

Étude sur l'emploi saisonnier des branches dont les activités sont liées au tourisme

7 branches professionnelles mobilisées :

- Casinos
- Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
- Hôtellerie de plein air (HPA)
- Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
- Organismes de tourisme (OT)
- Restauration commerciale libre-service (RCLS)
- Restauration rapide (RR)

317 000 saisonniers en France en 2019 (hors postes annexes*)

Sources : données DSN 2019 ** ; retraitements Katalyse / AKTO

Définition de salariés saisonniers : salariés dont au moins un poste est compris entre les bornes de la saison, quel que soit le type de contrat de travail ; les dates des bornes de saison ayant été identifiées par l'analyse des pics d'emploi et validées par le Comité de Pilotage

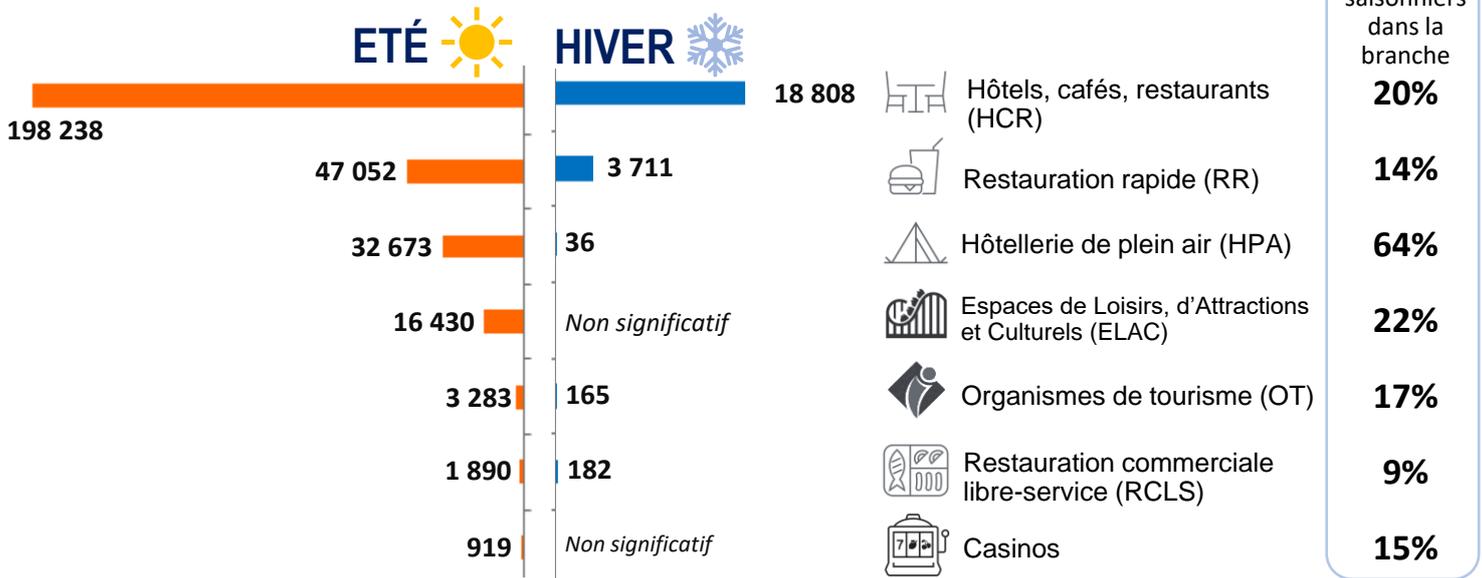
* Postes annexe = postes dont le volume de travail et le niveau de rémunération associés sont faibles.

** L'accès aux données utilisées dans le cadre de ce travail a été réalisé au sein d'environnements sécurisés du Centre d'accès sécurisé aux données - CASD, permettant la mise à disposition de données exhaustives.

