

Cofinancé  
par

  
**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**AKTO**  
L'humain au cœur des services

**afDas**  
DEMAIN SERA FORMATION



## ÉTUDE SUR L'EMPLOI SAISONNIER DES BRANCHES DONT LES ACTIVITÉS SONT LIÉES AU TOURISME

Rapport complet

*Décembre 2022*

*Cécile COLLOT, Consultante Manager - [ccollot@katalyse.com](mailto:ccollot@katalyse.com)*

*Chloé CHAMPION, Consultante Senior  
Caroline HUET, Consultante Senior  
Marceline COUTANT, Consultante  
Laura MONDEJAR, Consultante  
Noémie ABITBOL, Consultante  
Charles FURON, Consultant Junior*



## Introduction

p. 3

### 1. Profil statistique des saisonniers

p. 11

### 2. Stratégies des entreprises employeuses

p. 47

### 3. Profil et parcours des saisonniers

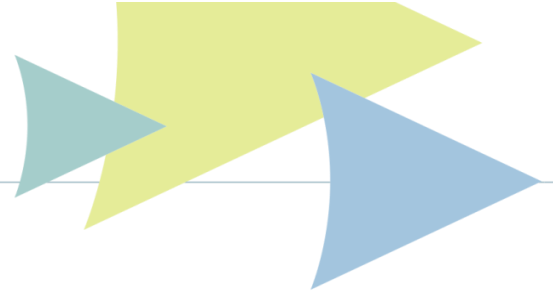
p. 92

### 4. Synthèse, enjeux et recommandations

p. 114

## Annexes

p. 129



## Introduction

---

1. Profil statistique des saisonniers
2. Stratégies des entreprises employeuses
3. Profil et parcours des saisonniers
4. Synthèse, enjeux et recommandations

## Annexes

- ▶ **La filière tourisme constitue un vivier d'emplois conséquent en France**, 1<sup>ère</sup> destination touristique mondiale.
- ▶ Pour conforter son développement, promouvoir la destination France, accompagner les mutations du secteur et structurer la filière, un **Conseil interministériel du Tourisme** a été installé en juillet 2017 et un **EDEC** a été conclu en 2018 pour préparer la stratégie RH de la filière.
- ▶ Dans le cadre de l'axe 2 de cet EDEC « développer l'attractivité des métiers, fidéliser les salariés et sécuriser les parcours professionnels », les branches participantes à l'EDEC ont souhaité que soit conduite **une analyse quantitative et qualitative sur les emplois saisonniers du tourisme**.
- ▶ En effet, le **travail saisonnier constitue un vivier clé pour les entreprises du tourisme** dont l'activité se caractérise par un fort impact de la saisonnalité. Or les entreprises des branches dont l'activité est liée au tourisme font régulièrement remonter des difficultés de recrutements sur ces postes et un niveau de qualification qui ne correspond pas toujours aux attendus.
- ▶ D'autre part, l'emploi saisonnier représente une **voie privilégiée d'insertion pour les jeunes et les demandeurs d'emploi** et il peut constituer un levier pour la découverte d'un métier (et ainsi générer des vocations) et la construction d'un parcours professionnel.
- ▶ Plusieurs travaux ont été conduits sur les travailleurs saisonniers, sur des territoires particuliers ou sur des secteurs d'activités précis. Il existe toutefois peu de travaux permettant de **quantifier leur nombre** (notamment par activité) et pas de travaux permettant de mieux **comprendre leur parcours, leur profil, leurs attentes** pour construire une stratégie emploi-formation cohérente et adaptée.

## Les branches mobilisées dans cet EDEC



Casinos



Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)



Hôtels, cafés, restaurants (HCR)



Hôtellerie de plein air (HPA)



Restauration commerciale libre-service (RCLS)



Restauration rapide (RR)



Organismes de tourisme (OT)



## ► **Dénombrement, profil et parcours des saisonniers :**

- Combien sont les saisonniers ? Dans quelles branches / activités sont-ils employés ? Quelle saison ? Quels territoires ? Quelle incidence de la zone géographique sur les métiers ?
- Quels types de contrats ? Durée moyenne / médiane des contrats ?
- Qui sont les saisonniers ?
- Temps de trajet entre le lieu d'habitation et le lieu de travail
- Pourquoi les saisonniers travaillent-ils dans les secteurs ciblés par l'étude ?
- Des typologies de saisonniers peuvent-elles se dégager ? Des typologies d'emplois se dégagent-elles (en fonction des branches, des territoires) ?

## ► **Stratégie des entreprises et structures employeuses**

- Comment les saisonniers sont-ils recrutés ? Formés ?
- Quel mode de formation est le plus utilisé ? Le plus efficace ?
- Quel est le meilleur moment pour former les saisonniers ?
- Moyens de sourcing les plus utilisés ? Les plus efficaces ?
- Quels sont les besoins des entreprises pour recruter / former les saisonniers / recueil de bonnes pratiques

## ► **Recommandations opérationnelles**



# 4 étapes de travail permettant de répondre aux objectifs fixés dans le cahier des charges

Introduction

## Moyens de l'intervention

Recherche et analyse documentaire et statistique

6

Entretiens acteurs ressources

2

Réunions de travail

Traitement et analyse statistique

1

Enquête en ligne auprès des entreprises des 7 branches

Temps interne d'analyse

46

Entretiens avec des entreprises recrutant des saisonniers

86

Entretiens avec des saisonniers

Temps interne d'analyse

3

Réunions de travail

Temps interne d'analyse

Étape 0 : cadrage



COPIIL de lancement : cadrage de l'intervention

### DÉFINITION DE LA NOTION DE TRAVAIL SAISONNIER

- Définitions existantes et choix
- Cadrage du périmètre géographique / temporel du travail saisonnier
- Validation des données statistiques et des traitements à effectuer pour estimer les emplois saisonniers

### CADRAGE OPÉRATIONNEL DE LA MISSION

- Calendrier d'intervention
- Modalités d'approche des entreprises et des saisonniers
  - Modalités de réalisation de l'enquête en ligne



Livrable intermédiaire

Étape 1 : calage de la définition et du périmètre



COPIIL de validation

### DÉNOMBREMENT ET PROFIL STATISTIQUE DES SAISONNIERS

- Nombre, répartition géographique, activités / branche
  - Types de contrats
- Profil : âge, sexe, CSP, département de résidence

### PROFIL ET STRATÉGIE DES ENTREPRISES EMPLOYEUSES

- Modalités de recrutement ; sur quels métiers
- Domaines et modalités de formation ; meilleur moment pour former
- Besoins des entreprises pour le recrutement des salariés



Livrable intermédiaire

Étape 2 : analyse quantitative



COPIIL de validation

### PRÉPARATION DE L'ÉTAPE D'ANALYSE QUALITATIVE

### PROFILS ET PARCOURS DES SAISONNIERS

- Intérêt du saisonnier pour le secteur ciblé
  - Typologie de saisonniers
- Parcours, besoins et attentes selon la typologie



COPIIL intermédiaire

### STRATÉGIE ET ATTENTES DES ENTREPRISES



Livrables intermédiaires

Étape 3 : analyse qualitative



COPIIL de validation

### PRÉCONISATIONS

- Stratégie des branches auprès des salariés saisonniers
- Actions de formation et d'accompagnement des parcours



Livrables finaux

Étape 4 : recommandations

Étape 5 : Finalisation des livrables



## ▶ Entretiens avec des **entreprises recrutant des saisonniers** \*

- ▶ 3 branches ciblées : Hôtels, cafés, restaurants ; Organismes de tourisme ; Restauration rapide
- ▶ 14 entretiens conduits, représentant 32 établissements
- ▶ Identification des contacts via les branches professionnelles concernées
- ▶ Des entretiens conduits fin janvier, puis début mars avec une pause en février pour tenir compte des périodes de vacances qui constituent la très haute saison

## ▶ Entretiens avec **les saisonniers** \*

- ▶ 24 entretiens conduits avec les saisonniers d'hiver
- ▶ Plusieurs leviers de mobilisation :
  - ▶ Demande de contacts lors des entretiens avec les entreprises
  - ▶ Mobilisation de toutes les maisons des saisonniers
  - ▶ 2 jours terrain à Val d'Isère, avec appui de la maison des saisonniers

\* Voir entretiens réalisés en annexe



## ▶ Entretiens avec des **entreprises recrutant des saisonniers** \*

- ▶ 7 branches ciblées
- ▶ 32 entretiens conduits, représentant 44 établissements
- ▶ Identification des contacts via les branches professionnelles concernées
- ▶ Des entretiens conduits de fin mai à début juillet

## ▶ Entretiens avec **les saisonniers** \*

- ▶ 62 entretiens avec des saisonniers d'une diversité de métiers \*
- ▶ Plusieurs leviers de mobilisation :
  - ▶ Demande de contacts lors des entretiens avec les entreprises → des retours assez peu nombreux
    - ◆ Les entreprises peinant à recruter les saisonniers, elles ne souhaitent pas les sur-solliciter
    - ◆ Dans plusieurs cas d'entretiens courant juin, les entreprises n'avaient pas encore réussi à finaliser leur recrutement de saisonniers
  - ▶ 6 jours terrain : Royan / Caen – Deauville / Nice – Antibes

\* Voir entretiens réalisés en annexe

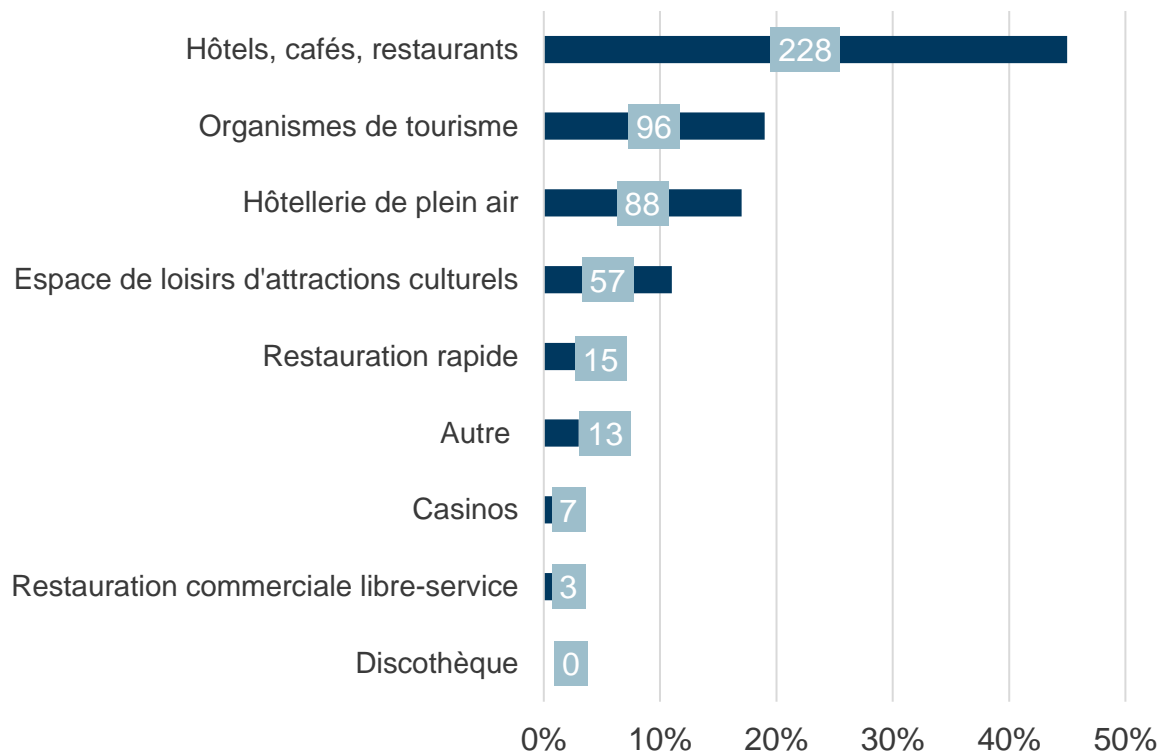
# Plus de 500 répondants à l'enquête en ligne

Introduction

## RÉPARTITION DES REpondANTS PAR BRANCHE PROFESSIONNELLE

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

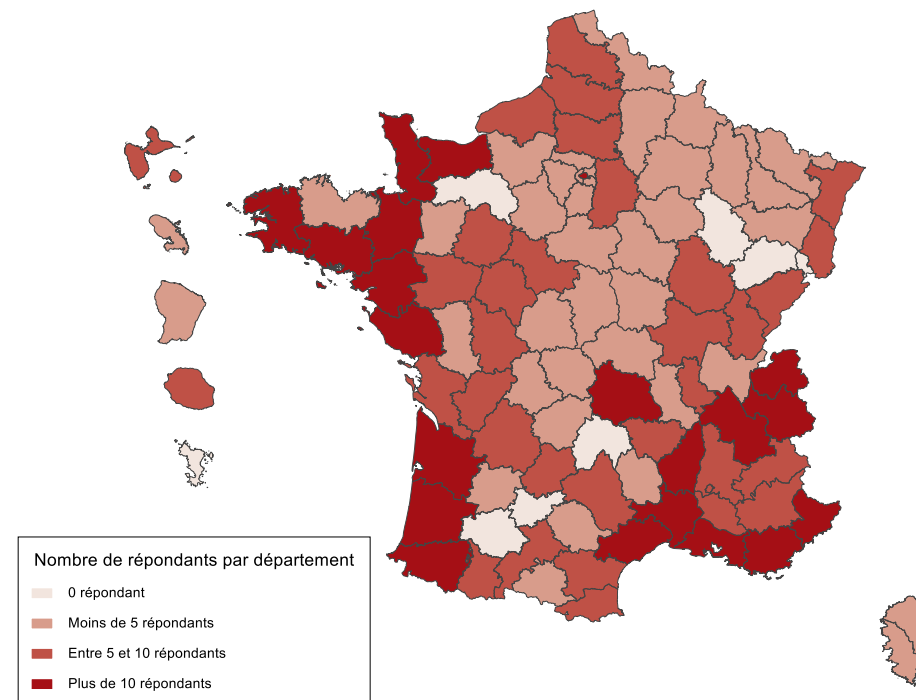
507 répondants



## RÉPARTITION DES REpondANTS PAR DEPARTEMENT

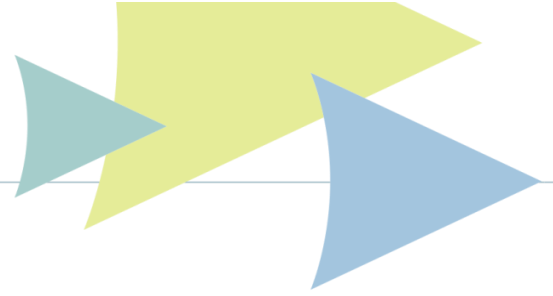
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

643 répondants



► 45% des établissements répondants sont des hôtels, cafés ou restaurants et 19% des organismes de tourisme

**Tous les métiers cités par défaut au masculin  
s'entendent au féminin et au masculin.**



## Introduction

- 1. Profil statistique des saisonniers**
- 2. Stratégies des entreprises employeuses**
- 3. Profil et parcours des saisonniers**
- 4. Synthèse, enjeux et recommandations**

## Annexes





---

## 1. Profil statistique des saisonniers

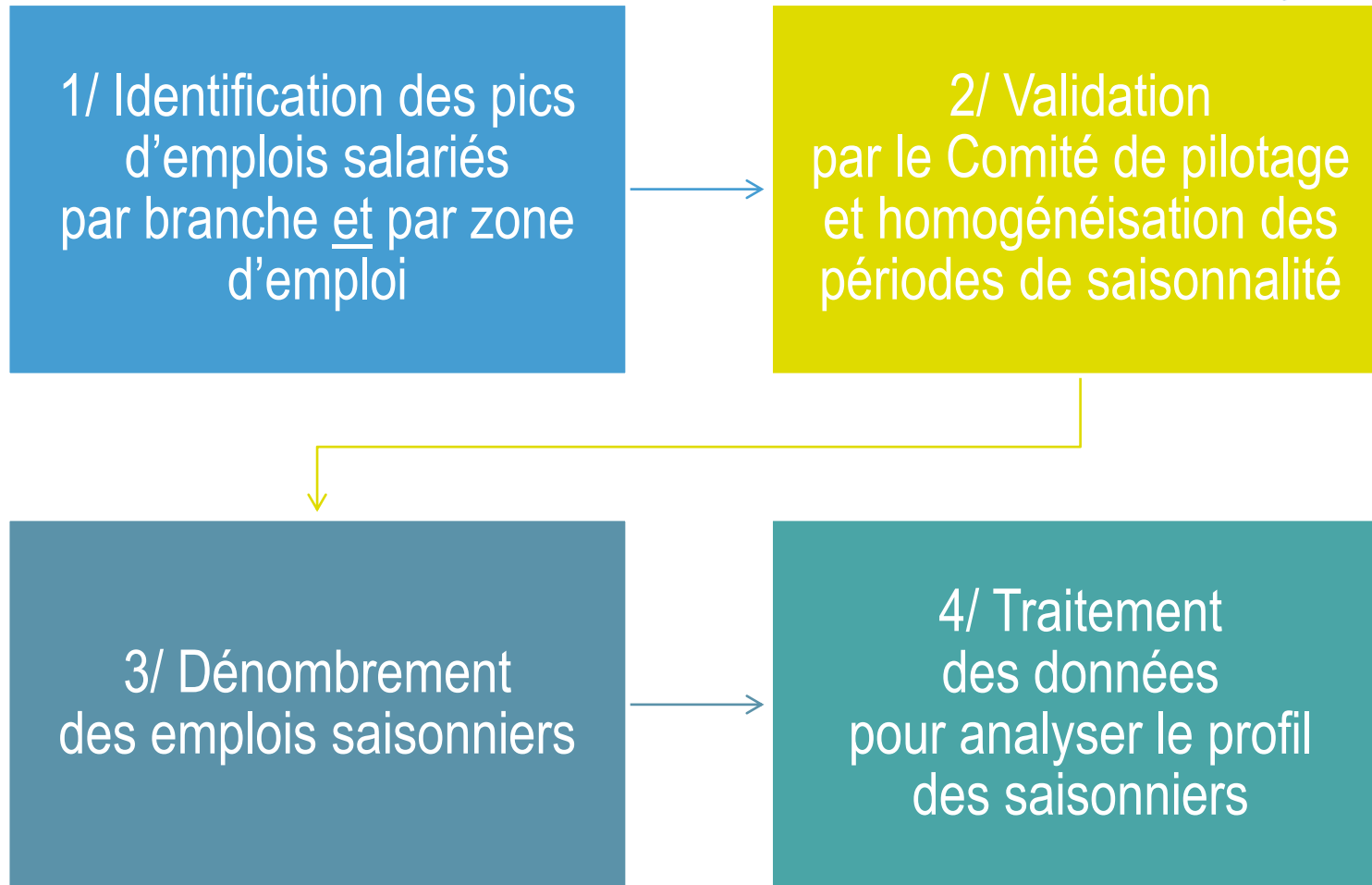
### 1. Précisions méthodologiques

---

2. Dénombrement des saisonniers

3. Profil des salariés

4. Conditions d'exercice de la saisonnalité



# Dates de saisons retenues par branche

(pour la période été 2019 / hiver 2018-2019)

Précisions  
méthodologiques

IDCC	Branche	Été 	Hiver 
1501	Restau. rapide	10 avril 31 octobre	15 décembre 31 mars
1631	HPA	1 <sup>er</sup> mars 31 octobre	15 décembre 28 février
1790	ELAC	1 <sup>er</sup> avril 30 septembre	15 octobre 15 janvier
1909	OT	1 <sup>er</sup> avril 31 octobre	1 <sup>er</sup> décembre 31 mars
1979	HCR	1 <sup>er</sup> avril 31 octobre	1 <sup>er</sup> décembre 31 mars
2060	Cafétérias	1 <sup>er</sup> juin 30 septembre	15 décembre 31 mars
2257	Casinos	1 <sup>er</sup> mai 30 septembre	/

- ▶ Base de données utilisée :
  - ▶ Fichiers de données : Base Tous Salariés : fichier Postes - 2019
  - ▶ Producteur : Insee
  - ▶ Diffuseur : Centre d'Accès Sécurisé aux Données (CASD)
  - ▶ 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.

→ Dans les graphes du présent rapport afin d'alléger le document, source libellée « données DSN 2019 »
  
- ▶ Périmètre des données traitées : branches du tourisme
  - ▶ IDCC 1501, 1631, 1790, 1909, 1979, 2060, 2254
  
- ▶ Respect du secret statistique
  - ▶ Aucune donnée consolidée ne concerne moins de 20 individus
  - ▶ Aucune donnée consolidée ne concerne moins de 3 établissements
  - ▶ Les croisements de données ont également été pris en compte (le cas échéant si une donnée est masquée avec un total inclus, une autre donnée est masquée pour éviter une possible reconstitution de la donnée)
  
- ▶ Précision sur les données saisonniers
  - ▶ Les données consolidées pour l'ensemble de l'année ne correspondent pas à la somme des données d'été et d'hiver car certains salariés ont travaillé sur les deux saisons.
  - ▶ Les données consolidées pour l'ensemble des branches ne correspondent pas à la somme des données de chacune des branches car certains salariés ont travaillé dans plusieurs branches au cours de l'année.
  
- ▶ Précision sur les postes annexes / non annexes
  - ▶ « Le concept de poste « annexe » permet d'écarter de certaines statistiques les postes dont le volume de travail et le niveau de rémunération associés sont faibles. Dans le cas général, on considère qu'un poste est « non annexe » si la rémunération est supérieure à 3 SMIC mensuels ou si la durée d'emploi dépasse 30 jours et 120 heures et que le rapport nombre d'heures/durée est supérieur à 1,5. » (Sources : Insee)
  - ▶ L'objet central de cette étude sur les saisonniers concerne donc les postes non annexes, compte tenu de la définition de l'emploi saisonnier retenue par le Comité de pilotage, à savoir des postes dont la durée est supérieure à un mois. Les saisonniers sont donc définis comme les individus ayant travaillé sur un poste non annexe correspondant à cette définition.



