pulsions de son subconscient. Ne soyons pas scandalisés. Tous les métiers de "services" en sont là qu'il s'agisse d'aides-soignantes, de coiffeurs, de chauffeurs de taxis, d'assureurs, d'esthéticiennes, etc. Aucune école ne leur a dit qu'ils ont entre les mains d'abord un être humain.

À partir de cette remarque que les métiers du tourisme et de l'hôtellerie s'appliquent à l'Homme global deux déviations sont possibles. La première est la considération strictement pécuniaire du voyageur et l'on mesurera l'amabilité, la gentillesse, l'attention au pourboire ou au prix qu'il aura payés. Le tourisme n'est pas sans jouer le jeu et la tradition du milord, qui distribue largement les écus au personnel de l'hôtel où il descend, existe encore. Il faut "tipper". Aujourd'hui les professionnels du tourisme ne veulent plus se sentir des larbins et ils ont raison. Mais aucune école de tourisme ou d'hôtellerie ne met en garde les élèves contre la tentation de ces "extras" qui ne peuvent pas être admis par les patrons comme des suppléments de salaires. L'autre écueil est la "robotisation" qui va être largement accélérée par l'informatique. Un coup d'oeil sur l'écran d'Alpha 3 ou de STT et l'on répond au demandeur inquiet de ce ton neutre, impersonnel qui sera un jour remplacé (pourquoi pas?) par une voix électronique préfabriquée. Plus que jamais, l'Homme rêvant de l'évasion se sent devant un fantôme glacé.

Retrouvé derrière le billet, le règlement de la course au sac ou la croisière pirate, l'"Homme-en-vacances", disponible, affamé de culture, en quête de rire et de détente, voilà le fond de la formation qu'il faut enseigner au-delà de la technique. Quel vendeur de voyages, quel animateur de clubs de 3e âge a vraiment envie d'une conversation réelle et profonde avec son client?

Les métiers du tourisme exigent une certaine propension à la relation humaine acceptée, échangée sans esprit de possession, de domination ou d'exploitation. C'est la vocation. Ce discours s'adresse aussi bien à l'employé d'un syndicat d'initiative qu'au promoteur d'une marina, bien que les responsabilités soient de niveaux différents. La vocation ne se teste pas dans les examens d'entrée à une école et elle est quelquefois peu perceptible dans l'entretien directif du psychologue de l'entreprise. Elle est nécessaire pour un tourisme réhumanisé.

Si le professionnel de tourisme repersonnalise son client, ce dernier doit aussi traiter en personne humaine celui qui lui procure ses plaisirs des vacances. Il ne doit pas, parce qu'il a payé trop cher, exiger n'importe où et n'importe quand une assiduité, une prévenance, une amabilité, et une gentillesse hors du commun. Devant lui, cette personne qui lui sert une truite aux amandes avec le sourire vient peut-être de voir mourir son père, d'être quittée par sa femme. Cet animateur si boute-en-train se force avant de rentrer chez-lui retrouver des problèmes. Les métiers du tourisme doivent être euphorisants, demande le client. Parce qu'ils s'adressent à des gens en quête de bonheur, ils doivent ignorer que le malheur ou la souffrance existent au même moment et pas très loin, dans le corps et l'esprit même de ceux qui sont chargés de les amuser. Cruel dilemme qui mérite dans l'exercice des activités touristiques beaucoup d'attention et de délicatesse de la part des deux parties en présence. †

Pierre Défert

(Extrait de l'éditorial paru dans le numéro spécial sur la formation, **Espaces-tourisme**, loisirs, environnement, no. 47, août-septembre 1980, p. 3)