Des saisonniers particulièrement présents en saison d'été et dans la branche HCR

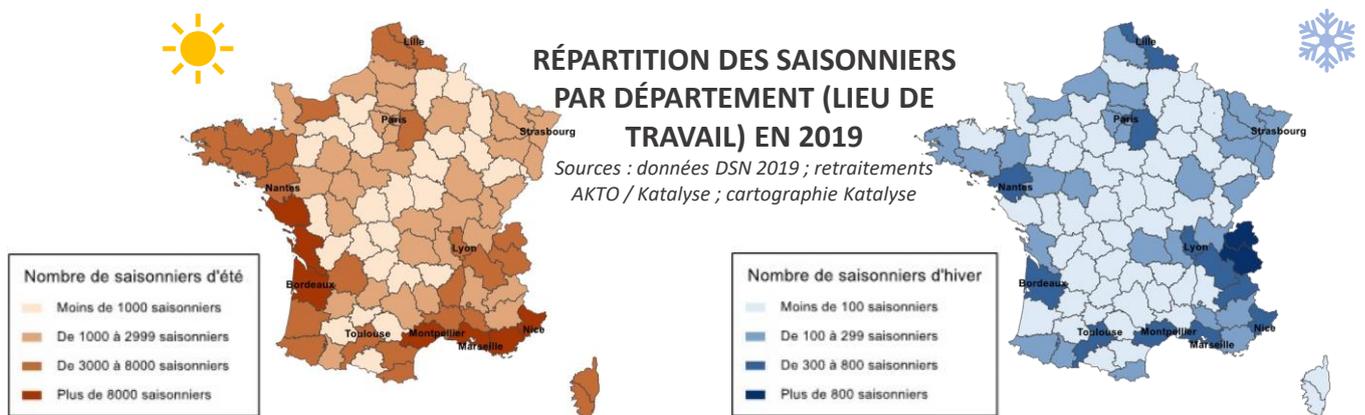
NOMBRE DE SALARIÉS SAISONNIERS PAR BRANCHE SUR LA SAISON EN 2019

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



2/3 des saisonniers travaillent dans la branche HCR ; notons également le poids des emplois saisonniers dans l'hôtellerie de plein air (64% des effectifs de la branche, contre 20% en moyenne dans les branches du tourisme)

Des saisonniers présents partout en France, avec une concentration sur les territoires les plus touristiques



Une **concentration** importante des saisonniers d'été sur les espaces avec une forte fréquentation touristique : les territoires littoraux, les territoires montagneux et à Paris.

La répartition géographique des saisonniers d'hiver est **proche de celle de la saison d'été** avec toutefois quelques nuances : moindre représentation sur la côte Atlantique, plus forte représentation de la Savoie et des Alpes...

On note par ailleurs une **absence de saisonnalité perceptible** dans l'évolution des chiffres de l'emploi dans les branches du tourisme **dans les Départements & Régions d'Outre-Mer (DROM)** ; tout au long de l'année le volume d'emplois des branches du tourisme est stable, voire en hausse régulière sur 2019 pour la Réunion sans pic d'activité marqué.



Profil statistique des saisonniers

- Les principaux métiers exercés par les saisonniers du tourisme sont les mêmes l'été et l'hiver

ÉTÉ 2019

Nombre de saisonniers



116 942

70 114

30 576

24 787

14 391

Métiers principaux des saisonniers

1. Serveurs, commis de restaurant
2. Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration
3. Cuisiniers et commis de cuisine
4. Employés d'étage
5. Employés de la vente, du libre-service et polyvalents
5. Employés de l'hôtellerie : réception et hall



HIVER 2018-2019

Nombre de saisonniers

9 165

5 635

3 661

1 209

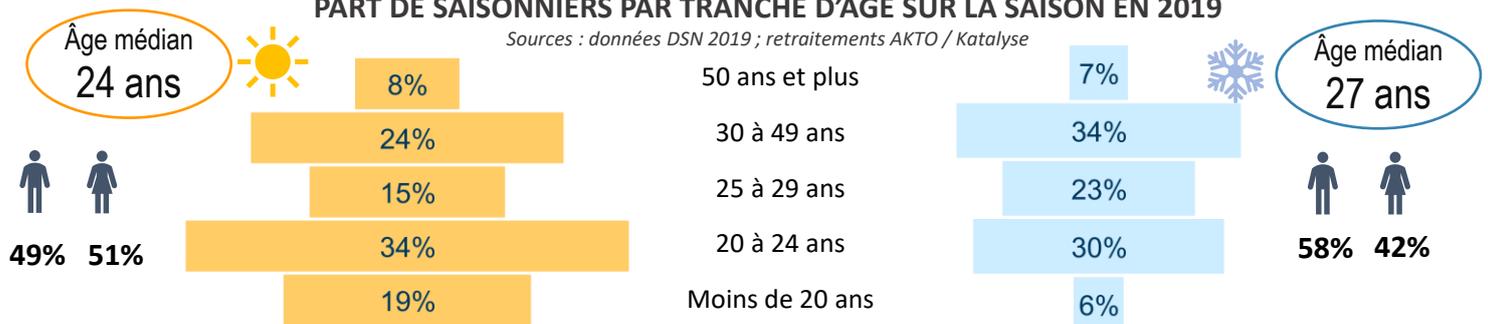
858

Les **métiers de la cuisine et de la restauration** sont les principaux métiers occupés par les saisonniers du tourisme au cours des deux saisons du fait d'une part du poids de la branche HCR dans les effectifs de saisonniers et d'autre part de la présence de ces métiers dans la plupart des autres branches du tourisme. Le poids de la restauration ne doit pas faire oublier la **grande diversité des métiers de saisonniers**, notamment en saison d'été : métiers de l'hôtellerie, de la vente, de l'animation, de l'entretien, de l'administration ...