---

## 1. Profil statistique des saisonniers

1. Précisions méthodologiques

2. Dénombrement des saisonniers



---

3. Profil des salariés

4. Conditions d'exercice de la saisonnalité

# Périmètre & dénombrement général

Dénombrement

TERMINOLOGIE	DÉFINITION	DÉNOMBREMENT		
		ÉTÉ 2019 	HIVER 2018-2019 	ANNÉE COMPLÈTE *
Postes à caractère saisonnier	Postes dont le début et la fin de contrat sont compris entre les bornes de la saison - <u>dont annexes</u>	678 235	104 719	782 954
Salariés en saison	Salariés dont au moins un poste est compris entre les bornes de la saison - <u>dont annexes</u>	595 694	96 871	666 755
Postes saisonniers	Postes dont le début et la fin de contrat sont compris entre les bornes de la saison - <u>hors annexes</u>	306 914	22 976	329 890
Salariés saisonniers	Salariés dont au moins un poste non annexe est compris entre les bornes de la saison - <u>hors annexes</u>	299 153	22 894	316 967

**Objet central de la présente mission**

\* Les données consolidées pour l'ensemble de l'année ne correspondent pas à la somme des données d'été et d'hiver car certains salariés ont travaillé dans plusieurs branches.

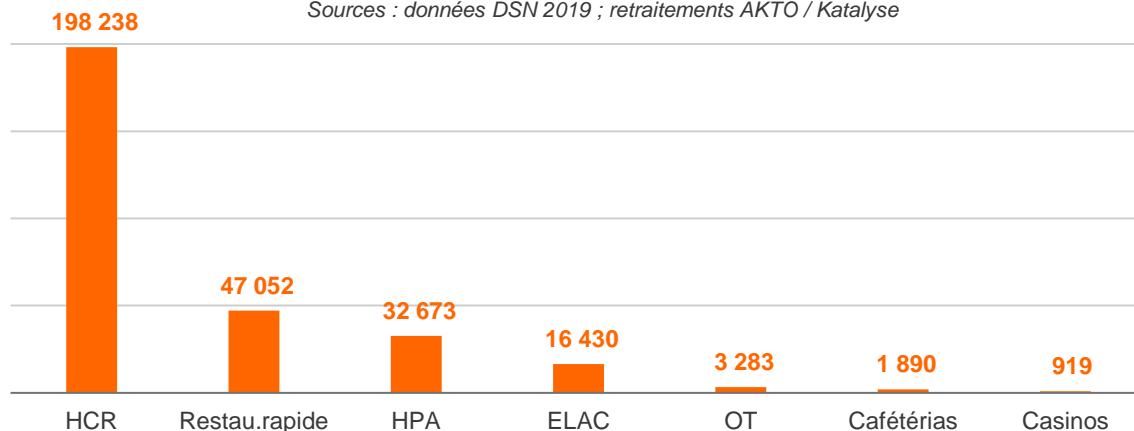
# Volume de saisonniers du tourisme

Dénombrement

## NOMBRE DE SALARIÉS SAISONNIERS PAR BRANCHE SUR LA SAISON D'ÉTÉ 2019



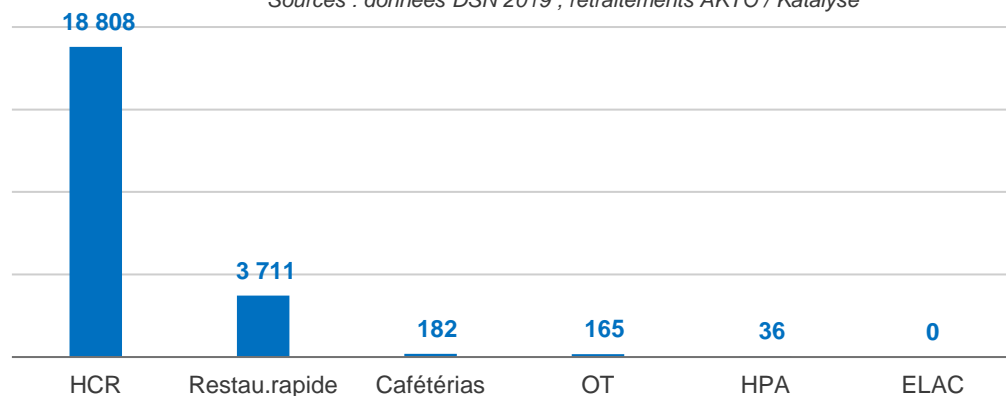
Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



## NOMBRE DE SALARIÉS SAISONNIERS PAR BRANCHE SUR LA SAISON D'HIVER 2018-2019



Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



### ► Poids majeur de la branche HCR en matière d'emploi salarié saisonnier

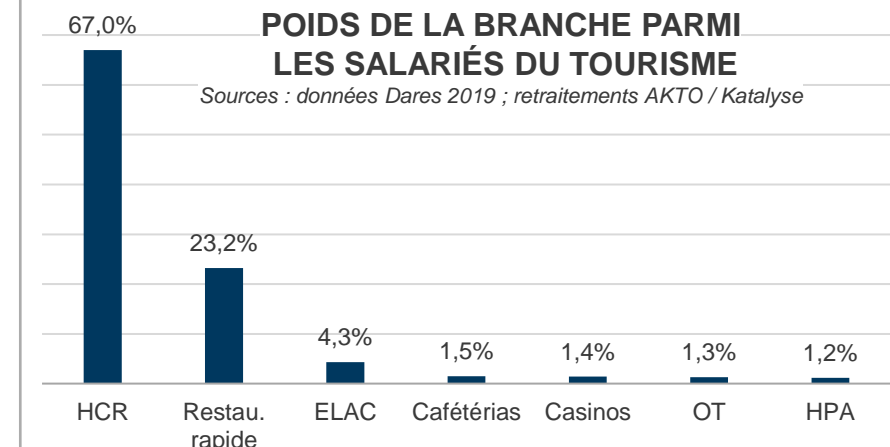
- Environ 2/3 des salariés saisonniers en été concentrés dans la branche HCR et plus de 80 % en hiver
- Par rapport à l'ensemble des salariés du tourisme branche HCR représentant 67 % des salariés et la branche Restau. rapide 23 % de l'emploi salarié ; les autres branches représentant moins de 5 % de l'emploi salarié ; à noter la branche HPA représentant 1,2 % des salariés du tourisme mais 10 % des saisonniers

### ► Volume de salariés saisonniers nettement plus marqué en été qu'en hiver

- Selon les branches, près de la totalité des saisonniers (90% à 100%) recrutés sur une saison (été ou hiver)

## POIDS DE LA BRANCHE PARMIL LES SALARIÉS DU TOURISME

Sources : données Dares 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

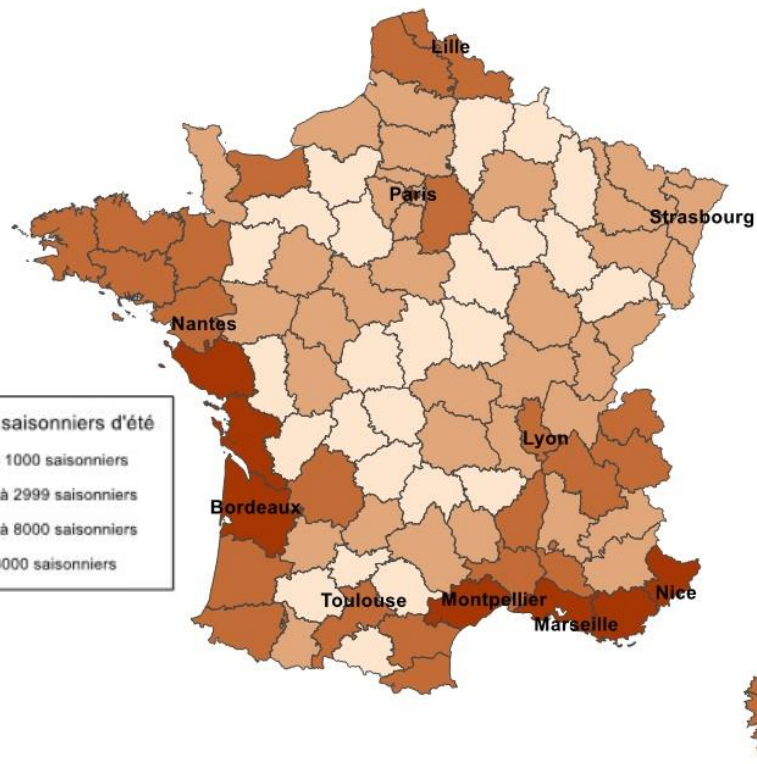






## RÉPARTITION DES SAISONNIERS PAR DÉPARTEMENT (LIEU DE TRAVAIL) SUR LA SAISON D'ÉTÉ 2019

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

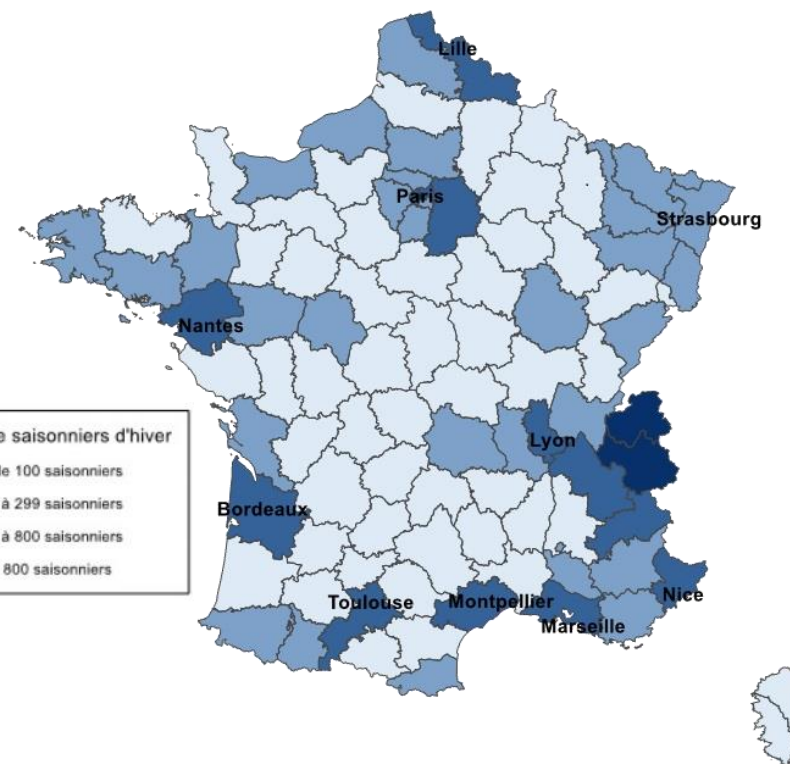


- ▶ Concentration importante des saisonniers sur les territoires littoraux, les territoires montagneux et à Paris
- ▶ 5 départements concentrant chacun plus de 10 000 saisonniers sur la saison d'été 2019 : Paris (20 768 saisonniers), Var (17 786), Alpes Maritimes (13 313), Hérault (13 272), Gironde (10 469)



## RÉPARTITION DES SAISONNIERS PAR DÉPARTEMENT (LIEU DE TRAVAIL) SUR LA SAISON D'HIVER 2018-2019

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

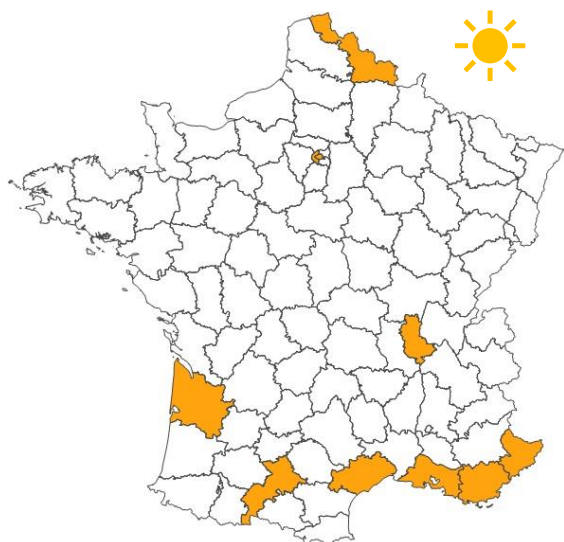


- ▶ Répartition géographique des saisonniers proche de celle de la saison d'été avec toutefois quelques nuances : moindre représentation sur la côte Atlantique, plus forte représentation de la Savoie et des Alpes...

# Top 10 des départements employant des saisonniers du tourisme par branche sur la saison été 2019 / hiver 2018-2019 (1/4)

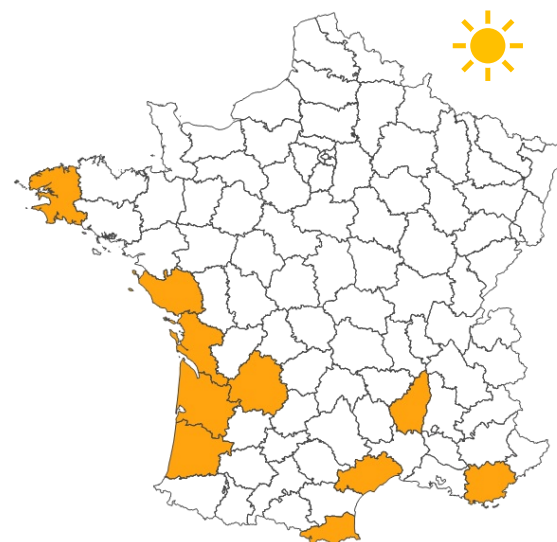
Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse ; cartographies Katalyse | Données chiffrées en Annexe

Dénombrement



## RESTAU. RAPIDE

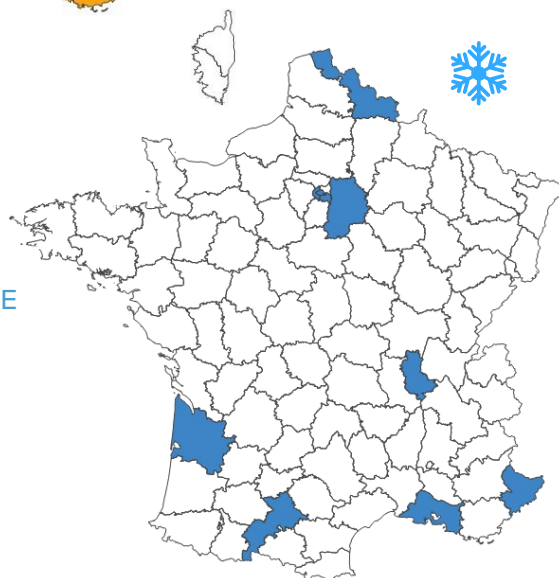
1. PARIS
2. GIRONDE
3. BOUCHES DU RHONE
4. HERAULT
5. RHONE
6. ALPES MARITIMES
7. VAR
8. HAUTE GARONNE
9. NORD
10. HAUTS DE SEINE



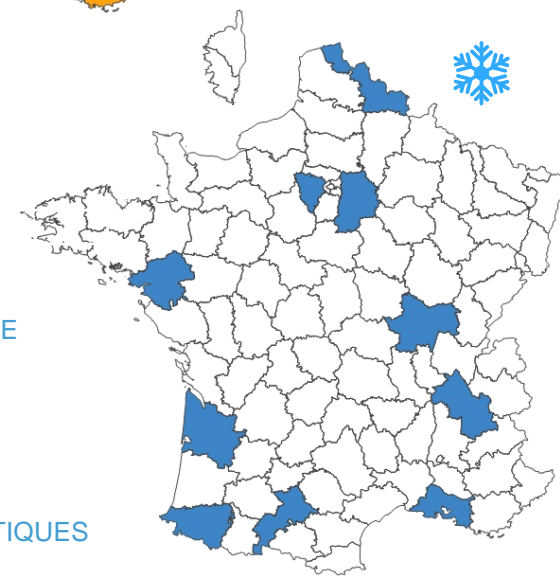
## HPA

1. HERAULT
2. VENDEE
3. VAR
4. LANDES
5. CHARENTE MARITIME
6. PYRENEES ORIENTALES
7. ARDECHE
8. GIRONDE
9. DORDOGNE
10. FINISTERE

1. PARIS
2. RHONE
3. BOUCHES DU RHONE
4. ALPES MARITIMES
5. HAUTS DE SEINE
6. NORD
7. HAUTE GARONNE
8. GIRONDE
9. SEINE ET MARNE
10. VAL DE MARNE



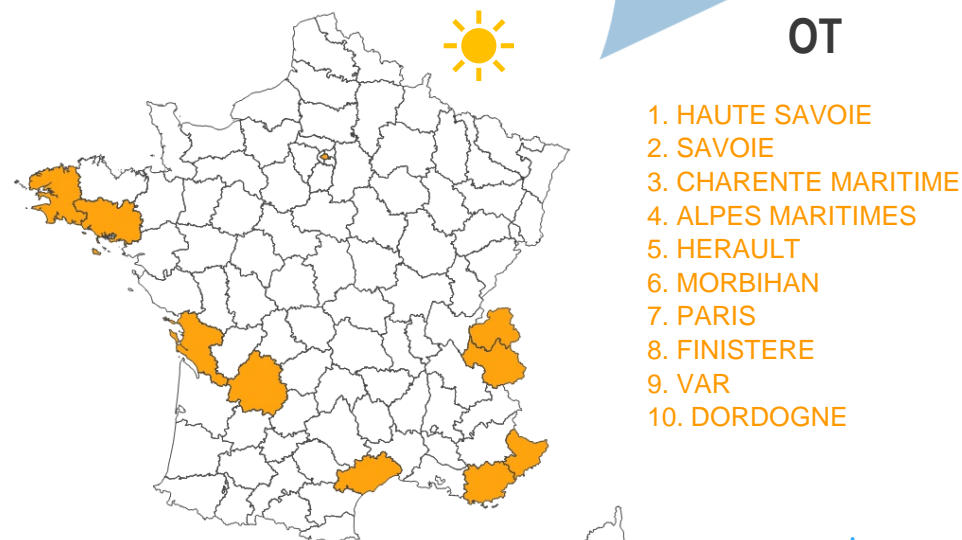
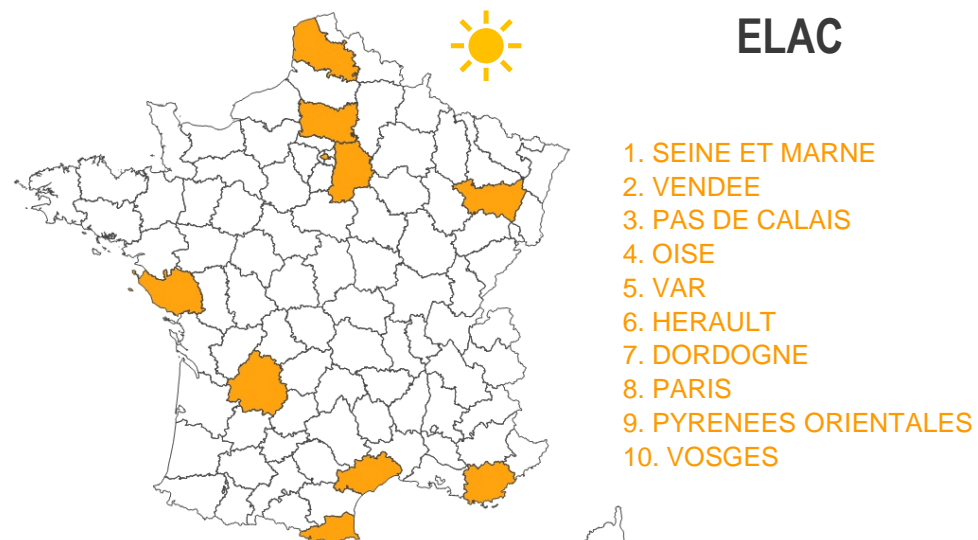
1. ISERE
2. NORD
3. GIRONDE
4. BOUCHES DU RHONE
5. LOIRE ATLANTIQUE
6. HAUTE GARONNE
7. SEINE ET MARNE
8. YVELINES
9. SAONE ET LOIRE
10. PYRENEES ATLANTIQUES



# Top 10 des départements employant des saisonniers du tourisme par branche sur la saison été 2019 / hiver 2018-2019 (2/4)

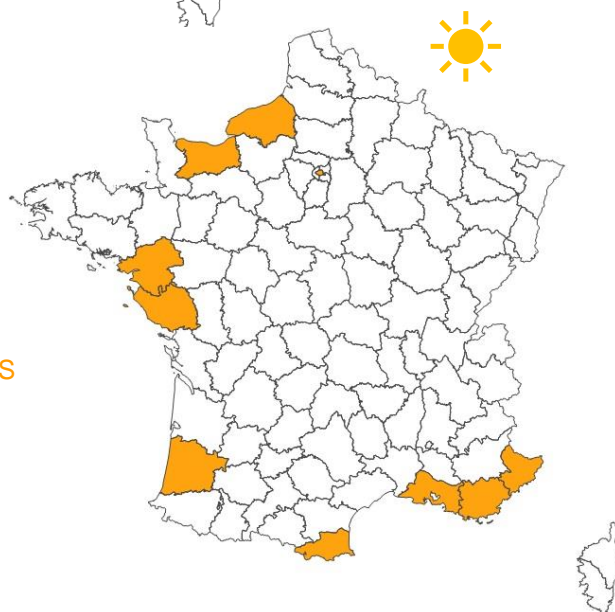
Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse ; cartographies Katalyse | Données chiffrées en Annexe