- Des profils de saisonniers légèrement différents l'été et l'hiver

PART DE SAISONNIERS PAR TRANCHE D'ÂGE SUR LA SAISON EN 2019

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

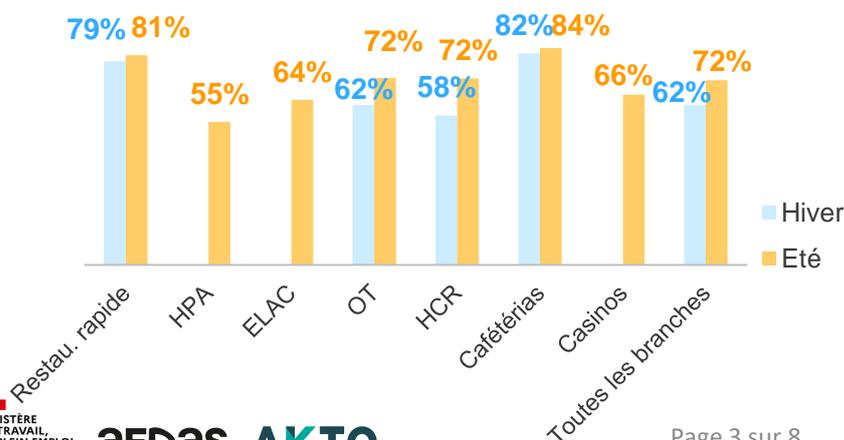


Des saisonniers d'été plutôt plus jeunes, notamment du fait du poids des étudiants parmi les saisonniers d'été (profil étudiant quasi absent des saisonniers d'hiver). Une part plus importante d'hommes parmi les saisonniers d'hiver.

- La majorité des saisonniers vivent et travaillent dans la même zone d'emploi

PART DES SAISONNIERS TRAVAILLANT DANS LEUR ZONE D'EMPLOI DE RÉSIDENCE

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse ; cartographie Katalyse



Les saisonniers du tourisme travaillent **majoritairement en local**, proche de leur lieu de résidence, quelle que soit la branche ou la saison, avec toutefois des différences selon la saison (plus de mobilité en saison d'hiver) et selon les branches.

Les saisonniers non locaux proviennent de l'ensemble du territoire national et nécessitent de fait un hébergement sur leur lieu de travail.

- Une saison d'été particulièrement importante pour les saisonniers



Pour 77% des saisonniers d'été, le poste de saisonniers est le poste principal, soit le plus rémunérateur de l'année (contre 41% en hiver)

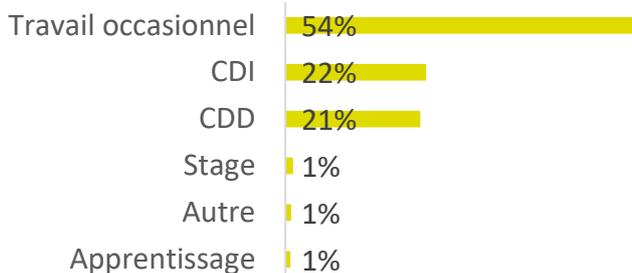
Cette part s'explique pour partie par le poids des étudiants parmi les saisonniers d'été (ainsi pour les saisonniers de moins de 20 ans, ce taux passe à 90%), mais également par la durée plus longue de la saison d'été, qui constitue pour certains la seule saison.

2,3 Nombre de postes effectués par salarié saisonnier sur une année

- Une diversité de contrats pour les salariés saisonniers

RÉPARTITION DES POSTES SAISONNIERS PAR TYPE DE CONTRAT EN 2019

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



Une majorité de contrats de travail occasionnel ou saisonniers et de CDD.

A noter toutefois une part relativement importante de CDI, en particulier dans les branches de la restauration rapide, des organismes de tourisme et des Casinos

- Des salaires moyens légèrement supérieurs pour la saison d'hiver



Salaire horaire brut moyen : **12,99 €**



Salaire horaire brut moyen : **13,49 €**

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Des niveaux de salaires assez proches dans les principaux métiers du tourisme ; parmi les métiers les plus présents en saison, le métier de cuisinier est plus rémunérateur (14,13€ brut moyen par heure).

Des niveaux de rémunérations qui dépendent de la catégorie socio-professionnelle du poste, les métiers cadres étant plus rémunérateurs que les métiers d'ouvriers et d'employés.

A noter : Une saisonnalité qui évolue

- Une saison d'été qui a tendance à s'allonger



Des entreprises estiment que la saison d'été a tendance à s'allonger avec une fréquentation plus forte en septembre et en juin.

« La saison s'allonge pour les excursionnistes mais nous restons quand même très tributaires des vacances scolaires et de la période 14 juillet - 15 août pour ce qui est des touristes traditionnels. »
Etablissement branche HCR

- Une saison d'hiver plus courte et plus irrégulière



Une saisonnalité très forte et qui dépend pour une grande part des vacances scolaires. La perception d'une saisonnalité plus irrégulière d'une année sur l'autre, du fait notamment de l'irrégularité de l'enneigement

Une saison 2022 marquée par des tensions fortes au recrutement

• Saison 2022 : une hausse des besoins en saisonniers

30% Des établissements interrogés toutes branches confondues envisageaient une **hausse de leurs effectifs saisonniers en 2022** comparativement à 2019 (et plus de 60% sur une stabilité), en réponse à une fréquentation touristique attendue à la hausse.

• Des difficultés majeures de recrutement de saisonniers



Des entreprises estiment qu'il est difficile de recruter des saisonniers



Des entreprises ont eu à restreindre leur offre en haute saison par manque de saisonniers

Des tensions très marquées de recrutement cette année

Ces tensions **impactent directement l'activité des entreprises du tourisme** : plus de la moitié d'entre elles ont du restreindre leur offre par manque de saisonniers. Des établissements ont été forcés de décaler leur ouverture ou de fermer certaines de leurs infrastructures pendant la saison par manque de personnel. Des fermetures ont été constatées de piscines ou d'activités nautiques, faute de maître-nageur (dans des camping ou ELAC) ; des restaurants n'ouvrent que pour un service ; des hôtels réservent leur service restauration à la seule clientèle de l'hôtel...

Des tensions d'autant plus fortes dans des espaces ruraux avec des faibles densités de population (et donc un bassin d'emploi plus limité) et pour des postes qui nécessitent de travailler le week-end ou de nuit en roulement

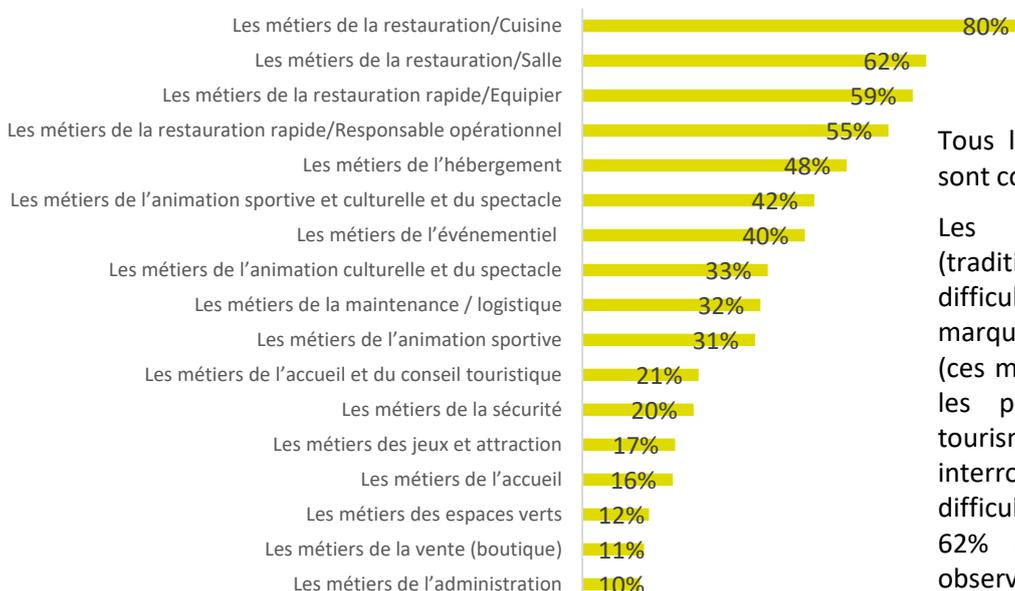
« Les recrutements sont compliqués, nous avons baissé notre niveau d'exigence mais rien qu'en avril il nous manquait 10 personnes, cela pèse ensuite sur l'équipe permanente. »
Etablissement branche ELAC

« Cette saison a été très compliquée entre les problèmes de recrutement au départ et en cours de saison, pour les abandons de postes. Nous étions en sous effectif toute la saison. »
Etablissement branche RR