Dénombrement

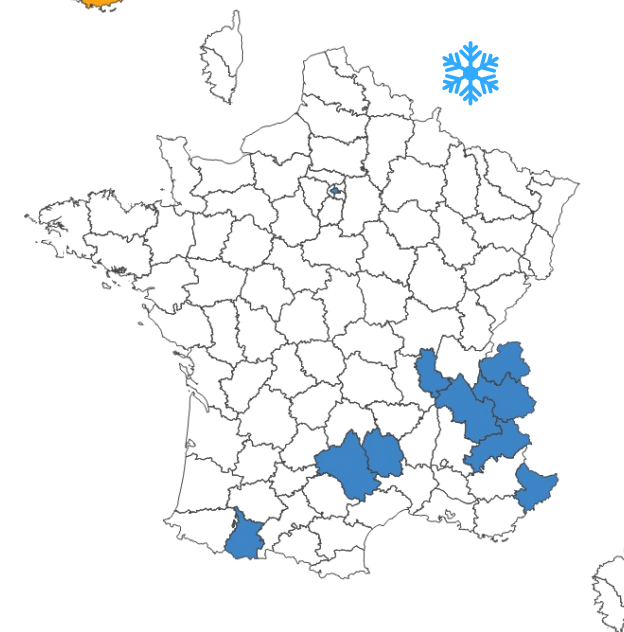


### CASINOS

1. ALPES MARITIMES
2. PARIS
3. CALVADOS
4. LOIRE ATLANTIQUE
5. PYRENEES ORIENTALES
6. SEINE MARITIME
7. BOUCHES DU RHONE
8. VENDEE
9. LANDES
10. VAR



1. ALPES MARITIMES
2. HAUTE SAVOIE
3. SAVOIE
4. HAUTES ALPES
5. ISERE
6. HAUTES PYRENEES
7. PARIS
8. LOZERE
9. RHONE
10. AVEYRON





# Top 10 des départements employant des saisonniers du tourisme par branche sur la saison été 2019 / hiver 2018-2019 (3/4)

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse ; cartographies Katalyse | Données chiffrées en Annexe

Dénombrement



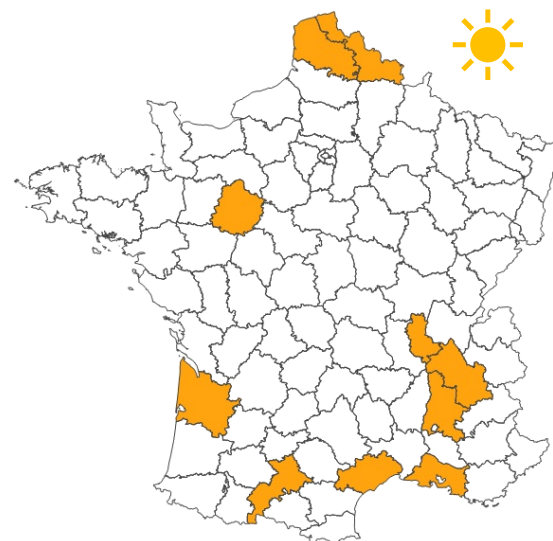
## HCR



1. PARIS
2. VAR
3. ALPES MARITIMES
4. HERAULT
5. GIRONDE
6. BOUCHES DU RHONE
7. CORSE DU SUD
8. HAUTE SAVOIE
9. CHARENTE MARITIME
10. PYRENEES ORIENTALES



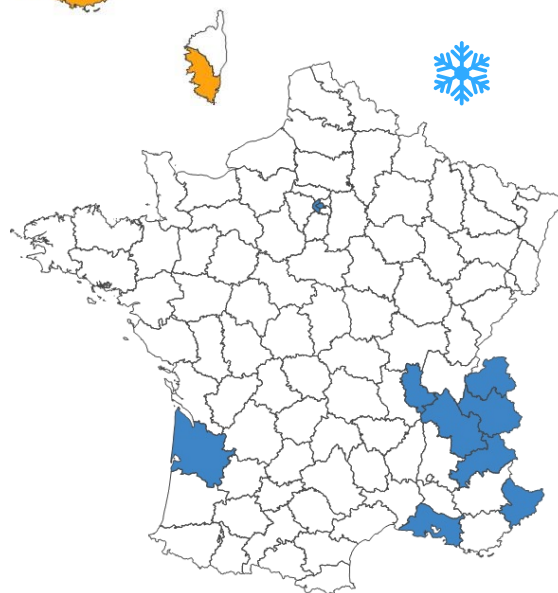
## CAFÉTÉRIAS



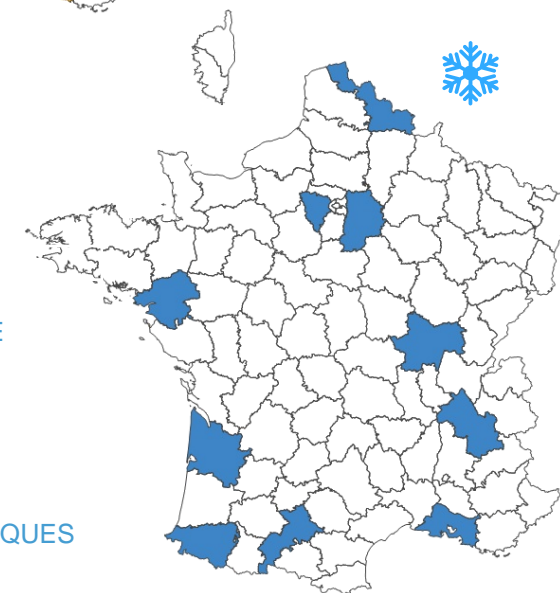
1. GIRONDE
2. NORD
3. RHONE
4. BOUCHES DU RHONE
5. DROME
6. ISERE
7. HAUTE GARONNE
8. HERAULT
9. PAS DE CALAIS
10. SARTHE



1. PARIS
2. SAVOIE
3. HAUTE SAVOIE
4. HAUTES ALPES
5. ISERE
6. ALPES MARITIMES
7. RHONE
8. BOUCHES DU RHONE
9. GIRONDE
10. HAUTS DE SEINE



1. ISERE
2. NORD
3. GIRONDE
4. BOUCHES DU RHONE
5. LOIRE ATLANTIQUE
6. HAUTE GARONNE
7. SEINE ET MARNE
8. YVELINES
9. SAONE ET LOIRE
10. PYRENEES ATLANTIQUES



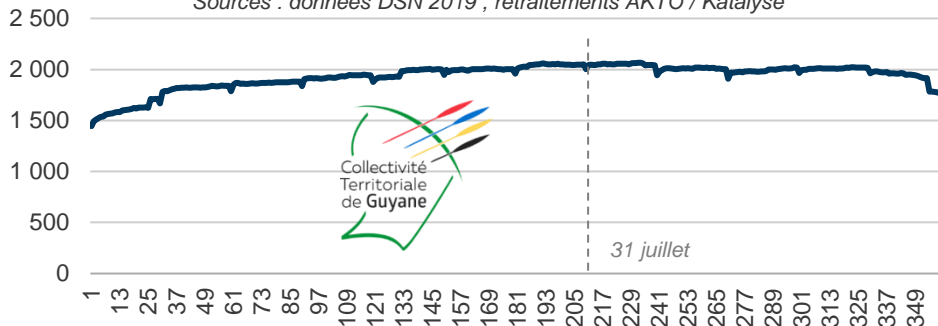
# Focus sur quelques territoires touristiques particuliers

## - Départements & Régions d'Outre-Mer (DROM) -

Dénombrement

### ÉVOLUTION DE L'EMPLOI TOTAL PAR JOUR EN 2019 EN GUYANE

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

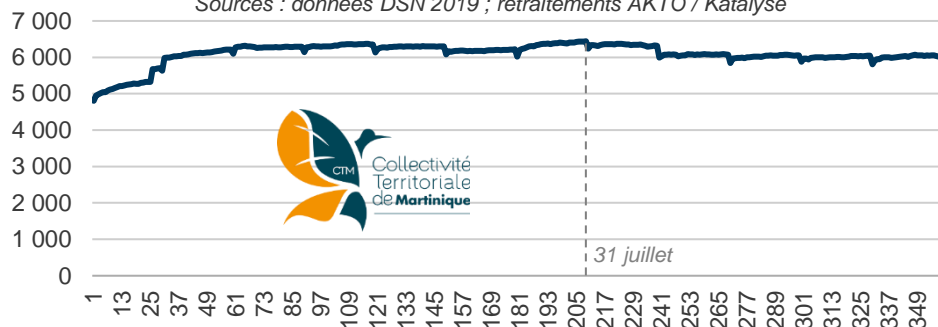


► **Absence de saisonnalité** perceptible dans l'évolution des chiffres de l'emploi dans les branches du tourisme dans Départements & Régions d'Outre-Mer (DROM)

► Dans les DROM de l'océan Atlantique / Caraïbes (Guyane, Martinique et Guadeloupe), volume d'emploi relativement stable sur l'année (mois de janvier légèrement en retrait)

### ÉVOLUTION DE L'EMPLOI TOTAL PAR JOUR EN 2019 EN MARTINIQUE

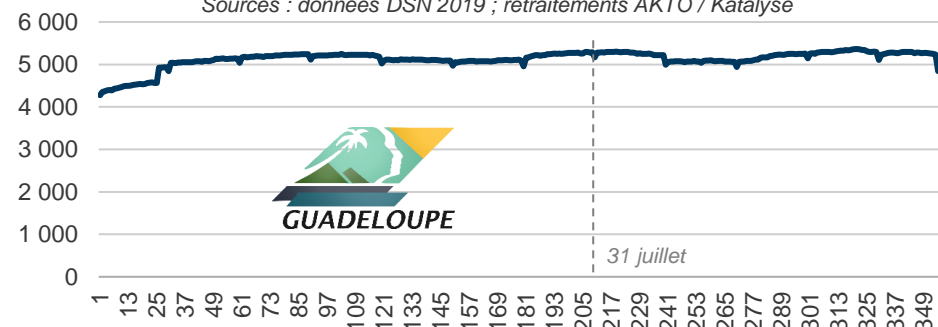
Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



► Côté océan Indien sur l'île de la Réunion, croissance régulière de l'emploi tout au long de l'année, sans pic d'activité marqué

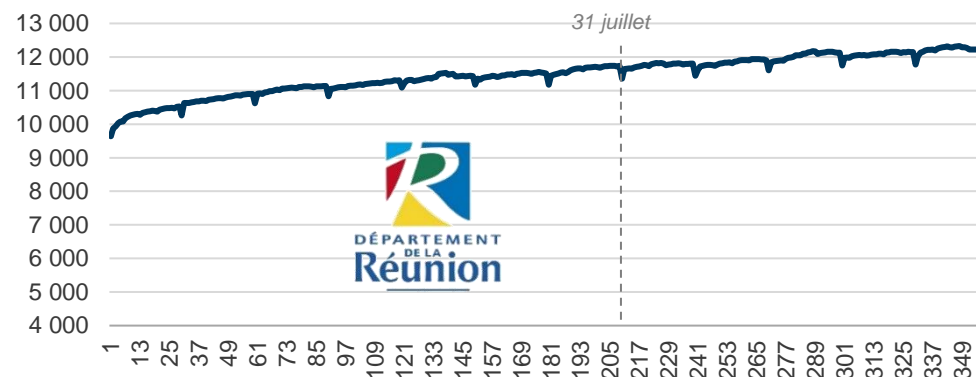
### ÉVOLUTION DE L'EMPLOI TOTAL PAR JOUR EN 2019 EN GUADELOUPE

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



### ÉVOLUTION DE L'EMPLOI TOTAL PAR JOUR EN 2019 À LA RÉUNION

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



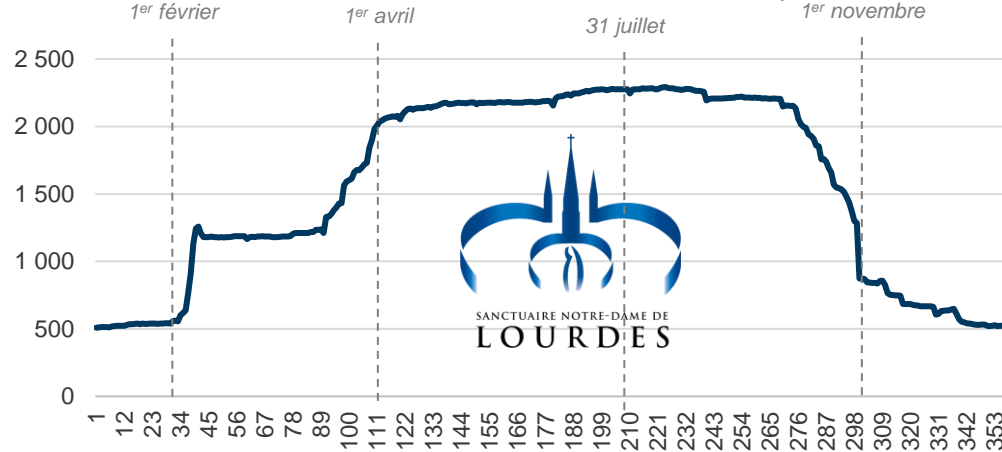
# Focus sur quelques territoires touristiques particuliers

## - Lourdes et Paris -

Dénombrement

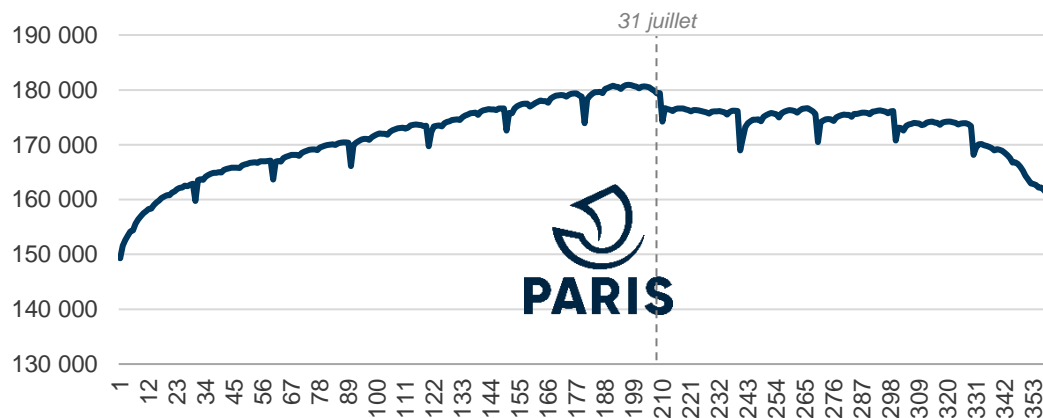
### ÉVOLUTION DU NOMBRE TOTAL DE POSTES EN COURS PAR JOUR EN 2019 SUR LA COMMUNE DE LOURDES (65)

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



### ÉVOLUTION DU NOMBRE TOTAL DE POSTES EN COURS PAR JOUR EN 2019 SUR LA COMMUNE DE PARIS (75)

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



#### ► Saisonnalité de Lourdes (65) marquée :

- par un **premier plateau au mois de février** avec environ 1 200 postes par jour dans les branches du tourisme
- par un **second long plateau de début avril à fin septembre** (environ 2 200 postes du tourisme par jour), avec une montée en puissance de l'emploi du tourisme durant le mois de mars et une décroissance rapide durant le mois d'octobre-novembre
- NB (1) : saisonnalité correspondant à la période d'étalement des principaux pèlerinages nationaux et internationaux, de février à octobre
- NB (2) : **branche HCR prédominante** parmi les branches du tourisme ; présence somme toute marginale de la branche Restau. rapide (représentant environ 120 poste au plus haut de l'activité)

#### ► Saisonnalité peu marquée à Paris (75)

- Volume de postes du tourisme élevé tout au long de l'année, avec une croissance progressive jusqu'au milieu de l'été (+ 20 % de postes saisonniers entre janvier et juillet 2019) puis une décroissance progressive la deuxième partie de l'année

# Poids des saisonniers parmi les salariés du tourisme

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Dénombrement

Branche	Nombre de salariés sur postes non annexes (au 31/12/2019)	Nombre de salariés saisonniers	Part de salariés saisonniers
Restau. rapide	367 120	50 656	14 %
HPA	51 209	32 702	64 %
ELAC	74 596	16 430	22 %
OT	19 878	3 441	17 %
HCR	1 068 983	212 815	20 %
Cafétérias	23 399	2 072	9 %
Casinos *	20 029	919	5 %
Toutes branches confondues	<b>1 595 773</b>	<b>316 967</b>	<b>20 %</b>

► En moyenne 1 salarié non annexe sur 5 considéré comme saisonnier en 2019 pour l'ensemble des branches du tourisme

► NB : ratio comparable pour la saison d'été et la saison d'hiver

► Différences nettes entre les branches

► Poids nettement plus important des salariés saisonniers parmi les salariés sur postes non annexes dans la branche HPA (64 %), en comparaison des autres branches du tourisme

► Deux branches pour lesquelles les salariés saisonniers représentent moins de 10 % des salariés sur postes non annexes : Cafétérias d'une part (9 %), Casinos d'autre part (5 %) → branches pour lesquelles la saisonnalité est moins marquée (cf. évolution journalière de l'emploi total en Annexe)

\* NB : Les structures prises en compte intègrent l'ensemble des entreprises appliquant la convention collective nationale des Casinos (IDCC 2257) ; elles comptabilisent donc - en plus des Casinos - des entreprises ayant d'autres activités d'organisation de jeux de hasard et d'argent et ayant adhéré volontairement à cette convention.



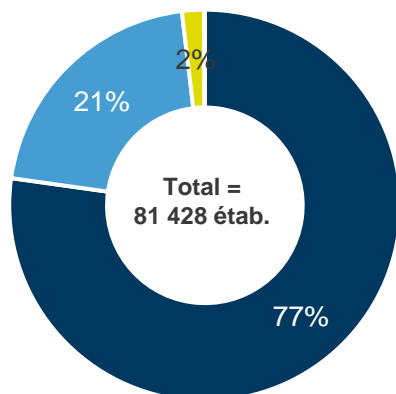
# Taille des établissements qui emploient des saisonniers

Dénombrement



## RÉPARTITION PAR TAILLE DES ÉTABLISSEMENTS EMPLOYANT DES SAISONNIERS EN ÉTÉ

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

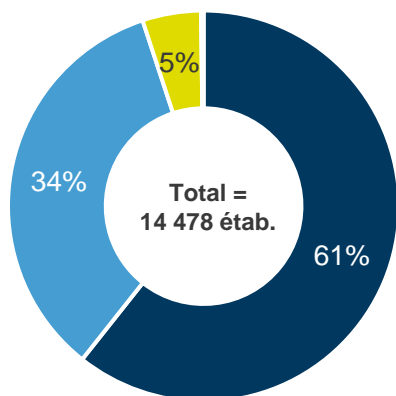


- Moins de 10 salariés
- De 10 à 49 salariés
- De 50 à 249 salariés
- 250 salariés et plus (<math>< 0,1\%</math>)



## RÉPARTITION PAR TAILLE DES ÉTABLISSEMENTS EMPLOYANT DES SAISONNIERS EN HIVER

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



- Moins de 10 salariés
- De 10 à 49 salariés
- De 50 à 249 salariés
- 250 salariés et plus (<math>< 0,1\%</math>)

▶ **Quasi-exclusivement des établissements de taille PME** parmi les employeurs de saisonniers du tourisme

▶ Quelques établissements de 250 salariés et plus, à la marge (une trentaine en été et une cinquantaine en hiver, soit moins de 0,1 % des établissements)

▶ **Majorité d'établissements de taille TPE** (moins de 10 salariés)

▶ 77 % des établissements en été ; 61 % des établissements en hiver

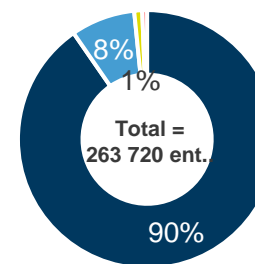
▶ À l'échelle de l'ensemble des entreprises du tourisme (pouvant comprendre un ou plusieurs établissements), 90 % d'entreprises de moins de 10 salariés

▶ **Poids plus important des établissements de 10 salariés et plus en hiver qu'en été**

▶ 39 % d'établissements de 10 à 249 salariés en hiver contre 23 % en été

## RÉPARTITION PAR TAILLE DES ENTREPRISES DU TOURISME

Sources : données Dares 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



- Moins de 10 salariés
- De 10 à 49 salariés
- De 50 à 249 salariés
- 250 salariés et plus (<math>< 0,1\%</math>)

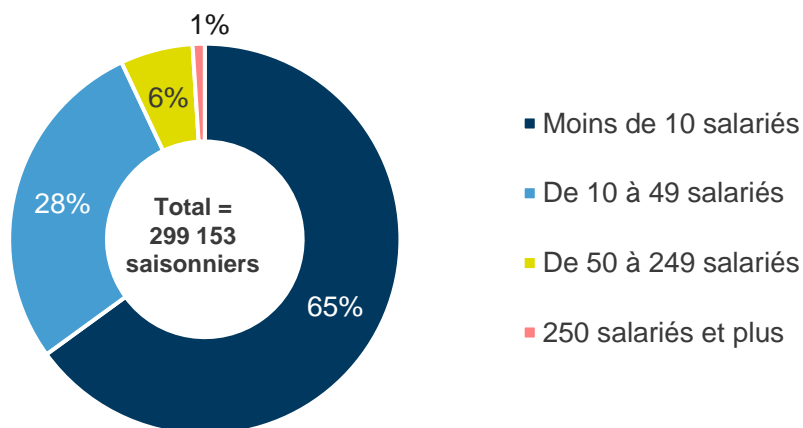
# Répartition des saisonniers au sein des établissements

Dénombrement



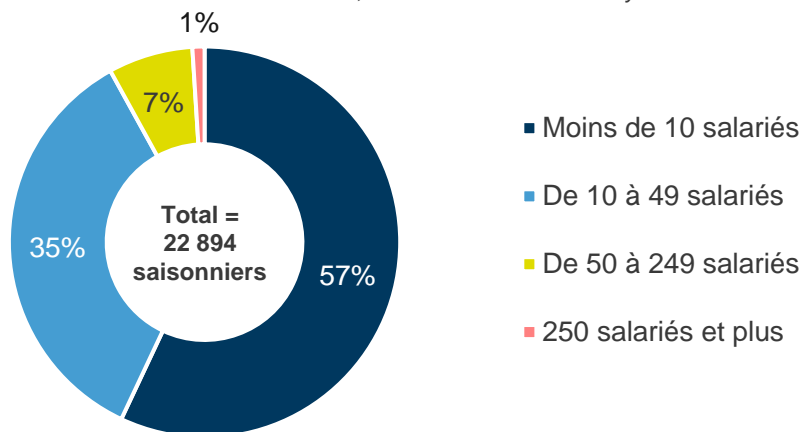
## RÉPARTITION DES SAISONNIERS PAR TAILLE D'ÉTABLISSEMENT EN ÉTÉ

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



## RÉPARTITION DES SAISONNIERS PAR TAILLE D'ÉTABLISSEMENT EN HIVER

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



- ▶ Majorité de saisonniers concentrés dans des établissements de taille TPE (moins de 10 salariés) et plus de 90 % dans des établissements de moins de 50 salariés

- ▶ À l'échelle de l'ensemble des salariés du tourisme, 43 % des salariés travaillant dans des entreprises (i.e. pouvant comprendre un ou plusieurs établissements) de moins de 10 salariés et 78 % dans des entreprises de moins de 50 salariés

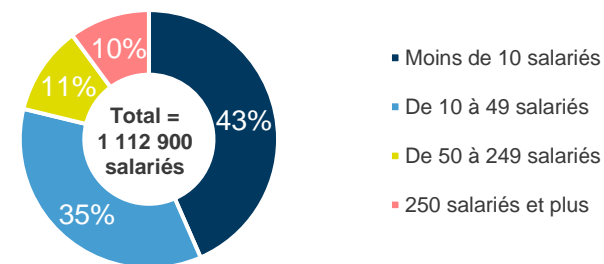
- ▶ A contrario seulement 1 % des saisonniers employés dans des établissements de 250 salariés et plus

- ▶ Saisonniers travaillant en moyenne dans des établissements de taille légèrement plus importante en hiver qu'en été

- ▶ Poids des établissements de plus de 10 salariés (et de manière moins significative de plus de 50 salariés) plus important en nombre de saisonniers en hiver qu'en été

## RÉPARTITION DES SALARIÉS DU TOURISME PAR TAILLE D'ENTREPRISE

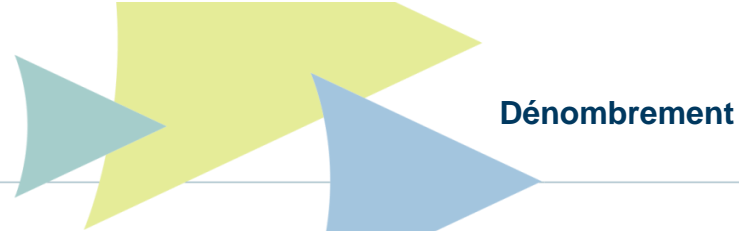
Sources : données Dares 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



# Taille des établissements qui emploient des saisonniers

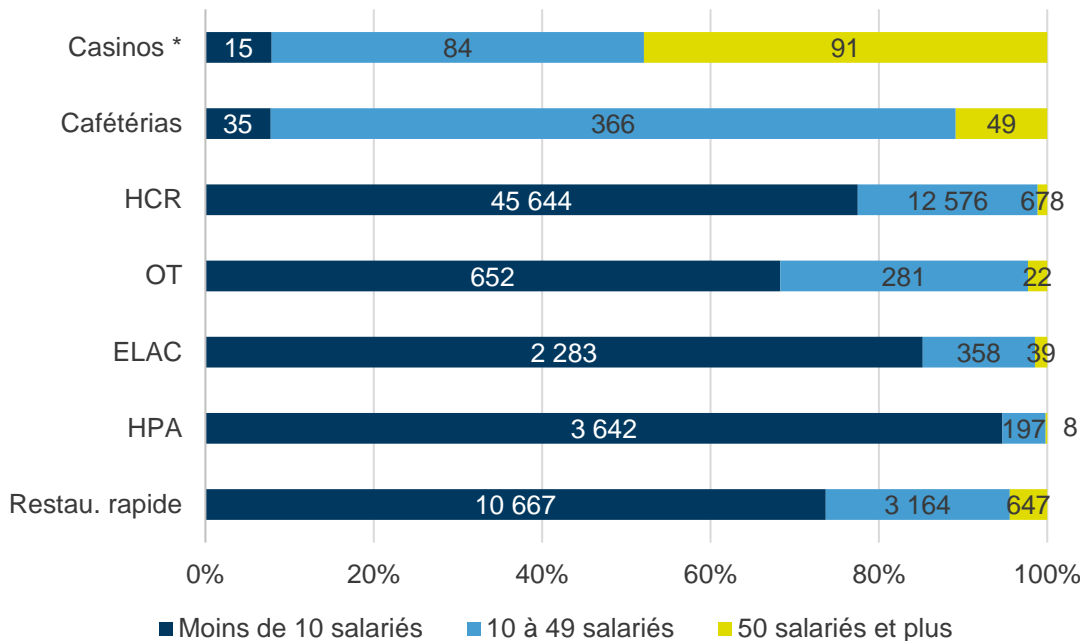
## - détail par branche -

NB : répartition par taille des entreprises du tourisme en Annexe



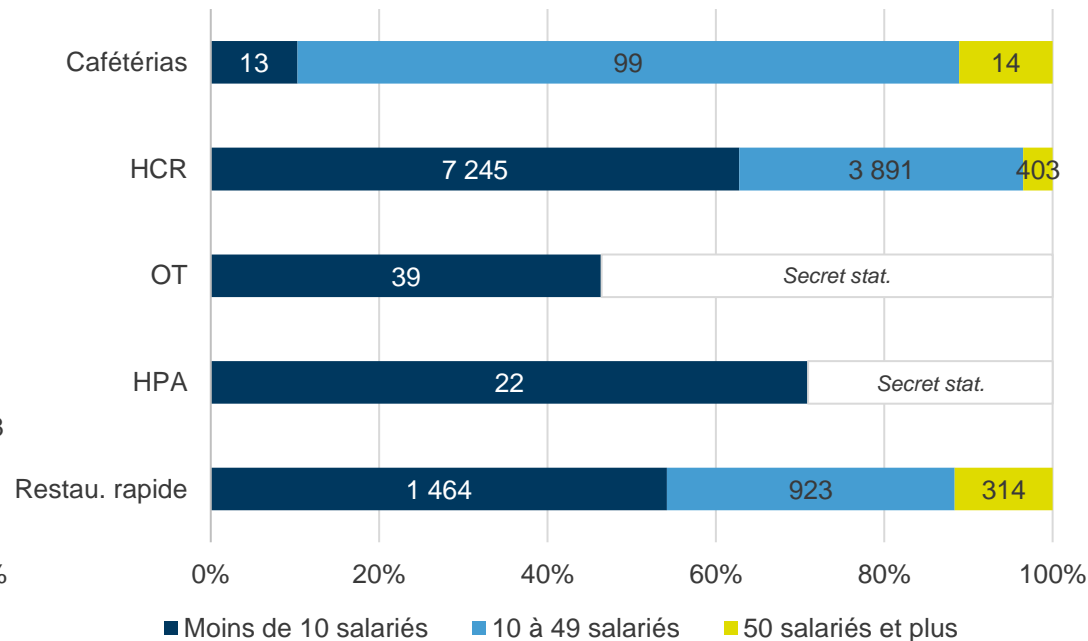
### RÉPARTITION PAR TAILLE DES ÉTABLISSEMENTS EMPLOYANT DES SAISONNIERS EN ÉTÉ PAR BRANCHE

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



### RÉPARTITION PAR TAILLE DES ÉTABLISSEMENTS EMPLOYANT DES SAISONNIERS EN HIVER PAR BRANCHE

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



#### ► Deux grandes familles d'établissements employant des saisonniers en été

- Majorité d'établissements de moins de 10 salariés dans les branches HCR, OT, ELAC, HPA et Restau. rapide (plus de 60 % des établissements)
- Nette majorité d'établissements de plus de 10 salariés dans les branches Cafétérias (81 %) et Casinos (92 %)

#### ► Branche Casinos concentrant le poids le plus important d'établissements de 50 salariés et plus (48 %) en été

- \* NB : Il n'y a pas de casino employant moins de 10 salariés au sein de la branche Casinos. Les structures prises en compte sont des entreprises ayant d'autres activités d'organisation de jeux de hasard et d'argent et ayant adhéré volontairement à la convention collective nationale des Casinos (IDCC 2257), mais qui ne sont pas des casinos.

# Principaux métiers des saisonniers du tourisme

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Dénombrement



## ÉTÉ 2019

17 métiers ou regroupement de métiers concentrant plus de 1 000 salariés saisonniers en été

Métier	Nombre de salariés saisonniers
Serveurs, commis de restaurant	116 942
Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration	70 114
Cuisiniers et commis de cuisine	30 576
Employés d'étage	24 787
Employés de la vente, du libre-service et polyvalents	14 391
Employés de l'hôtellerie : réception et hall	11 529
Agents d'accueil, hôtesse d'accueil et d'information	4 791
Animateurs socioculturels et de loisirs	3 837
Ouvriers d'entretien (bâtiment, matériel...)	3 758
Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels	3 050
Employés administratifs	2 880
Maîtrise de restauration : salle et services	2 433
Maîtrise de restauration : cuisine / production	1 887
Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme	1 741



## HIVER 2018-2019

7 métiers ou regroupements de métiers concentrant plus de 100 salariés saisonniers en hiver

Métier	Nombre de salariés saisonniers
Serveurs, commis de restaurant	9 165
Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration	5 635
Cuisiniers et commis de cuisine	3 661
Employés d'étage	1 209
Employés de l'hôtellerie : réception et hall	858
Employés de la vente, du libre-service et polyvalents	357
Maîtrise de restauration : salle et services	324

- ▶ **Métiers de la cuisine et de la restauration** = principaux métiers occupés par les saisonniers du tourisme
  - ▶ Poids majeur des serveurs et commis de restaurants
- ▶ Parmi les autres principaux métiers saisonniers
  - ▶ Nombreux saisonniers dans les métiers de l'**hôtellerie** d'une part, de la **vente** (notamment en été) d'autre part
  - ▶ Diversité d'autres métiers sur la saison d'été : métiers de l'**animation**, de l'**entretien**, de l'**administration**

## RESTAU. RAPIDE

Métier	Nombre de salariés saisonniers
Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration	32 064
Serveurs, commis de restaurant	11 392
Employés polyvalents	2 800
Cuisiniers et commis de cuisine	2 010
Ouvriers de la logistique (livreurs, opérateur de tri, manutentionnaires...)	723
Maîtrise de restauration : salle et services	407
Employés administratifs	208
Cadres de la restauration	197
Maîtrise de restauration : cuisine	141
Commerçant et assimilé, salarié de l'entreprise	72

## HPA

Métier	Nombre de salariés saisonniers
Hommes toutes mains et gouvernantes	9 108
Employés polyvalents	3 988
Employés de l'hôtellerie : réception et hall	3 830
Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration	3 732
Serveurs, commis de restaurant	3 105
Animateurs socioculturels et de loisirs	1 850
Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels	1 750
Ouvriers d'entretien (bâtiment, matériel...)	1 475
Cuisiniers et commis de cuisine	949
Agents d'accueil, hôtesse d'accueil et d'information	932











---

## 1. Profil statistique des saisonniers

1. Précisions méthodologiques

2. Dénombrement des saisonniers

3. Profil des salariés

---

4. Conditions d'exercice de la saisonnalité

# Âge des saisonniers du tourisme

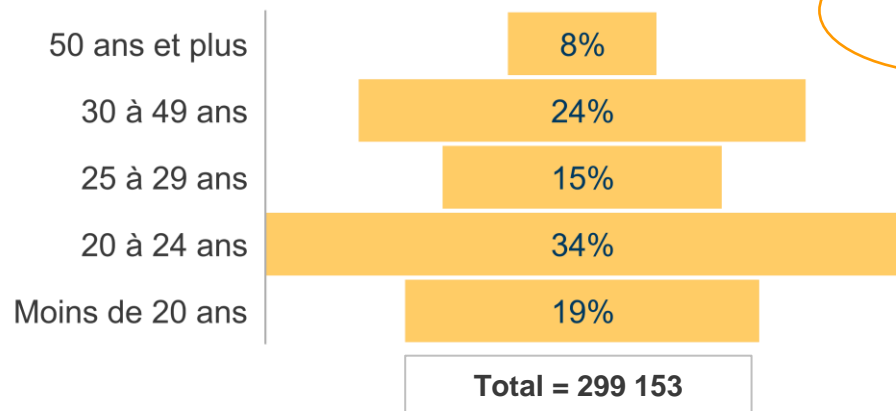
NB : répartition par âge détaillé en Annexe

Profil



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

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

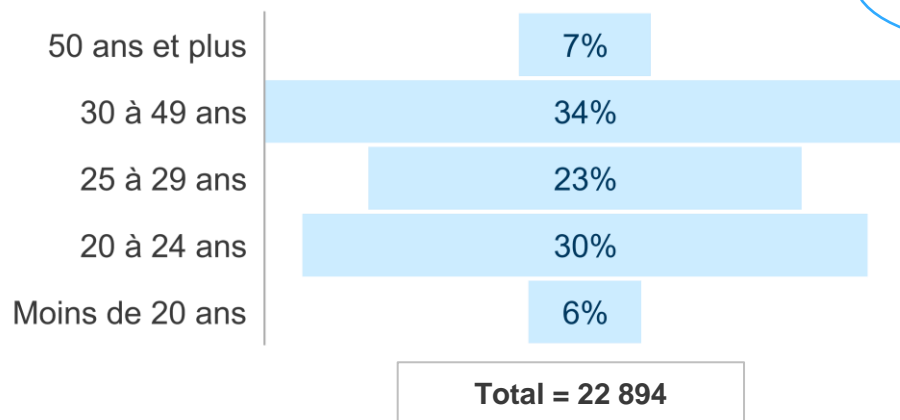


Âge médian  
24 ans



## PART DE SAISONNIERS PAR TRANCHE D'ÂGE SUR LA SAISON D'HIVER 2018-2019

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



Âge médian  
27 ans

▶ **Âge médian des saisonniers plus élevé en hiver (27 ans) qu'en été (24 ans)**

▶ **Poids toutefois nettement plus important des jeunes de moins de 20 ans en été (19 %) par rapport à l'hiver (6 %)**

▶ **A l'inverse poids plus limité des 30 ans et plus en été (32 %) par rapport à l'hiver (41 %)**

▶ Avec un poids assez proche des 50 ans et plus entre été (8 %) et en hiver (7 %)

▶ **Salariés en moyenne plus âgés l'échelle de l'ensemble des salariés du tourisme en 2019**

▶ Deux fois plus de 50 ans et plus en proportion

▶ 43 % de moins de 29 ans contre 68 % pour les saisonniers d'été et 60 % pour les saisonniers d'hiver

## PART DE SALARIÉS PAR TRANCHE D'ÂGE EN 2019

Sources : données Dares 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



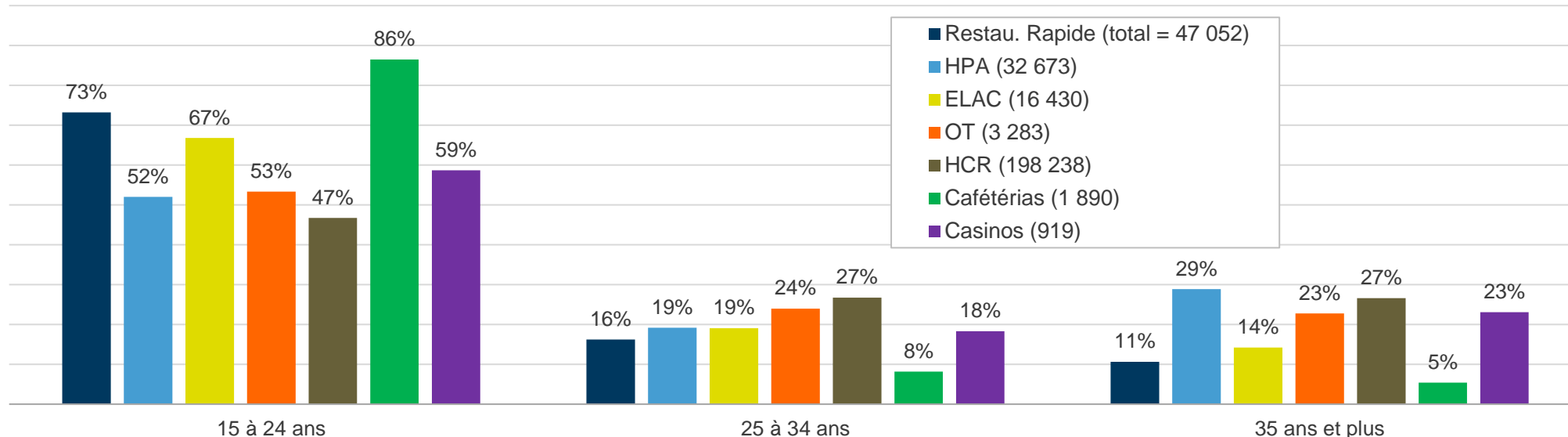
# Âge des saisonniers du tourisme par branche

NB : répartition des saisonniers par tranche d'âge plus détaillée et répartition des salariés par tranche d'âge en Annexe



## PART DE SAISONNIERS PAR BRANCHE ET TRANCHE D'ÂGE SUR LA SAISON D'ÉTÉ 2019

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



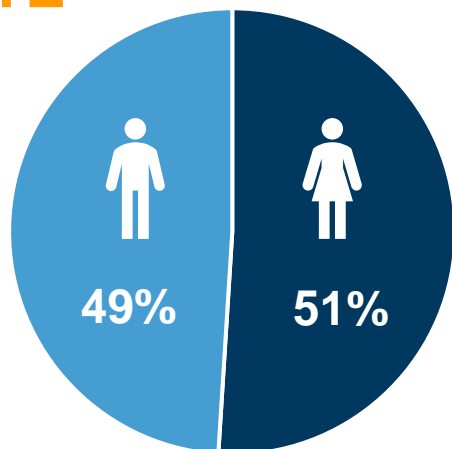
	Âge moyen des saisonniers en été
Restau. rapide	24 ans
HPA	30 ans
ELAC	26 ans
OT	29 ans
HCR	30 ans
Cafétérias	22 ans
Casinos	28 ans

- ▶ Pour l'ensemble des branches, poids majoritaire des 15-24 ans parmi les saisonniers d'été → en particulier pour les branches Cafétérias et Restau. Rapide pour lesquelles les 15-24 ans représentent respectivement 73 % et 86 % des saisonniers
  - ▶ Poids des jeunes parmi les saisonniers supérieur au poids des jeunes parmi les salariés du tourisme toutes branches confondues (cf. données détaillées en Annexe)
- ▶ Moyenne d'âge des saisonniers du tourisme en été qui diffère selon les branches
  - ▶ Branche Cafétérias ayant la moyenne d'âge la plus basse en été (22 ans)
  - ▶ Branches HPA et HCR ayant la moyenne d'âge la plus élevée en été (30 ans)

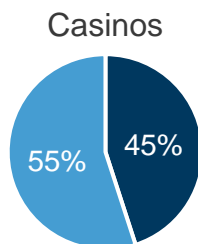
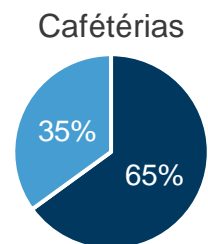
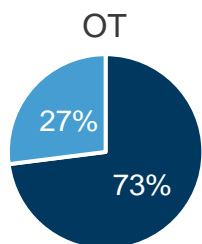
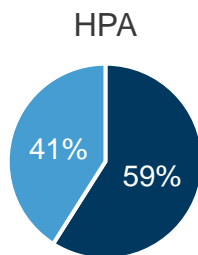
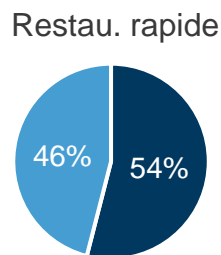
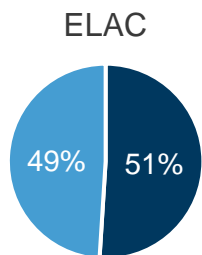
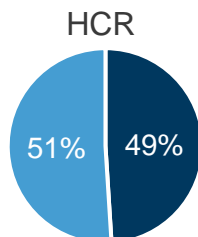
# Sexe des saisonniers du tourisme