• Des difficultés de recrutement qui concernent l'ensemble des métiers

PART DES RECRUTEMENTS JUGÉS TRÈS DIFFICILES PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

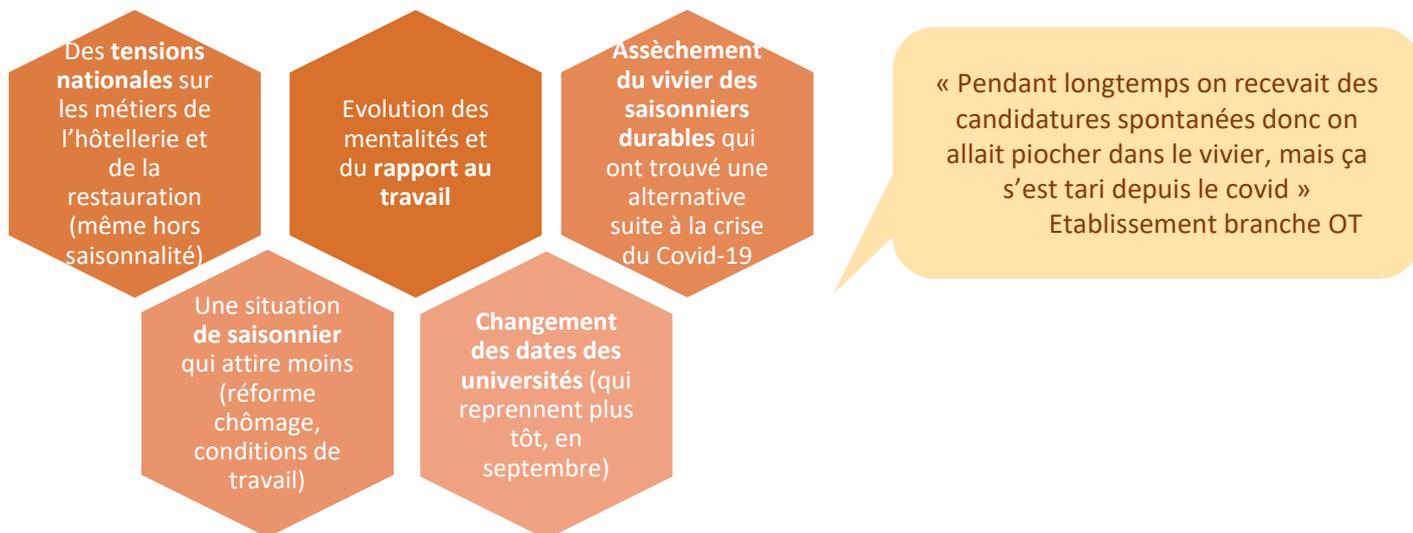


Tous les métiers et toutes les branches sont concernés par les tensions.

Les **métiers de la restauration** (traditionnelle ou rapide) sont ceux où les difficultés de recrutement sont les plus marquées et ce quelle que soit la branche (ces métiers étant par ailleurs les métiers les plus partagés des branches du tourisme). Ainsi 80% des entreprises interrogées constatent de très fortes difficultés de recrutement en cuisine ; 62% des entreprises font la même observation pour les métiers de la salle.

Des tensions fortes qui s'expliquent par une diversité d'éléments

- Plusieurs motifs mis en avant par les entreprises



- Une fidélisation des saisonniers qui a connu une rupture avec le Covid-19



Des entreprises estiment fidéliser leurs saisonniers d'une saison à l'autre

« Depuis 4 ans on ne parvient plus à avoir des saisonniers récurrents. On en a de nouveaux tous les ans... »
Etablissement branche HCR

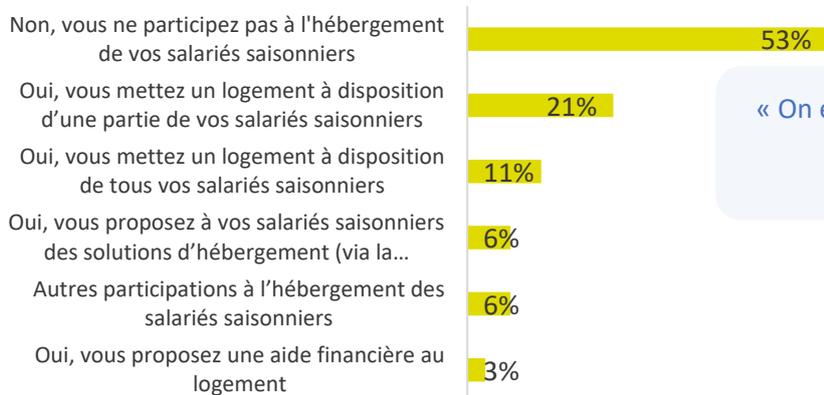
Un bon niveau de fidélisation mais qui dépend fortement des métiers concernés ; ainsi, les métiers de la restauration qui constituent les métiers les plus demandés, mais aussi les plus en tension, sont également ceux qui connaissent un niveau de fidélisation plus bas (avec une majorité d'entreprises qui estime que moins de 25% des saisonniers reviennent d'une année sur l'autre).