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

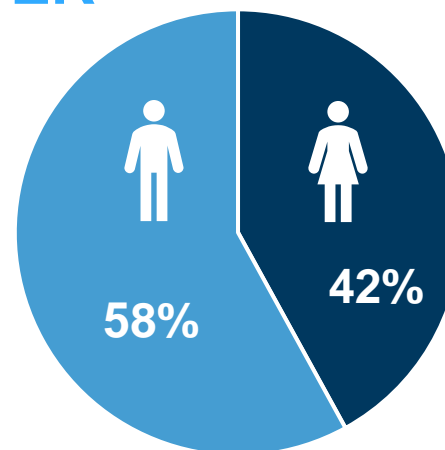
## ÉTÉ



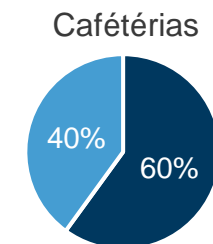
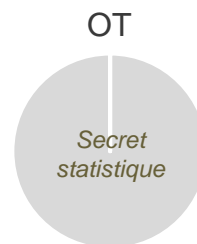
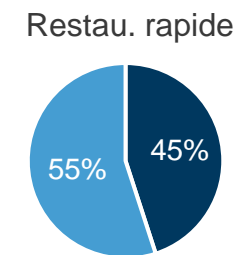
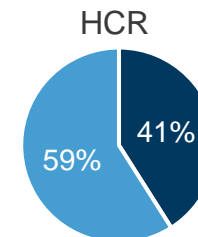
Total = 299 153



## HIVER



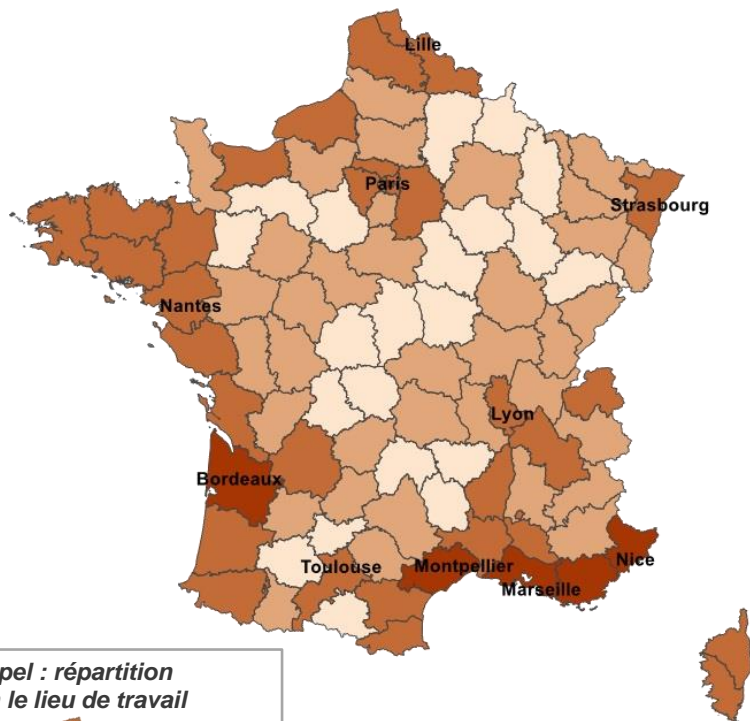
Total = 22 894



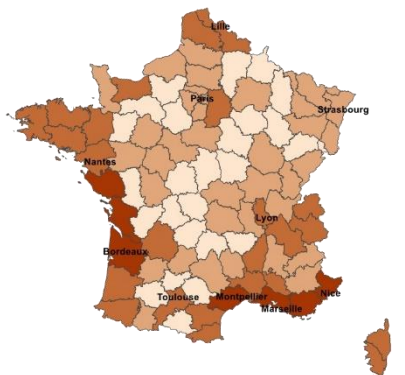


## RÉPARTITION DES SAISONNIERS PAR DÉPARTEMENT (LIEU DE RÉSIDENCE) SUR LA SAISON D'ÉTÉ 2019

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

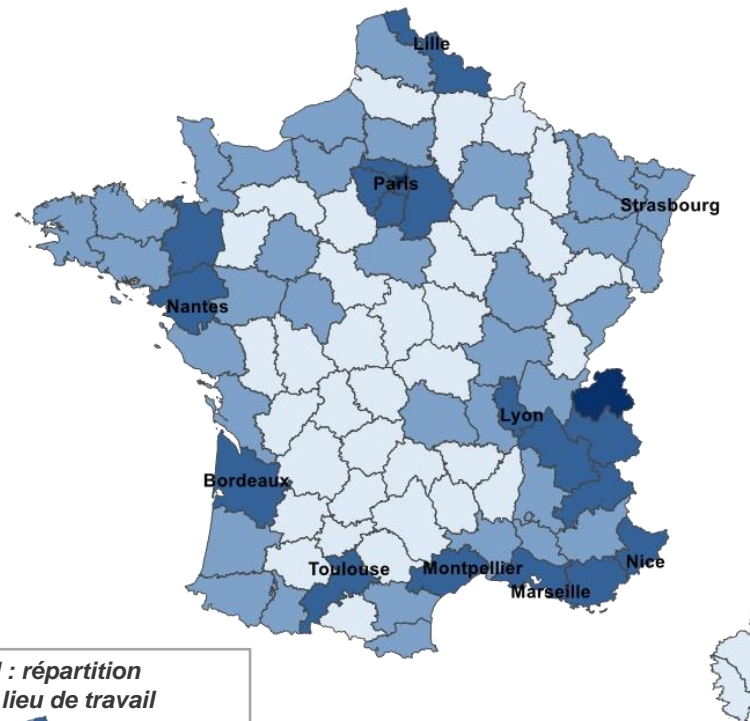


Rappel : répartition selon le lieu de travail

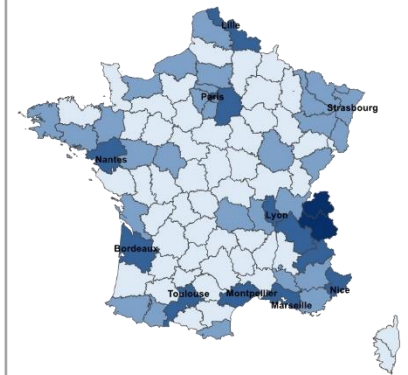


## RÉPARTITION DES SAISONNIERS PAR DÉPARTEMENT (LIEU DE RÉSIDENCE) SUR LA SAISON D'HIVER 2018-2019

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



Rappel : répartition selon le lieu de travail

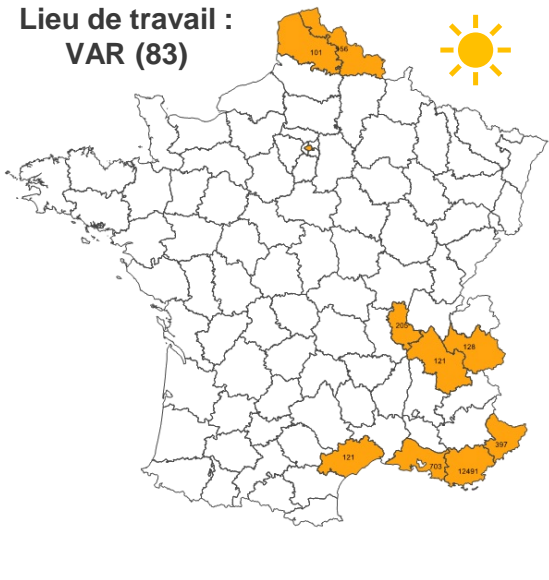




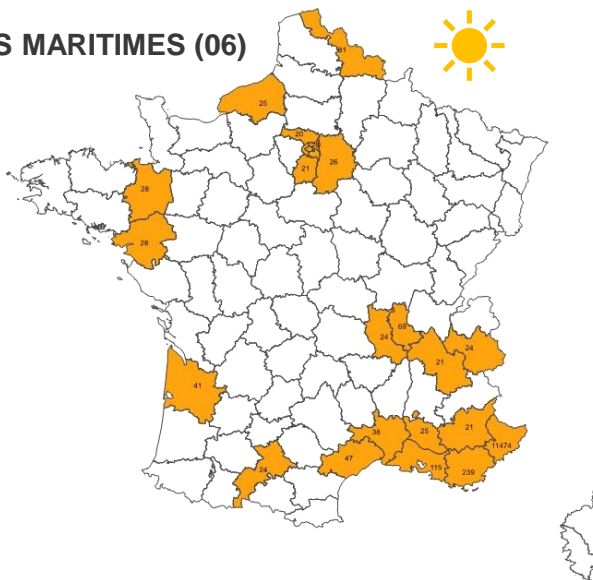
# Département de résidence des saisonniers du tourisme selon le lieu de travail

Quelques exemples de répartition par département des lieux de résidence des saisonniers par rapport à leur département de travail (sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse)

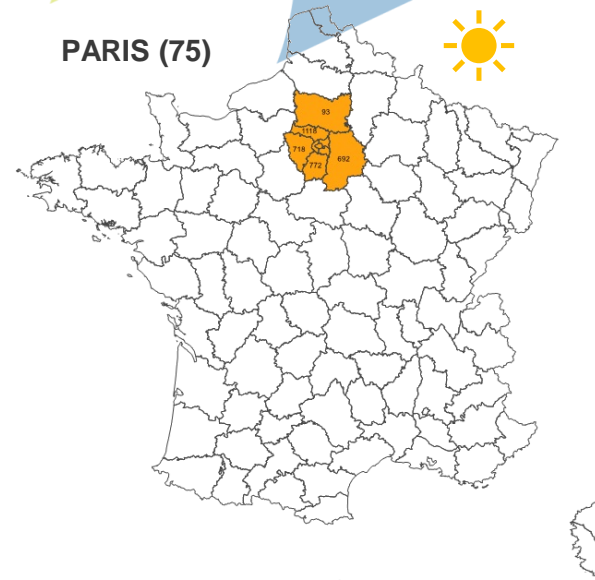
Lieu de travail :  
VAR (83)



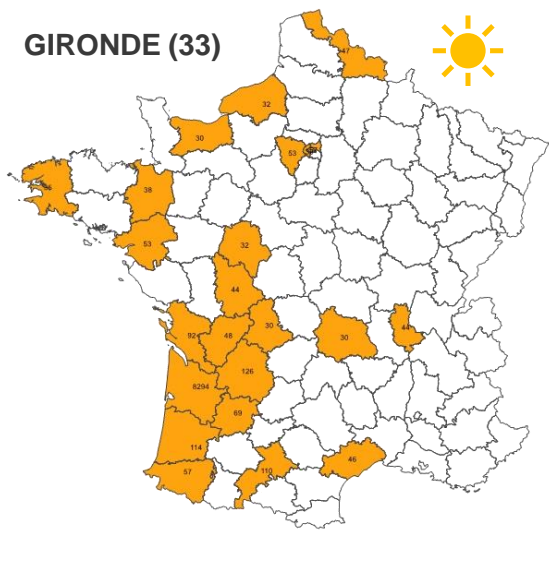
ALPES MARITIMES (06)



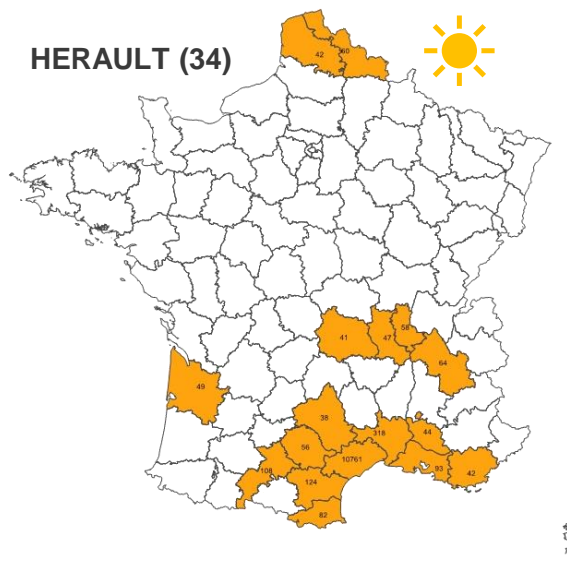
PARIS (75)



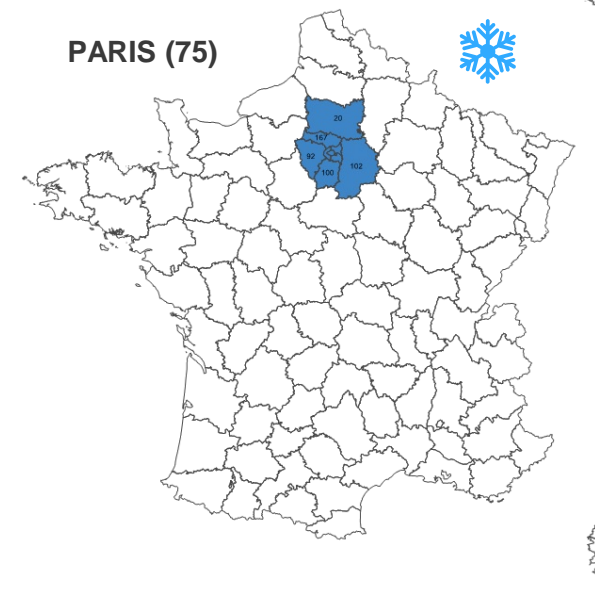
GIRONDE (33)



HERAULT (34)



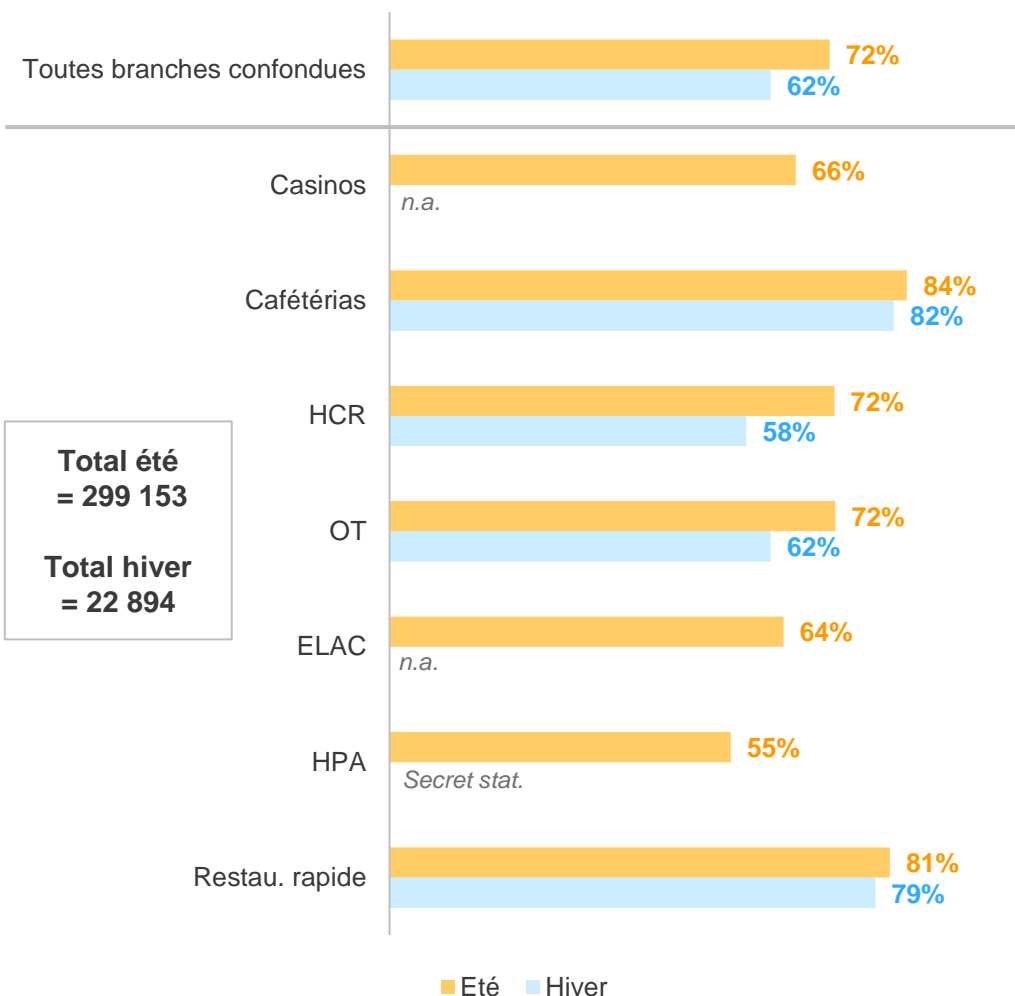
PARIS (75)





## PART DES SAISONNIERS TRAVAILLANT DANS LEUR ZONE D'EMPLOI DE RÉSIDENCE SUR LE SAISON ÉTÉ 2019 ET HIVER 2018-2019

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



### ► Saisonniers du tourisme travaillant majoritairement en local – i.e. dans leur zone d'emploi \* de résidence...

- ... quelle que soit la branche observée
- ... quelle que soit la saison observée
- NB : toutes branches confondues, constat similaire à l'échelle du département (75 % des saisonniers travaillant dans leur département de résidence en été et 61 % en hiver)

### ► Parmi les saisonniers « non locaux », diversité de provenances plus ou moins importante selon les départements de travail (cf. exemples page précédente)

- Ex. : saisonniers non locaux travaillant en été dans les Alpes Maritimes (06) en provenance du reste de la région PACA et d'Auvergne Rhône Alpes mais aussi en provenance de régions plus éloignées (Ile-de-France, Bretagne Hauts-de-France...)
- Ex. : saisonniers non locaux travaillant en été à Paris (75) en provenance exclusivement des départements franciliens et de l'Oise

### ► Poids de l'emploi local qui diffère selon les branches

- Saisonniers de la branche Restau. rapide les plus « locaux » par rapport à leur lieu de travail (81 % en été)
- Saisonniers de la branche HPA les moins « locaux » par rapport à leur lieu de travail (55 % en été)

\* Zone d'emploi = espace géographique à l'intérieur duquel la plupart des actifs résident et travaillent. Découpage fondé sur les flux de déplacement domicile-travail des actifs (définition Insee)



---

## 1. Profil statistique des saisonniers

1. Précisions méthodologiques

2. Dénombrement des saisonniers

3. Profil des salariés

4. Conditions d'exercice de la saisonnalité

---

# Place de la saisonnalité chez les saisonniers du tourisme

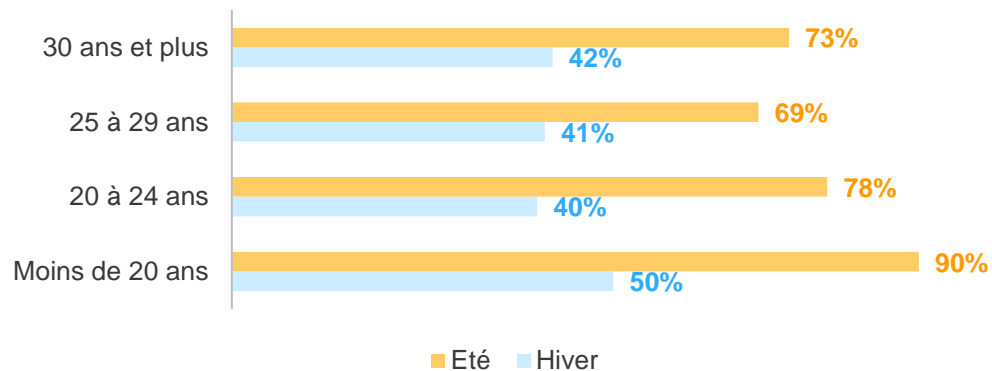
Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Conditions d'exercice

Branche	Part des saisonniers pour lesquels il s'agit du poste principal	
	☀ Été	❄ Hiver
Restau. rapide	75 %	41 %
HPA	84 %	Secret stat.
ELAC	80 %	n.a.
OT	80 %	39 %
HCR	76 %	41 %
Cafétérias	80 %	36 %
Casinos	67 %	n.a.
Toutes branches confondues	<b>77 %</b>	<b>41 %</b>

## PART DES SAISONNIERS POUR LESQUELS IL S'AGIT DU POSTE PRINCIPAL, PAR TRANCHE D'ÂGE

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



- ▶ **Poste saisonnier constituant le poste principal des salariés du tourisme de manière plus importante en été qu'en hiver**
  - ▶ 77 % des saisonniers d'été pour lesquels le poste saisonnier constitue son poste principal, soit le plus rémunérateur sur l'année (contre 41 % en hiver)
- ▶ **Différences perceptibles selon l'âge des saisonniers, en particulier en été**
  - ▶ Essentiel (90 %) des saisonniers de moins de 20 ans pour lesquels la saison d'été constitue leur poste le plus rémunérateur sur l'année
    - ▶ Poids d'autant plus important dans la branche HPA et la branche ELAC pour lesquelles en été, il s'agit du poste principal pour respectivement 94 % et 93 % des saisonniers de moins de 20 ans
  - ▶ Poids moins élevé pour les plus de 20 ans, notamment pour les 25-29 ans pour lesquels il s'agit à moins de 70 % du poste principal
  - ▶ En revanche poids important de poste principal pour les saisonniers de 60 ans et plus : 88 % en été et 61 % en hiver

# Nombre de contrats de travail des saisonniers du tourisme

Source : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Conditions  
d'exercice

Branche	Nombre de postes en saison par salarié en saison	Nombre de postes effectués par salarié saisonnier sur l'année
Restau. rapide	1,103	2,2
HPA	1,038	2,0
ELAC	1,036	2,1
OT	1,073	2,1
HCR	1,280	2,4
Cafétérias	1,039	2,0
Casinos	1,099	2,5
Toutes branches confondues	1,260	2,3

- ▶ En moyenne toutes branches du tourisme confondues, **salariés en saison exerçant 1,3 poste en saison** au cumul de l'hiver 2018-19 / été 2019
- ▶ **Quelques nuances entre les branches**
  - ▶ Nombre moyen de postes en saison par salarié en saison le plus important dans la branche HCR (1,28 poste) et le moins important dans les branches HPA, ELAC et Cafétérias (~1,04 poste)
- ▶ **En moyenne sur l'ensemble de l'année** (saison et hors saison) **salariés saisonniers occupant 2,3 postes**
  - ▶ Soit en moyenne pour chaque saisonnier un poste en saison et un poste hors saison occupé par chaque saisonnier sur une année complète

## RÉPARTITION DES POSTES SAISONNIERS PAR TYPE DE CONTRAT EN 2019

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

	☀ Eté	❄ Hiver	Total	Poids
CDI	61 504	10 614	72 118	21,9 %
CDD	64 526	4 727	69 253	21,0 %
Apprentissage (entreprises artisanales ou de 10 au +)	1 807	253	2 060	0,6 %
Apprentissage (entreprises non artisanales ou de + de 10)	516	67	583	0,2 %
Conventions de stage	3 793	162	3 955	1,2 %
Contrat aidé	1 449	122	1 571	0,5 %
Travail occasionnel (saisonnier, occasionnel)	172 183	6 922	179 105	54,3 %
"Autres contrats"	1 131	107	1 238	0,4 %

## RÉPARTITION DES POSTES SAISONNIERS PAR TYPE DE CONTRAT EN 2019 – PAR BRANCHE

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

	☀ Restau. rapide						
	HPA	ELAC	OT	HCR	Cafétérias	Casinos	
CDI	51%	1%	4%	3%	18%	14%	21%
CDD	21%	7%	15%	23%	23%	46%	30%
Occasionnel	26%	91%	80%	69%	56%	36%	46%
Autres	2%	2%	2%	4%	3%	4%	3%

	❄ Restau. rapide						
	HPA	ELAC	OT	HCR	Cafétérias	Casinos	
CDI	77%	Secret stat.	n.a.	35%	40%	Secret stat.	n.a.
CDD	16%	Secret stat.	n.a.	30%	21%	Secret stat.	n.a.
Occasionnel	5%	Secret stat.	n.a.	32%	35%	Secret stat.	n.a.
Autres	2%	Secret stat.	n.a.	4%	3%	Secret stat.	n.a.