La perception d'un recul de la récurrence pour la saison 2022, notamment du fait de la crise du Covid qui a entraîné le départ de saisonniers expérimentés hors branche (ou saison hors France métropolitaine) et qui n'a pas permis de renouveler les saisonniers « jobs d'été » (en général étudiant et revenant 2, 3 ou 4 ans d'affilé et perdus avec le Covid-19)

- Des tensions exacerbées par la nécessité de renouveler une part des saisonniers pendant la saison

Le renouvellement des saisonniers pendant la saison est faible dans la plupart des familles de métiers (inférieur à 10%) ; néanmoins la part des saisonniers à renouveler en cours de saison est particulièrement importante dans les métiers de la restauration, qui connaissent déjà des niveaux de tension élevés.

- Le logement des saisonniers : un levier d'attractivité encore peu mobilisé



« On est passé à côté de très bon profils à cause des logements. »
Etablissement branche HCR

Des critères de recrutement spécifiques aux profils recherchés

- Deux grands types de profils recherchés par les entreprises recrutant des saisonniers

Encadrement des équipes

15-20% des effectifs recherchés
(estimation issue des entretiens)

Des recrutements **plus faibles en nombre mais cruciaux**

- Salariés recrutés en 1^{er}, en début de saison voire avant la saison
- Ils forment les équipes et peuvent participer à la recherche de profil
- Un recrutement qui nécessite une attention particulièrement importante en l'absence d'équipe permanente (pour les entreprises qui n'ouvrent que pour la saison)

Critère essentiel de recrutement :

- Importance de la formation initiale et / ou de l'expérience sur le métier (l'expérience étant un critère particulièrement reconnu pour les métiers de la cuisine et de la salle)
- De fait on retrouve dans ces postes des personnes ayant un diplôme correspondant au métier et / ou une grande expérience métiers



Encadrement
des équipes

Autres
effectifs

Autres effectifs

80-85% des effectifs recherchés
(estimation issue des entretiens)

Un **besoin de recrutements « en nombre »**

Critère essentiel de recrutement :

- Importance du savoir-être : motivation, capacité à se mobiliser toute la saison
- Critère plus secondaire : l'expérience du métier voire la formation adaptée (critère secondaire du fait des tensions fortes de recrutement)
- De fait des profils atypiques avec des formations différentes du métier exercé...

Quelques métiers requièrent une **habilitation spécifiques** : les métiers du jeu dans les casinos, les métiers de la sécurité (agent de sécurité, agent d'incendie), le métier de maître nageur

- La motivation et l'expérience : les 2 critères essentiels de recrutement

CRITÈRES DE RECRUTEMENT NUMÉRO 1 PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

Qualification

Expérience

Motivation

Savoir-être

Les métiers de l'hébergement



Les métiers de la maintenance / logistique



Les métiers de la RR- Equipier



Les métiers des jeux et attraction



Les métiers de la RR - Responsable opérationnel



Les métiers de l'animation sportive



Les métiers de la restauration/Salle



Les métiers de l'animation culturelle et du spectacle



Les métiers de la restauration/Cuisine



Les métiers de l'événementiel



Les métiers de l'administration



Les métiers de la sécurité



Les métiers de l'accueil



Les métiers de la vente



Les métiers des espaces verts



Les métiers de l'accueil et du conseil touristique



Les métiers de l'animation sportive et culturelle et du spectacle



Pour la majorité des familles de métiers, la **motivation constitue le critère clé de recrutement** ; Toutefois pour certaines familles la **qualification** est un critère significatif : les métiers de la restauration (notamment pour les encadrants), les métiers de l'accueil et du conseil touristique, les métiers de la sécurité (nécessitant une habilitation) et les métiers de l'animation sportive (pouvant nécessiter une habilitation).

Les stratégies des entreprises pour attirer, recruter et former les saisonniers

• Une diversité de méthodes mises en œuvre pour sourcer de nouveaux candidats

Une diversité de méthodes utilisées par les entreprises pour recruter leurs salariés saisonniers : les annonces sur les réseaux sociaux et le site de l'entreprise, le bouche à oreille, les candidatures spontanées, partenariat avec des lycées hôteliers ...

Parmi ces méthodes le bouche à oreille apparaît comme la plus efficace.

TOP 3 DES METHODES JUGEES LES PLUS EFFICACES

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



• Des établissements qui travaillent également leur attractivité, à travers différents leviers



Leviers financiers

- Hausse des niveaux de salaires à l'embauche
- Recrutement de profils avec niveaux hiérarchiques et salaires plus élevés
- Autres leviers financiers : primes de fidélisation d'une année à l'autre, primes de fin de contrat



Evolution des conditions de travail

(adaptation des horaires, journées de repos consécutifs...)

- Rotation des équipes permettant des horaires plus réguliers et une charge moins intense (ex. : pas de double service dans une même journée)
- Etablissement des plannings à l'avance permettant d'allouer des week-ends de repos



Evolution du contrat de travail

- Allongement des contrats saisonniers
- Opportunité d'embauche ultérieure en contrat à durée indéterminée



Culture d'entreprise et convivialité

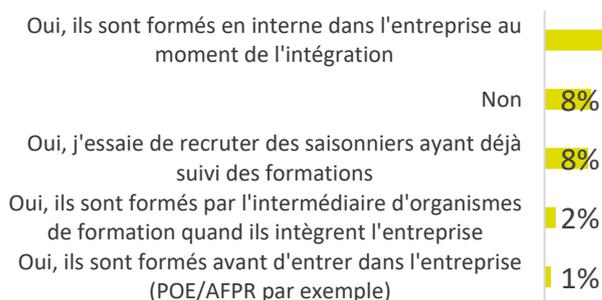
- Organisation d'un pot de départ de saisonniers,
- Points RH de fin de saison pour assurer un retour d'expérience...

Des « expériences » / évolutions que l'on retrouve plutôt dans les établissements importants ou de grands groupes et / ou parmi les employeurs plus jeunes (40 ans et moins), plus sensibles aux attentes des nouveaux actifs

• Une formation des saisonniers entendue essentiellement comme formation au poste

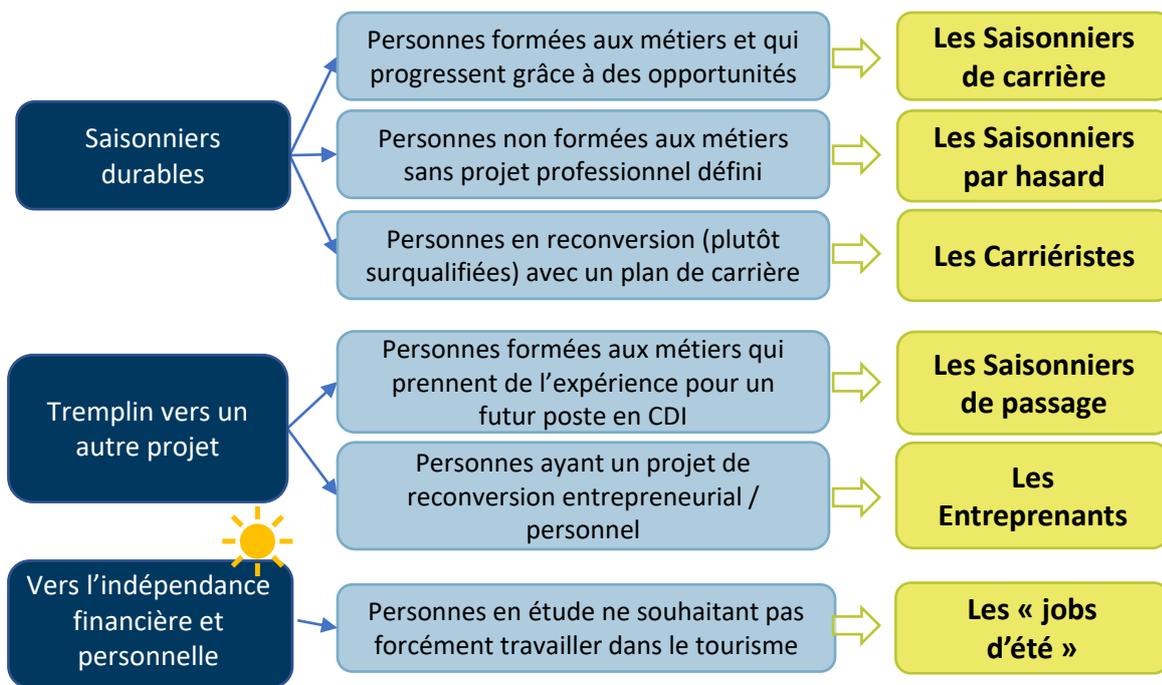
PRATIQUES DE FORMATION

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



Pour une majorité des entreprises rencontrées, la formation s'entend essentiellement comme la formation réalisée en interne, sur le terrain, avec un partage des plus expérimentés vers les moins expérimentés ou nouveaux arrivants ; peu d'entreprises proposent des formations certifiantes.