► **Majorité de contrats de travail occasionnel** parmi les postes saisonniers (54 %) du tourisme en 2019

- En second rang poids important des CDI (22 %) et des CDD (21 %)
- NB : en comparaison pour les postes annexes, CDD plus courant (55 % des contrats contre 17 % de contrats de travail occasionnel)

► **Différences notables entre la saison d'été et la saison d'hiver**

- **En été, majorité de contrats de travail occasionnel (57 %)** et poids important des CDD (21 %) et CDI (20 %)
- **En hiver, majorité de CDI (46 %)** et poids important des contrats de travail occasionnel (30 %) et des CDD (21 %) en hiver

► **Recours aux types de contrats différenciés selon les branches**

- 2 branches ayant un recours central au contrat de travail occasionnel en été : HPA (91 %) et ELAC (80 %)
- 3 branches ayant un recours très important au contrat de travail occasionnel mais également au CDD et de manière moins importante au CDI (OT, HCR, Casinos)
- 1 branche ayant recours en majorité au CDD, pour laquelle le travail occasionnel représente par ailleurs une part importante : Cafétérias

# Rémunération des saisonniers du tourisme

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse | Rémunération des saisonniers par CSP et par branche en Annexe

Conditions  
d'exercice



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



Salaire mensuel brut moyen estimé \* : **1 969 €**



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



Salaire mensuel brut moyen estimé \* : **2 045 €**



Salaire horaire brut  
moyen (€)

Salaire mensuel brut  
moyen estimé (€) \*

Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	16,77	2 541
Cadres et professions intellectuelles supérieures	22,44	3 400
Professions intermédiaires	14,83	2 248
Employés	12,60	1 910
Ouvriers	13,82	2 094



Salaire horaire brut  
moyen (€)

Salaire mensuel brut  
moyen estimé (€) \*

Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	19,47	2 950
Cadres et professions intellectuelles supérieures	23,92	3 625
Professions intermédiaires	17,49	2 650
Employés	12,88	1 952
Ouvriers	14,04	2 127

- ▶ Salaire moyen brut des saisonniers plus élevé en hiver qu'en été
  - ▶ Pour l'ensemble des branches du tourisme, **salaire moyen brut en moyenne plus élevé de 4 % en hiver par rapport à l'été**
- ▶ Parmi les catégories socio-professionnelles (CSP), 44 % d'écart (en été, contre 46 % en hiver) entre le salaire horaire brut moyen de la CSP la plus rémunératrice (Cadres et professions intellectuelles supérieures) et la CSP la moins rémunératrice (Employés)
- ▶ Parmi les branches du tourisme en été:
  - ▶ **Branche Casinos la plus rémunératrice en moyenne**
  - ▶ Écart de 15 % entre la branche la plus rémunératrice en moyenne (Casinos) et la branche la moins rémunératrice (Restau. rapide)

\* Hypothèses : 35 heures par semaine ; 4,33 semaines par mois

# Rémunération des saisonniers du tourisme : focus sur les 10 principaux métiers

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Conditions  
d'exercice

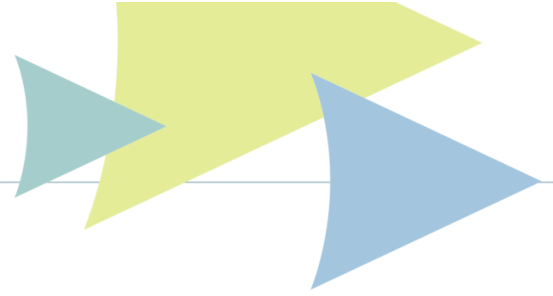


	CSP détaillée	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
1	Cuisiniers et commis de cuisine	14,13	2 141
2	Serveurs, commis de restaurant	13,04	1 976
3	Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels	12,67	1 920
4	Employés de l'hôtellerie : réception et hall	12,51	1 896
5	Aides de cuisine	12,20	1 849
6	Employés de la vente, du libre-service et polyvalents	12,15	1 842
7	Employés d'étage	12,13	1 838
8	Agents d'accueil, hôtesse d'accueil et d'information	12,13	1 838
9	Animateurs socioculturels et de loisirs	12,07	1 829
10	Ouvriers d'entretien (bâtiment, matériel...)	12,02	1 821

- ▶ Parmi les principaux métiers des saisonniers du tourisme, **métier de « cuisiniers et commis de cuisine » le plus rémunérateur**
  - ▶ 14,13 € brut moyen par heure / 2 141 € mensuel brut moyen estimé
- ▶ **Deux métiers pour lesquels le salaire moyen est supérieur à la moyenne tous métiers des saisonniers du tourisme confondus** : Cuisiniers et commis de cuisine, Serveurs et commis de restaurant
  - ▶ Salaire horaire brut moyen tous métiers saisonniers du tourisme confondu = 13,02 €
- ▶ **Néanmoins niveau de rémunération dans l'ensemble assez proche dans les principaux métiers du tourisme**, la plupart des postes étant rémunérés en moyenne entre 12 et 13 € brut par heure

\* Hypothèses : 35 heures par semaine ; 4,33 semaines par mois





## Introduction

1. Profil statistique des saisonniers
- 2. Stratégies des entreprises employeuses**
3. Profil et parcours des saisonniers
4. Synthèse, enjeux et recommandations

## Annexes



---

## 2. Stratégies des entreprises employeuses

### 1. La saisonnalité dans les entreprises interrogées

---

2. Métiers nécessitant des saisonniers

3. Des tensions fortes sur les recrutements et une récurrence en baisse

4. Critères et modalités de recrutement des saisonniers

5. Pratiques et besoins de formation des saisonniers : perception des entreprises

6. Autres enjeux RH identifiés par les entreprises

# La saison d'hiver : une saison plus courte et plus irrégulière

Saisonnalité

- ▶ Une **variété de pratiques** quant à l'ouverture des établissements en montagne, variété qui dépend de la stratégie de l'établissement, :
  - ▶ Des établissements ouverts à l'année (notamment, les offices de tourisme)
  - ▶ Des établissements ouverts exclusivement en saison d'hiver
  - ▶ Des établissements ouverts en saisons été et d'hiver
- ▶ Une saisonnalité qui reste très forte et qui dépend pour une grande part **des vacances scolaires**, avec une marge avant / après :
  - ▶ Début de la saison avec les vacances de Noël et arrivée des saisonniers 1 à 2 semaines avant pour les former
  - ▶ Fin de la saison à la fin de vacances d'avril, une fin de saison qui dépend aussi de l'enneigement
- ▶ La perception d'une **saisonnalité plus irrégulière** d'une année sur l'autre, du fait notamment de l'irrégularité de l'enneigement
- ▶ Une ouverture qui va dépendre en partie de la **stratégie de la station** et de sa mobilisation pour développer les activités estivales ; avec le développement des activités estivales, quelques établissements qui n'ouvraient avant que l'hiver ouvrent maintenant également l'été.
  - ▶ Ex. station les Gets en Haute Savoie renommée pour le VTT l'été
  - ▶ Ex : dans la station de Saint-Lary avec le développement de nouvelles activités
- ▶ **Des clientèles qui sont un peu différenciées** selon le moment de la saison d'hiver :
  - ▶ Pendant les vacances : clientèle familiale, avec des sorties notamment restaurants plus limitées
  - ▶ Hors vacances scolaires : un public de jeunes actifs, de retraités, avec des sorties plus récurrentes
  - ▶ Autre élément impactant : la part de la clientèle étrangère, particulièrement importante dans la clientèle des stations de ski alpines dans le public de la station qui permet de « multiplier » les dates de vacances scolaires
  - ▶ Spécificités des publics en fonction des particularités du territoire avec des populations plus âgées par exemple au Tourmalet en raison des thermes médicalisés

**Pratiques de saisonnalité dans l'échantillon interrogé :**  
5 établissements ouverts à l'année  
13 établissements ouverts pour la saison d'hiver ET la saison d'été  
13 établissements ouverts exclusivement l'hiver

« Depuis 2011, nous ouvrons aussi l'été car de nouvelles activités, autre que la randonnée, ont été développées dans la station. »  
Etablissement branche RR,  
Pyrénées

« On reste ouvert un peu plus longtemps. On s'adapte à la demande de nos clients »  
Etablissement  
branche HCR, Alpes

## ► Des pratiques qui diffèrent quant à l'ouverture des établissements **selon les branches et les types d'établissements** :

- Des établissements ouverts à l'année (notamment dans la restauration rapide, les offices de tourisme, les casinos)
- Des établissements ouverts exclusivement en saison d'été (en particulier les restaurants-plages et les campings)
- Des établissements ouverts en saison été et d'hiver



### Pratiques de saisonnalité dans l'échantillon interrogé :

- 26 établissements ouverts à l'année
- 3 établissements ouverts pour la saison d'hiver ET la saison d'été
- 15 établissements ouverts exclusivement l'été

## ► Une saisonnalité qui **diffère selon les branches mais qui reste fortement liée aux vacances scolaires, en particulier aux vacances d'été** :

- Un début de saison qui démarre en général aux alentours de mars/avril (vacances scolaires de Pâques) jusqu'à fin septembre/début octobre, pouvant nécessiter le recours à des saisonniers (sur une période longue)
- Un pic majeur en juillet/août pour toutes les branches nécessitant des effectifs plus importants de saisonniers (renforcement des équipes) ; en moyenne 60 à 90% du chiffre d'affaires de la saison est réalisé en juillet-août

## ► Quelques **spécificités de dates de saison** selon les lieux et selon les branches :



- Par exemple, sur le bassin de Lourdes, une saison rythmée par le calendrier chrétien (ouverture à partir de Pâques) et les dates des pèlerinages pour les établissements HCR à Lourdes, mais une volonté d'allonger la saison pour relancer la destination (Plan Avenir Lourdes)



- Des écarts dans les pratiques des espaces de loisirs pouvant dépendre du type d'établissement et de leur emplacement, certains ouvrant à l'année comme les musées et d'autres en saison comme les parcs d'attraction et qui tentent d'allonger leurs périodes d'ouverture notamment à la Toussaint ou à Noël



- Une ouverture à l'année des offices du tourisme mais un recrutement des saisonniers d'avril à septembre pour la saison d'été (davantage en juillet-août)

## ► Des types de **clientèles peu différenciés** en fonction des pics d'activité de la saison :

- Pendant les vacances scolaires : clientèle très familiale ou colonies en particulier dans les espaces et parcs de loisirs
- Hors vacances scolaires : retraités, locaux, jeunes actifs, groupes scolaires
  - A noter la part de touristes étrangers selon les établissements et les zones, par exemple à Lourdes
  - Augmentation des flux touristiques dans les territoires plus « frais » et/ou préservés avec l'évolution des courbes de températures et les périodes de forte canicule (ex : Normandie, « nouvelle Riviera »)
- Une clientèle d'été plus diversifiée que la clientèle d'hiver, avec des profils de catégories socio-professionnelles élevées mais également plus modestes.
  - De fait t une plus grande diversité d'offres touristiques l'été

# La saisonnalité dans les établissements interrogés

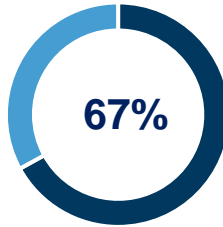
## Perception de l'évolution des dates et durées de saison

Saisonnalité

### PERCEPTION DES ÉTABLISSEMENTS CONCERNANT L'ÉVOLUTION DE LA SAISONNALITÉ

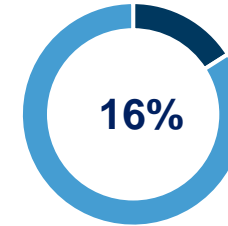
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

505 répondants



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

- ▶ Si les dates de la très haute saison varient peu et sont très liées aux vacances scolaires (*en juillet et août*), 2/3 des entreprises interrogées constatent une tendance à l'allongement de la saison d'été, avec une fréquentation plus forte en septembre et en juin
- ▶ Au contraire, la saison d'hiver semble plus stable et seules 1/6 des entreprises interrogées et concernées par la saison d'hiver estiment que la saison s'allonge. A noter quelques établissements touristiques d'hiver indiquant ouvrir depuis peu ou envisager d'ouvrir l'été en plus de l'hiver.



Des entreprises concernées estiment que la saison d'hiver a tendance à s'allonger

« 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. »

« Le développement des RTT et du télétravail va bouleverser de façon durable la notion de saison dans la branche [ELAC]. »

# Des attentes en effectifs saisonniers stables voire en hausse pour l'année 2022 (comparativement à 2019)

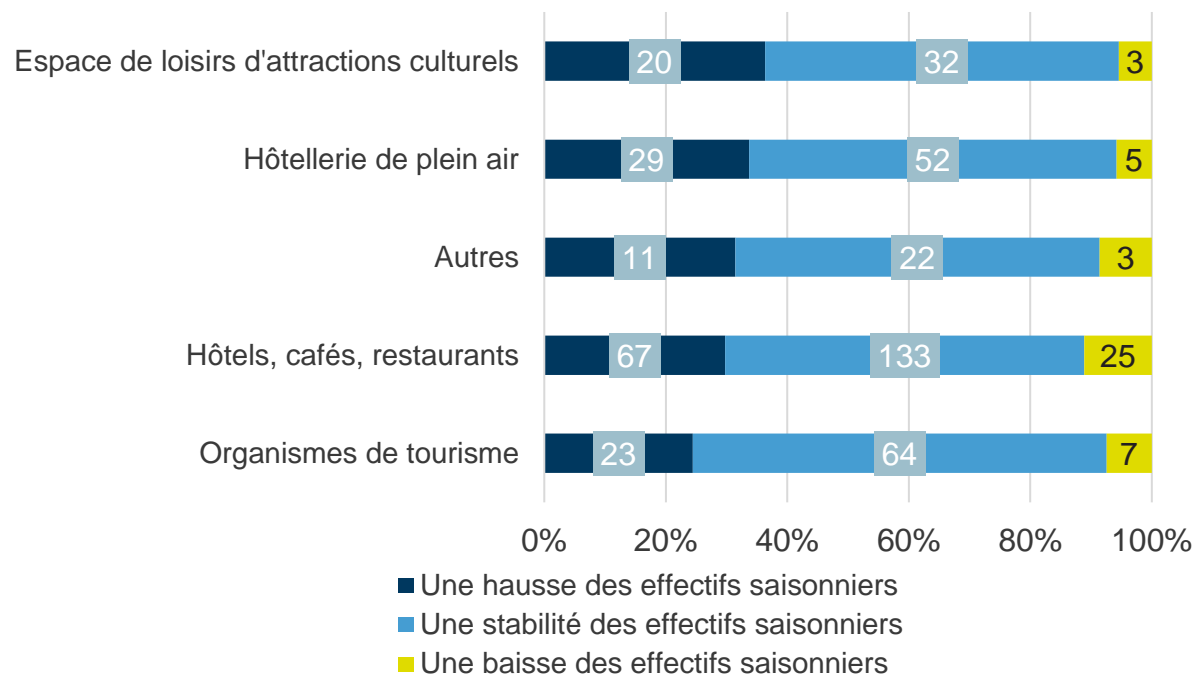
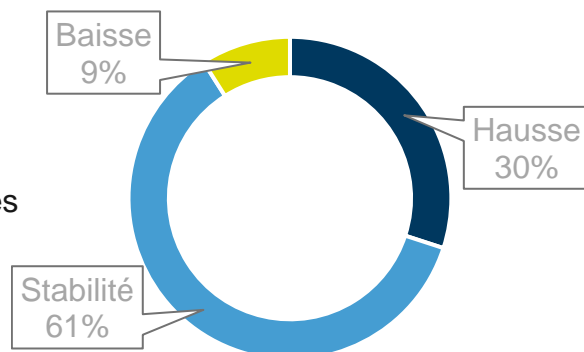
Saisonnalité

## ÉVOLUTION ATTENDUE DU NOMBRE DE SAISONNIERS PAR BRANCHE

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

496 répondants

Toutes branches du tourisme confondues



- ▶ Les établissements misent en grande majorité sur une **stabilité voire une hausse des effectifs** :
  - ▶ 61% des répondant estiment que leurs effectifs saisonniers resteront stables
  - ▶ 30% anticipent une hausse du nombre de saisonniers
  
- ▶ Les évolutions attendues par chacune des branches sont assez semblables
  - ▶ Selon les branches, 58% à 68% des établissements estiment que leurs effectifs resteront stables
  - ▶ Selon les branches, 24% à 36% des établissement jugent que leur effectifs augmenteront (*hors restauration commerciale, libre-service et casinos ; le nombre de répondant de ces branches étant trop faible*)
  
- ▶ **Les espaces de loisirs d'attractions culturelles et l'hôtellerie de plein air** sont les deux branches comptant la plus grande part d'établissements prévoyant une augmentation du nombre de saisonniers (*respectivement 36% et 34%*)



---

## 2. Stratégies des entreprises employeuses

1. La saisonnalité dans les entreprises interrogées

### 2. Métiers nécessitant des saisonniers

---

3. Des tensions fortes sur les recrutements et une récurrence en baisse

4. Critères et modalités de recrutement des saisonniers

5. Pratiques et besoins de formation des saisonniers : perception des entreprises

6. Autres enjeux RH identifiés par les entreprises



- ▶ Une **diversité de métiers** qui renvoie à la diversité des métiers que l'on retrouve classiquement dans chacune de ces branches

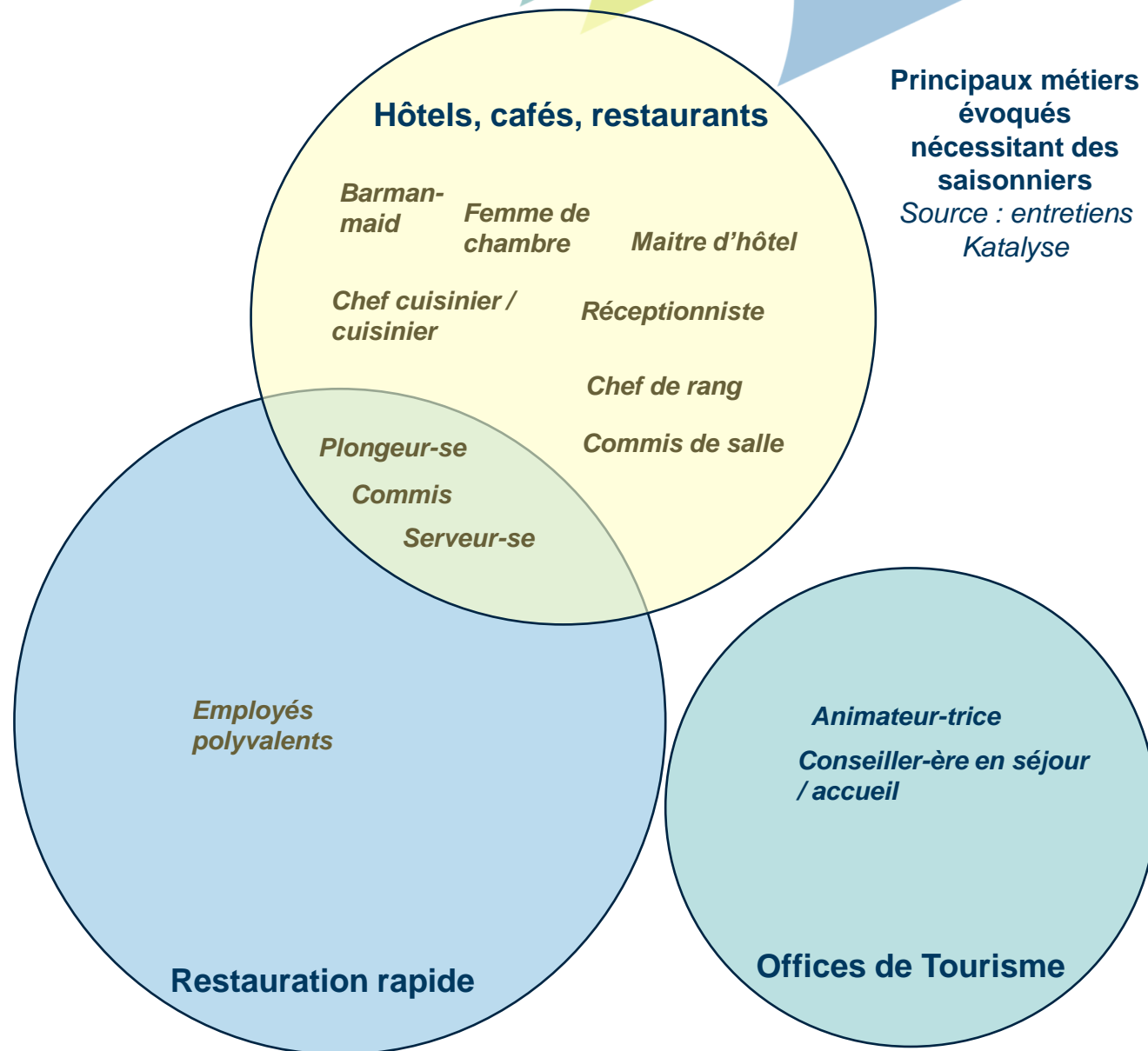
3 familles de métiers se dégagent :

- ▶ **Des métiers de service et de restauration recherchés par l'ensemble des branches du tourisme** (à l'exception des offices de tourisme), en particulier les métiers de serveur et de cuisinier ;
  - ▶ De fait, comme le confirme également l'analyse statistique, ces métiers sont ceux sur lesquels les effectifs saisonniers sont les plus importants
- ▶ **Des métiers relativement transverses** que l'on retrouve dans plusieurs branches du tourisme, sans toutefois être autant partagés que les métiers du service et de la restauration :
  - ▶ Les métiers d'accueil (réceptionniste ou hôte d'accueil)
  - ▶ Les métiers d'entretien (femme de chambre)
  - ▶ Les métiers d'animation
  - ▶ Les métiers de la sécurité
- ▶ **Des métiers spécifiques à un secteur d'activité précis en saison d'été**, que l'on ne retrouve pas dans les autres branches :
  - ▶ Croupier pour les casinos
  - ▶ Maître-nageur pour le HPA
  - ▶ Conducteur de train / opérateur d'attraction pour les ELAC

# Pour la saison d'hiver : une diversité de métiers mais un nombre de branches concernées plus restreint

Métiers  
saisonniers








- ▶ **La saison d'hiver ne concerne pas toutes les branches** ; seules les branches Hôtels, Cafés, Restaurants, Restauration Rapide, Organismes de Tourisme nécessitent une hausse d'effectifs importante
- ▶ **Des besoins très concentrés sur les métiers la branche Hôtels, Cafés, Restaurants**



# Grande diversité de métiers recherchés par les entreprises recrutant des saisonniers d'été – Principaux métiers saisonniers

Métiers  
saisonniers

- ▶ Si les métiers du service et de la restauration sont très présents dans la presque totalité des branches la saison d'été se caractérise par une très grande diversité de métiers, propres à chaque branche.

Métiers	 <b>Casinos</b>	 <b>ELAC</b>	 <b>HCR</b>	 <b>HPA</b>	 <b>OT</b>	 <b>RCLS</b>	 <b>RR</b>
Serveur	X	X	X	X		X	X
Chef de rang	X		X	X			
Maître d'hôtel		X	X				
Cuisinier/Chef cuisinier	X	X	X	X		X	
Equipier polyvalent		X					X
Commis de cuisine	X	X	X	X			X
Réceptionniste	X	X	X	X			
Femme de chambre	X	X	X	X			
Conseiller en séjour					X		
Guide		X			X		
Agent de sécurité/incendie	X	X		X			
Croupier	X						
Animateur/Médiateur		X		X			
Maître-nageur				X			
Caissier		X				X	
Hôte d'accueil	X	X	X				
Conducteur de train/opérateur d'attraction		X					

Principaux métiers évoqués nécessitant des saisonniers Source : entretiens Katalyse



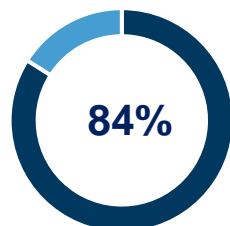
---

## 2. Stratégies des entreprises employeuses

1. La saisonnalité dans les entreprises interrogées
  2. Métiers nécessitant des saisonniers
  - 3. Des tensions fortes sur les recrutements et une récurrence en baisse**
- 
4. Critères et modalités de recrutement des saisonniers
  5. Pratiques et besoins de formation des saisonniers : perception des entreprises
  6. Autres enjeux RH identifiés par les entreprises

# Des tensions majeures de recrutement en saison d'hiver et d'été 2022

Tensions



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

## ► Des tensions très marquées de recrutement cette année

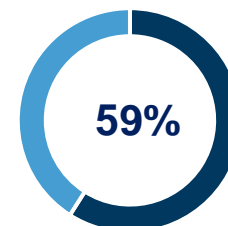
- Aucune famille de métier n'échappe à des difficultés de recrutement (qu'elles soient ponctuelles, assez fortes ou très fortes)

## ► Des tensions qui 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 forcés de **décaler** leur ouverture ou de fermer certaines de leurs infrastructures pendant la saison par manque de personnel
  - Des fermetures constatées de piscines ou d'activités nautiques, faute de maitre-nageur (dans des camping ou ELAC)
  - Des restaurants qui n'ouvrent que pour un service ; des hôtels qui réservent leur service restauration à la seule clientèle de l'hôtel...
- Malgré une baisse des exigences ou des durées de contrat pour constituer leurs équipes, des entreprises qui sont **en manque d'effectif**

## ► Des tensions d'autant plus fortes :

- **Dans des espaces ruraux** avec des faibles densités de population (et donc un bassin d'emploi plus limité)
- Pour des postes qui nécessitent de travailler le **week-end ou de nuit en roulement**



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

« 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. »  
Établissement branche RR

« Les problèmes sont dus au fait qu'on est à la campagne et que les gens habitent loin »  
Établissement branche ELAC

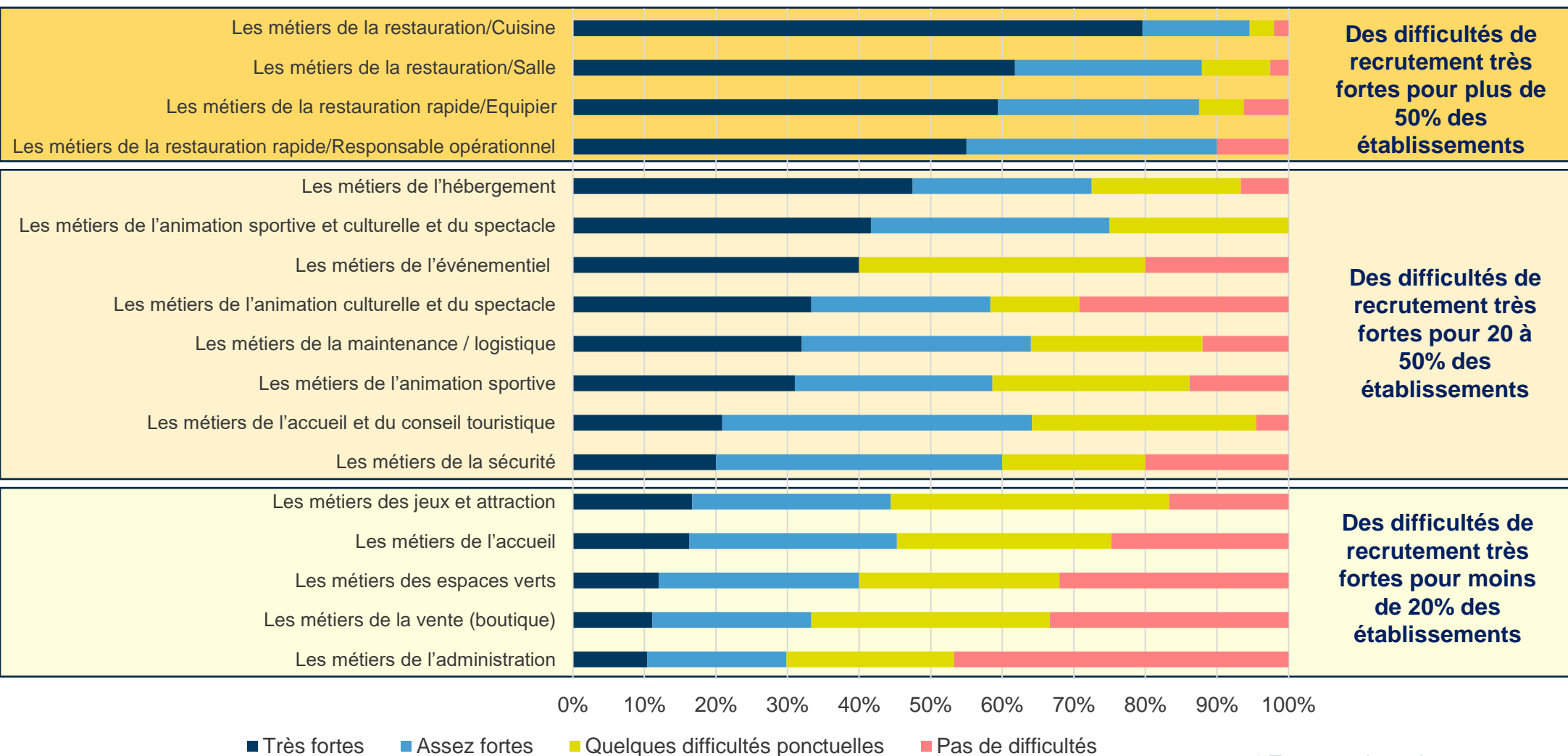
# Des tensions qui touchent toutes les familles de métiers (1/2)

Tensions

## DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT PAR FAMILLE DE MÉTIERS \*

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

350 répondants



\* Zoom par branche en annexe 3

## Des tensions qui touchent toutes les familles de métiers (2/2)

Tensions

- ▶ Tensions fortement ressenties par les professionnels sur **tous les métiers et toutes les branches**
- ▶ 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
  - ▶ Moins de candidats postulant sur les postes proposés, avec des profils plus éloignés des attentes des entreprises et des process de recrutement plus longs pour atteindre les objectifs d'effectifs ;
  - ▶ Un niveau d'exigence revu à la baisse quant au type de profil recherché pour de nombreux métiers
  - ▶ Des saisonniers qui partent avant la fin de la saison, générant des tensions plus fortes sur le service
    - ▶ Abandon de poste en cours de saison
    - ▶ Départ anticipé pour prise de poste sur la saison d'été
- ▶ Viennent ensuite les **métiers de l'hébergement, les métiers de l'animation et du conseil en tourisme** pour lesquels 20 à 50% des entreprises estiment les difficultés de recrutement très fortes
- ▶ Enfin, les métiers les plus épargnés sont ceux de l'administration, de la vente et des espaces verts où respectivement 47%, 33% et 32% des entreprises déclarent ne pas avoir de difficultés de recrutement et dans une moindre mesure ceux du jeu et de l'accueil.

« 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

« C'est la première fois, cette année, que nous avons des difficultés à recruter des animateurs et des personnes à l'accueil. »  
Etablissement branche OT,

« Nous sommes mi-juin et notre équipe n'est toujours pas complète. »  
Etablissement branche HCR

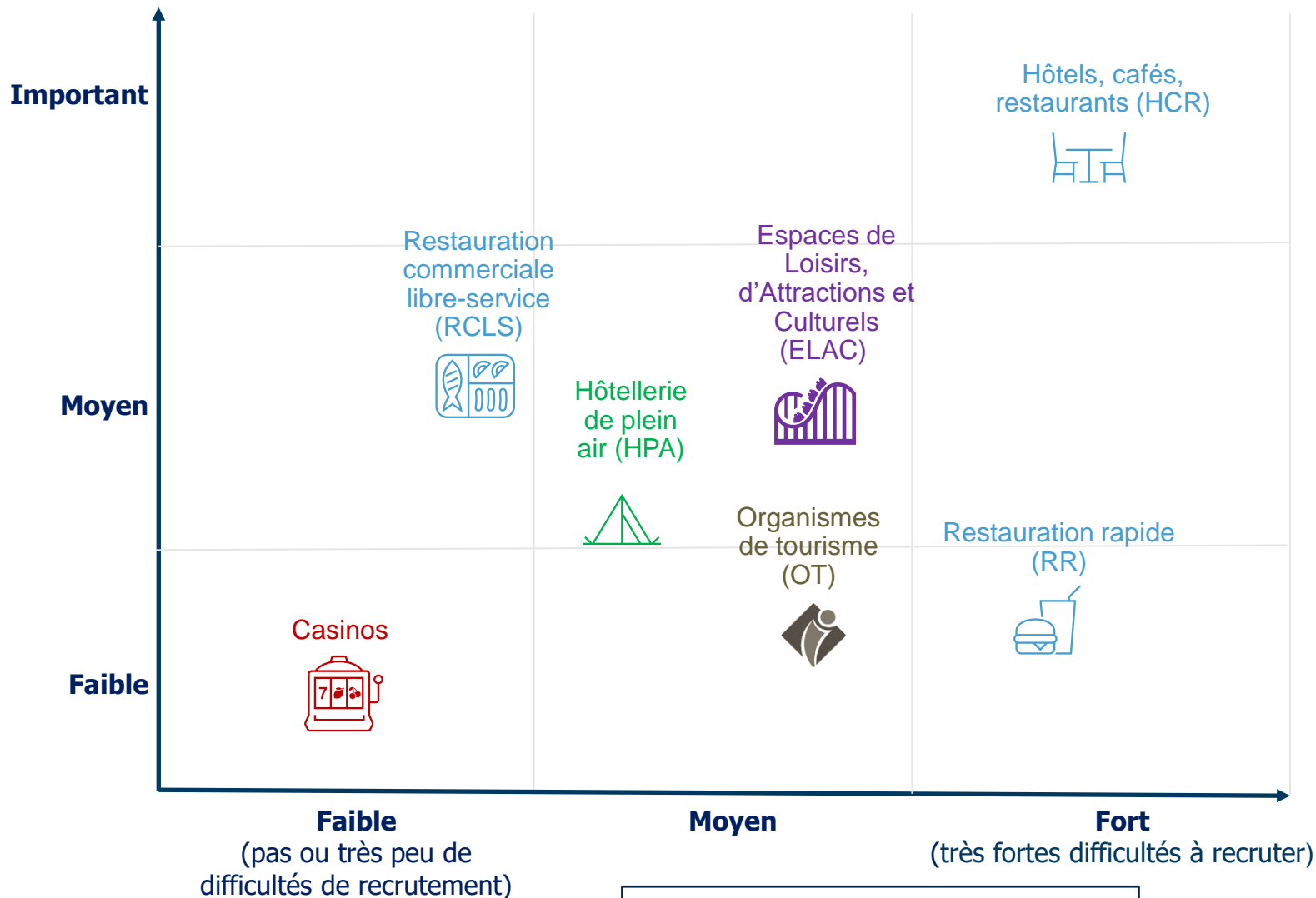
« Le recrutement est plus difficile depuis le Covid, beaucoup sont allés travailler ailleurs et on a du recruter beaucoup de nouveaux. »  
Etablissement branche HCR



# Des niveaux de tension différenciés selon les branches

Tensions

Nombre de saisonniers recherchés



Niveau de tensions de recrutement

- ▶ Si toutes les branches connaissent des difficultés de recrutement, ces dernières sont différentes selon le nombre de saisonniers recherchés et le niveau de tension :
  - ▶ D'un côté, les Hôtels, cafés, restaurants cumulent un fort besoin de saisonniers en nombre et des tensions très fortes sur leurs métiers ;
  - ▶ D'un autre côté, les Casinos font relativement peu appel aux saisonniers et les tensions sont plutôt moins fortes (à l'exception des métiers de restauration / service)
  - ▶ Les autres branches connaissent des difficultés relativement importantes.

Sources : entretiens Katalyse, recherches documentaires

# La compréhension de ces tensions par les entreprises : plusieurs motifs explicatifs de ces tensions

Tensions

« Pendant longtemps on recevait des candidatures spontanées donc on allait piocher dans le vivier, mais ça s'est tari depuis le covid »  
Etablissement  
branche OT

Des tensions nationales sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration (même hors saisonnalité)

Evolution des mentalités et du rapport au travail

Assèchement du vivier des saisonniers durables qui ont trouvé une alternative suite à la crise du Covid-19

Changement des dates des universités (qui reprennent plus tôt, en septembre)

Un statut de saisonnier qui attire moins (réforme chômage, conditions de travail)

«La nouvelle génération n'a pas le même rapport au travail que la précédente. Les mentalités évoluent : le travail n'est plus la priorité des jeunes. »  
Camping

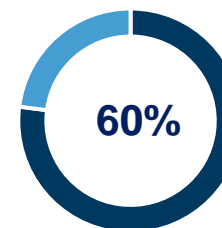
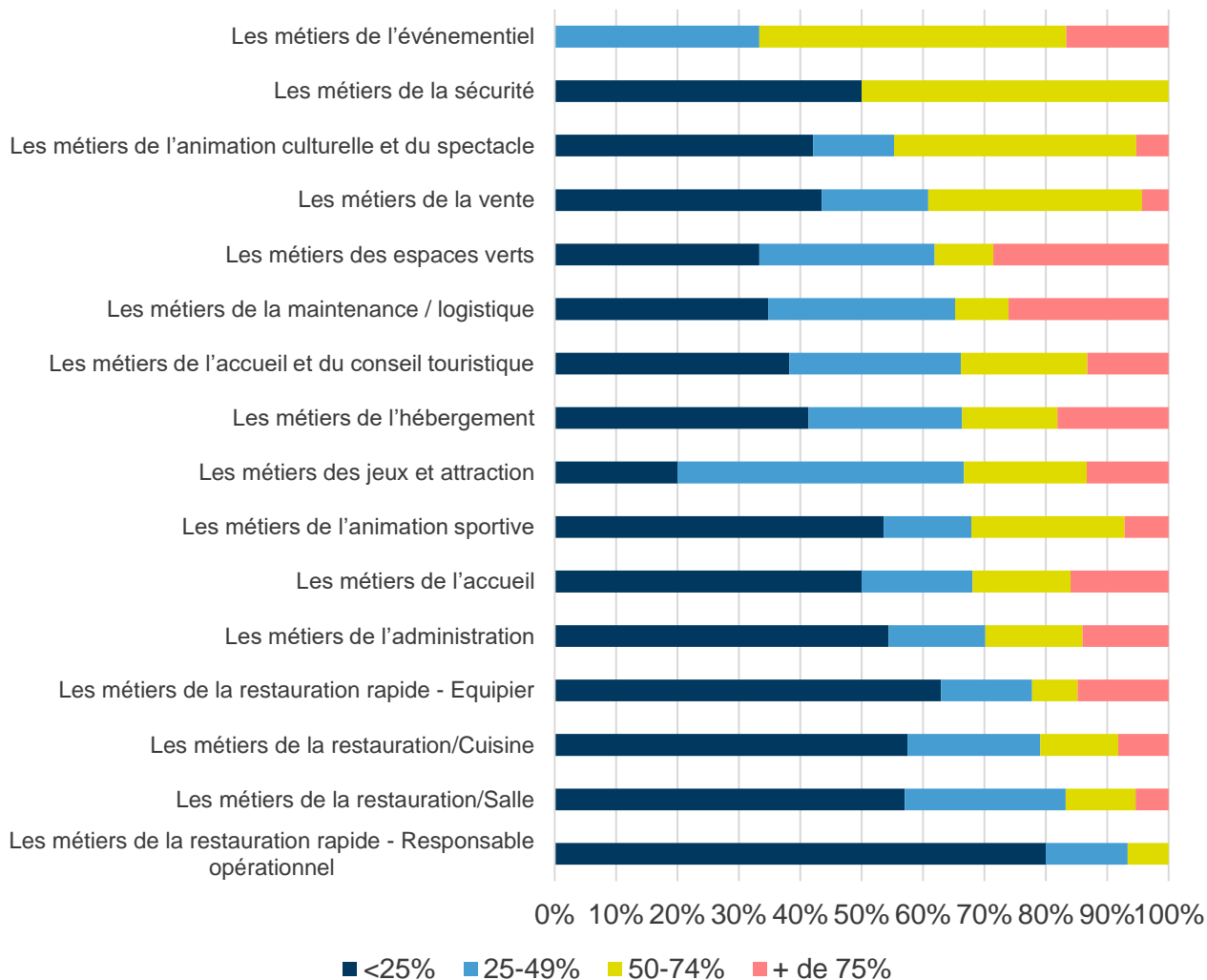
# Une fidélisation des saisonniers d'une année sur l'autre très disparates selon les familles de métiers

Tensions

## PART DES SAISONNIERS QUI REVIENNENT D'UNE ANNEE SUR L'AUTRE EN FONCTION DES FAMILLES DE METIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

321 répondants



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

- ▶ 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).