6 grands types de saisonniers aux attentes différenciées



Les Saisonniers de carrière

- Une saisonnalité qui devient plus difficile à gérer : chevauchement des saisons pour ceux qui font la saison d'été et d'hiver ; réforme de l'assurance chômage
 - Des tensions au recrutement qui se sont accentuées : rareté des profils, une partie se sont « sédentariser » avec le Covid-19, profils recherchés qui peuvent avoir des opportunités de postes durables dans le tourisme
- **Enjeu de fidélisation** des saisonniers de carrière encore présents et **de renouvellement**

Les Saisonniers par hasard

- Un lien « opportuniste » au secteur du tourisme, avec des profils qui peuvent donc se saisir des opportunités actuelles dans d'autres secteurs d'activité pour quitter la saison
 - Des profils plutôt locaux qui ne font que la saison d'été
- **Enjeu d'accompagnement de ces profils pour accéder à une situation moins précaire** et si possible, à rester dans le secteur du tourisme

Les Carriéristes

- Une saisonnalité qui devient plus difficile à gérer : chevauchement des saisons pour ceux qui font la saison d'été et d'hiver ; réforme de l'assurance chômage
 - Un risque de départ anticipé de la saisonnalité : démotivation du fait d'une charge de travail accrue et de conditions de travail dégradées
- **Enjeu de fidélisation et de renouvellement**

Les Saisonniers de passage

- Un vivier de recrutement potentiel pour des salariés permanents du tourisme (ils sont formés ou ont au moins une expérience et cherchent une situation stable)
- **Enjeu de sécurisation et d'amélioration des conditions de travail**

Les Entrepreneurs

- Des profils plutôt recherchés, leur expérience et leurs compétences les rendent rapidement opérationnels
- Toutefois des profils difficiles à capter en tant que salariés (mais potentiellement futurs dirigeants d'entreprise)

Les « jobs d'été »

- Des profils recherchés l'été pour des postes à faible responsabilité et peu techniques, mais en nombre important
- **Enjeu d'attractivité et de fidélisation** (pour quelques années)

Cinq familles d'actions pour répondre aux besoins en emplois et compétences des saisonniers du tourisme



« Jouer collectif durablement »

- Continuer le travail et la mise en place d'actions sur les saisonniers en interbranche du tourisme
- Créer un « baromètre » de la saison, pour suivre la saisonnalité et ses spécificités dans le temps



Elargir le **sourcing** pour former davantage de saisonniers du tourisme

- **Attirer des jeunes formés dans d'autres secteurs d'activité** vers les métiers du tourisme en communiquant dans les établissements de formation (à cibler)
- **Monter des parcours de formation en intersaison** ciblant l'ensemble des saisonniers de l'année N (pour « transformer » une partie des saisonniers temporaires en saisonniers plus durables)
- **Mutualiser les actions de formation de type POEC** avec toutes les entreprises du tourisme pour préparer la saison d'été 2023



Favoriser les **parcours de formation et de mobilité professionnelle** des saisonniers durables

- **Mutualiser les formations** sur les métiers du tourisme (inventaire)
- **Mieux informer les saisonniers sur leurs droits en matière de formation** et sur les dispositifs existants
- **Faire évoluer les modalités de formation** pour favoriser la flexibilité des parcours
- **Assurer la reconnaissance des compétences transverses** acquises par les saisonniers



Favoriser les **solutions d'accueil locales** pour les saisonniers

- **Mobiliser les territoires touristiques pour mener des actions communes** avec pour objectif de favoriser les solutions d'accueil locales des saisonniers
- Associer les acteurs des branches du tourisme mais également de tous les secteurs recrutant des saisonniers (agriculture, tourisme) pour **mutualiser les solutions**
- Favoriser la **mobilité des saisonniers en échangeant avec les acteurs locaux** pour mettre en place des solutions spécifiques
 - Promouvoir les propositions d'hébergement alternatives



Assurer une **meilleure reconnaissance de la saisonnalité**

- **Diversifier les types de contrats possibles pour les saisonniers** pour s'assurer d'avoir des candidats en continu
- Conduire une **réflexion sur la qualité de vie** au travail spécifique aux saisonniers
- Favoriser et inciter la **formation des managers**