## ► Des entreprises qui privilégient la **fidélisation des saisonniers** d'une année sur l'autre :

### ► Une fidélisation qui constitue un **atout pour l'entreprise...**

- Montée en compétences des saisonniers, qui connaissent le fonctionnement de l'établissement
- Moindre investissement dans le processus de recrutement
- Tranquillisation quant à la constitution de l'équipe
- Une fidélisation particulièrement recherchée pour :
  - Les métiers nécessitant une plus forte expérience et ou habilitation (cuisine, service, maitre-nageur)
  - Les métiers spécifiques nécessitant une formation plus longue et onéreuse avec des solides connaissances techniques et réglementaires (exemple : poste de conducteur de train au sein d'un ELAC)

## ► Des **niveaux de récurrence très hétérogènes** selon les structures interrogées ;

### ► du **profil des saisonniers** :

- Forte récurrence observée pour les saisonniers durables (profils expérimentés, contrats « longs »)
- Renouvellement de l'équipe complète ou partielle chaque année pour les profils moins expérimentés et qualifiés sur la haute saison juillet-août
  - ◆ Profils plutôt étudiants avec une récurrence maximum de 2 à 3 saisons

### ► ... et des **établissements** :

- Taille de l'établissement : entre entreprise vs un groupe
- Renommée et attractivité de la structure (Flunch, Mc Donald's, Burger King)

« Il y a aussi les saisonniers qui viennent l'hiver mais qui ne reviennent pas l'été car ils préfèrent être à la mer. »  
Etablissement branche HCR

« On essaie autant que possible de faire revenir un saisonnier d'une année sur l'autre. »  
Etablissement branche HPA

« Nous proposons aux saisonniers de revenir mais cette année, par exemple, le commis ne reviendra pas car il souhaite changer de station l'année prochaine. »  
Etablissement branche RR

« On fonctionne principalement avec des étudiants. Donc, ceux qui le souhaitent ne reviennent au mieux que quelques années. »  
Etablissement branche RR

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

# Une moindre récurrence cette année malgré les initiatives mises en place

Tensions

► Des pratiques qui tendent à se généraliser avec des entreprises qui **cherchent majoritairement à fidéliser leurs salariés** à travers différents leviers :

- Un critère essentiel d'attractivité et de fidélisation : le logement (voir pages suivantes)
- D'autres actions sont mises en œuvre par les entreprises pour fidéliser leurs salariés
  - CDI pour fidélisation
  - Dispositifs de formation proposés aux saisonniers avec des organismes de formation dans certains cas (expressions corporelles, coaching, management...)
  - Attention à la qualité de vie au travail (temps de repos...)
- Actions ou dispositifs mis en place à l'échelle d'une station et pouvant constituer un plus pour les saisonniers en saison d'hiver :
  - Le forfait ski tarif saisonnier (qui est toutefois remis en cause)
  - Les tarifs privilégiés dans les commerces...

► La perception d'un **recul de la récurrence pour la saison 2022**

- Crise du Covid qui a entraîné le départ des saisonniers expérimentés hors branche (ou saison hors France métropolitaine)
- Activité encore incertaine en début de saison 2021-2022, manque de visibilité pour les saisonniers
- Des **saisonniers « jobs d'été »**, en général étudiant et revenant 2, 3 ou 4 ans d'affilé perdus avec le Covid-19

« Au moins un tiers de nos saisonniers reviennent, et c'est notamment grâce aux formations qu'on propose. »  
Etablissement branche HCR

« Nous réussissions toujours à garder un vivier de saisonniers récurrents. Mais cette année, aucun n'est revenu. »  
Etablissement branche Casinos

« On a perdu 50% de nos saisonniers depuis le Covid... »  
Etablissement branche HCR

« Nous proposons une prime de fidélisation à partir de la 2<sup>ème</sup> saison consécutive. »  
Etablissement branche Casinos

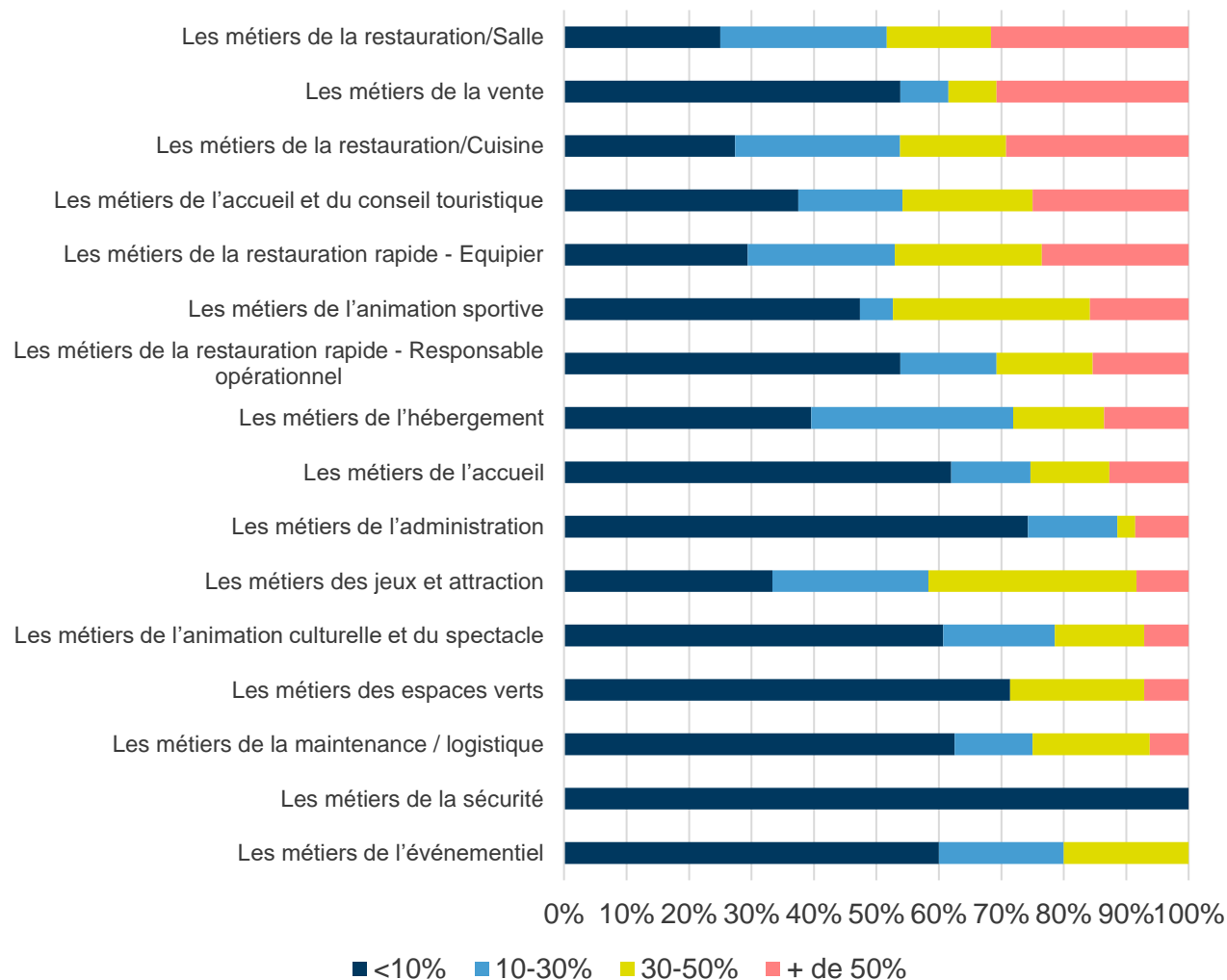
# Des tensions exacerbées par la nécessité de renouveler une part des saisonniers pendant la saison

Tensions

## PART DES SAISONNIERS A RENOUELER PENDANT LA SAISON EN FONCTION DES FAMILLES DE METIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

321 répondants



► 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.

► Les métiers de la vente et de l'accueil connaissent également un fort besoin de renouvellement.

## ► Une volonté d'être plus attractifs pour les salariés à travers différents leviers



### Leviers financiers

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



### Evolution du contrat de travail

- Allongement des contrats saisonniers pour être plus attractif
- Perspectives d'évolution et de sécurisation du parcours : publications d'annonces mentionnant une opportunité d'embauche ultérieure en contrat à durée indéterminée



### 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



### 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...



### Deux leviers encore peu mobilisés :

- La formation
- Le logement : un critère important pour des profils qualifiés (notamment cuisine, service, maître-nageur) non locaux, mobilisé en hiver mais peu mobilisé par les entreprises pour la saison d'été (voir zoom page suivante)

## ► Des « expériences » / évolutions que l'on retrouve plutôt

- Dans les établissements importants ou de grands groupes
- Parmi les employeurs plus jeunes (40 ans et moins), plus sensibles aux attentes des nouveaux actifs

« Pour fidéliser nos saisonniers nous avons mis en place plusieurs choses, nous leur proposons des réductions sur les entrées du parc, les repas, des partenariats avec d'autres parcs de la région et dans la mesure du possible des week-end complets de repos pendant la saison »

Etablissement branche ELAC

« Avant, les contrats saisonniers duraient de mai à septembre mais cette année, on est passé à 6 mois pour être plus attractif et moins précaire... et puis on embauchait à 1.3 et maintenant à un 1.4 par rapport à la convention collective »

Etablissement branche OT



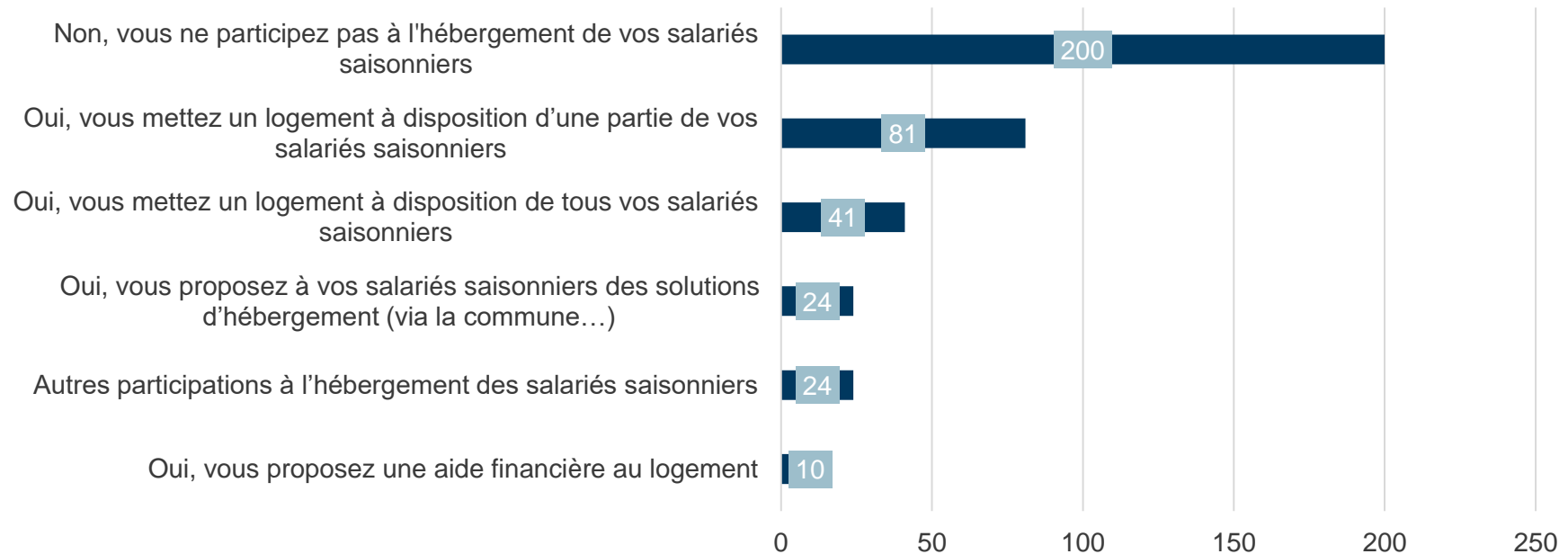
# Zoom sur le logement des saisonniers : une clef d'attractivité et de fidélisation des saisonniers

Tensions

## PARTICIPATION AU LOGEMENT DES SAISONNIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

346 répondants



- ▶ Un peu plus de la moitié des établissements (53%) ne participent pas au logement des salariés saisonniers
- ▶ Seul 11% des entreprises mettent un logement à la disposition de tous leurs saisonniers
- ▶ Quelques entreprises qui participent d'une certaine manière à l'hébergement de leurs saisonniers : partenariats avec des organismes ou d'autres établissements (mission locale, camping, action logement...), location de studios, prise en charge du loyer ...

« C'est là la difficulté du recrutement et de la fidélisation des saisonniers. Les saisonniers ne peuvent pas se loger car les loyers sont trop élevés. Le coût de l'immobilier est tel que nous n'avons pas les moyens d'investir et rémunérer les salariés convenablement. »

# L'hébergement : un élément clef de l'attractivité et de la fidélisation en saison d'hiver

Tensions

- ▶ Le logement est un **enjeu important pour attirer et fidéliser** les saisonniers, particulièrement en saison d'hiver.
- ▶ Des **dispositifs différents** mis en place par les entreprises pour l'hébergement de leurs saisonniers :
  - ▶ Des établissements qui ont la possibilité de loger tout ou une partie de leurs salariés saisonniers ;
  - ▶ Des établissements qui participent à différentes échelles au logement de leurs salariés saisonniers :
    - ▶ Accords avec la mairie
    - ▶ Prise en charge financière d'une partie du loyer
    - ▶ Primes d'aide à la mobilité de 1000€ par saisonnier et par saison pour tous les individus qui se rapprochent à moins de 30 minutes de leur lieu de travail
    - ▶ Prêt de logement par l'employeur
    - ▶ Mise en relation privilégiée avec des propriétaires sur le territoire
    - ▶ Partenariats avec des bailleurs sociaux
- ▶ Quelques entreprises qui ne proposent pas de solution d'hébergement pour leurs salariés
  - ▶ Plutôt des entreprises de taille restreinte et plutôt moyenne gamme, avec des moyens financiers limités et pas de politique RH structurée
  - ▶ Elles renvoient les salariés vers la mairie ou les maisons des saisonniers (qui n'ont pas systématiquement de solutions adaptées)
  - ▶ Les entreprises ne logeant pas ou ne participant pas de logements peinent à recruter des saisonniers et doivent sourcer leurs candidats plutôt parmi les actifs locaux (avec un vivier de compétences de fait plus restreint)
- ▶ Des entreprises qui mettent en avant le **manque de logements dédiés aux saisonniers**
  - ▶ Exemple à Saint-Lary : seulement 27 logements mis à disposition par la mairie pour les saisonniers



## Pratiques d'hébergement dans l'échantillon interrogé en saison d'hiver :

- 23 établissements logeant les saisonniers
- 4 établissements participant au logement des saisonniers
- 2 établissements ne logeant pas les saisonniers et n'y participant pas

« Le logement est un vrai moyen d'attirer les saisonniers mais le nombre de logements disponible est insuffisant sur la station. »  
Etablissement branche RR

« Tous nos saisonniers sont logés, dans nos logements ou on en loue, et nourris le midi. »  
Etablissement branche HCR

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

- ▶ Une question d'hébergement moins problématique en saison d'été qu'en saison d'hiver
  - ▶ Un recrutement de saisonniers principalement axé sur les **locaux et/ou étudiants locaux ou bénéficiant d'un logement familial**
  - ▶ Un critère d'hébergement plus secondaire pour de nombreux saisonniers (en particulier ceux pour lesquels il s'agit d'un « job d'été »)
    - ▶ Possibilité de se loger chez un membre de la famille ou un ami
    - ▶ Une saison d'été plus adaptée à des hébergements spartiates et moins coûteux (tentes...)
    - ▶ Pour certains, un travail saisonnier qui finance l'hébergement et donc les vacances dans un site choisi
- ▶ Peu d'aides au logement dans la pratique ; toutefois **quelques solutions proposées** :
  - ▶ Construction, achat ou location d'un bâtiment ou de logements spécifiques dédiés à l'hébergement des saisonniers
    - ▶ Ex. : un ELAC en cours d'agrandissement et connaissant des difficultés de recrutement prévoit dans son projet des logements saisonniers
    - ▶ Ex. : les campings prévoient souvent quelques hébergements pour les saisonniers (ne permettant toutefois pas de tous les loger)
  - ▶ Quelques communes (ex. Agglo Royan Atlantique ; 84 places) proposent des hébergements pour les saisonniers
- ▶ Un **élément clé d'attractivité et de fidélisation** des saisonniers pour certains établissements, argument qui tend à prendre plus d'importance :
  - ▶ Des **saisonniers au profil expérimenté** (pour la restauration, en particulier moyen-haut de gamme), mobiles (ils font les saisons d'hiver à la montagne et les saisons d'été à la mer) pour lesquels le logement constitue un argument essentiel ;
  - ▶ Dans un contexte de tension sur le recrutement et de **nécessité d'élargissement géographique du sourcing**, les établissements peinent à trouver des profils correspondant à leurs attentes localement ; la hausse des saisonniers issus d'autres territoires générera un besoin d'hébergement
  - ▶ Enfin le **cout du carburant** est pris en compte par les saisonniers et le périmètre de déplacement « acceptable » tend à diminuer, limitant plus encore le sourcing de candidats.

« L'ensemble des saisonniers sont des locaux. Avant nous recrutions dans toute la France, mais ce n'est plus le cas car nous ne proposons pas de logements. »  
Établissement branche RR

« Le logement est une vraie problématique pour nous, nous avons raté des recrutements faute de logements mais nous avons pour projet d'en créer. »  
Établissement branche ELAC

« Notre parc s'agrandit et nos activités se diversifient. Notre bassin de recrutement de saisonniers s'élargit en conséquence. Pour être attractifs, nous avons construit des logements pour les accueillir. »  
Établissement branche ELAC

« Je ne recrute que des locaux. Je n'ai pas besoin de les loger. »  
Établissement branche HCR



---

## 2. Stratégies des entreprises employeuses

1. La saisonnalité dans les entreprises interrogées
  2. Métiers nécessitant des saisonniers
  3. Des tensions fortes sur les recrutements et une récurrence en baisse
  - 4. Critères et modalités de recrutement des saisonniers**
- 
5. Pratiques et besoins de formation des saisonniers : perception des entreprises
  6. Autres enjeux RH identifiés par les entreprises

# Critères de recrutement par familles de métiers

Recrutement

## CRITÈRES DE RECRUTEMENT NUMÉRO 1 PAR FAMILLE DE MÉTIERS

342 répondants

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



Qualification



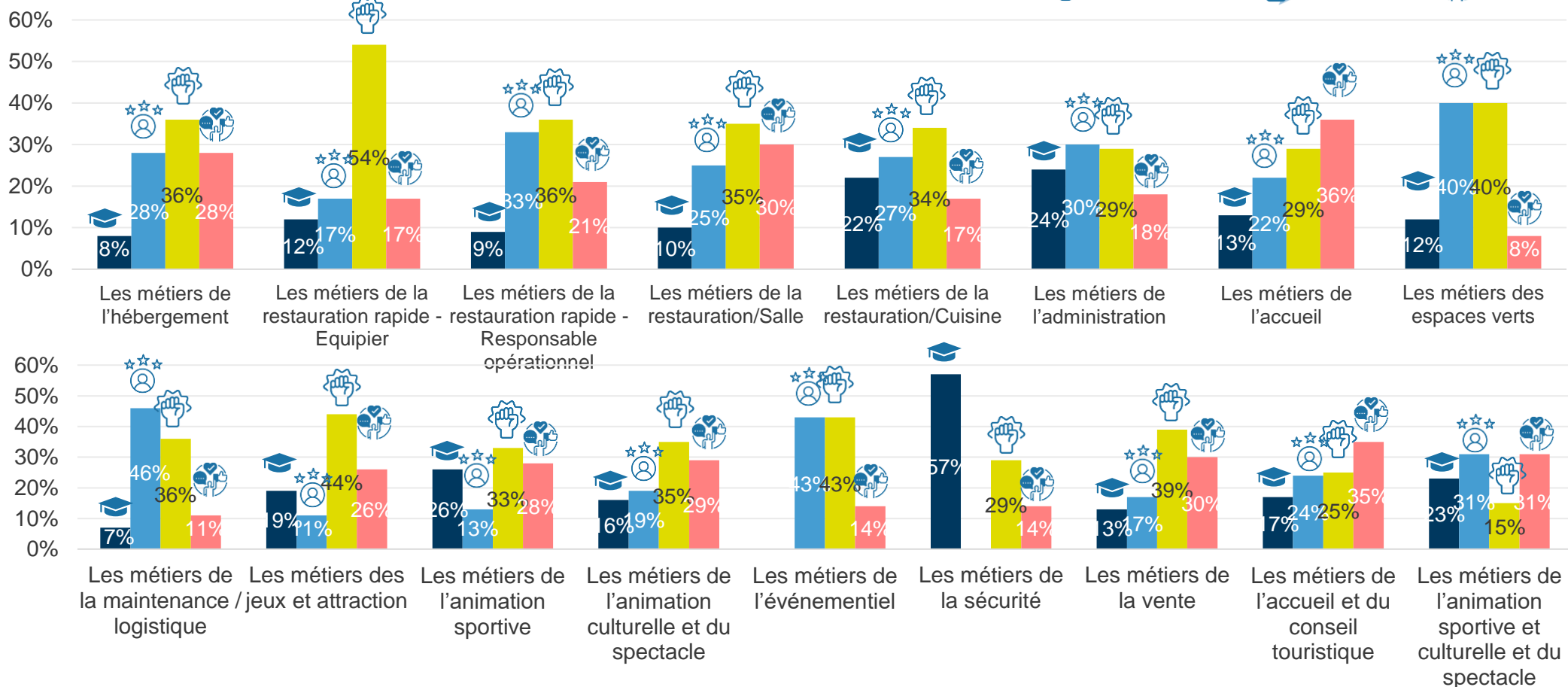
Expérience



Motivation



Savoir-être



- Pour la majorité des familles de métiers, la motivation et le savoir-être constituent des critères clé de recrutement même si pour certaines familles comme les métiers de la restauration, les métiers de l'accueil et du conseil touristique, les métiers de la sécurité et les métiers de l'animation sportive la qualification est un critère significatif

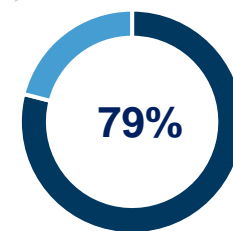
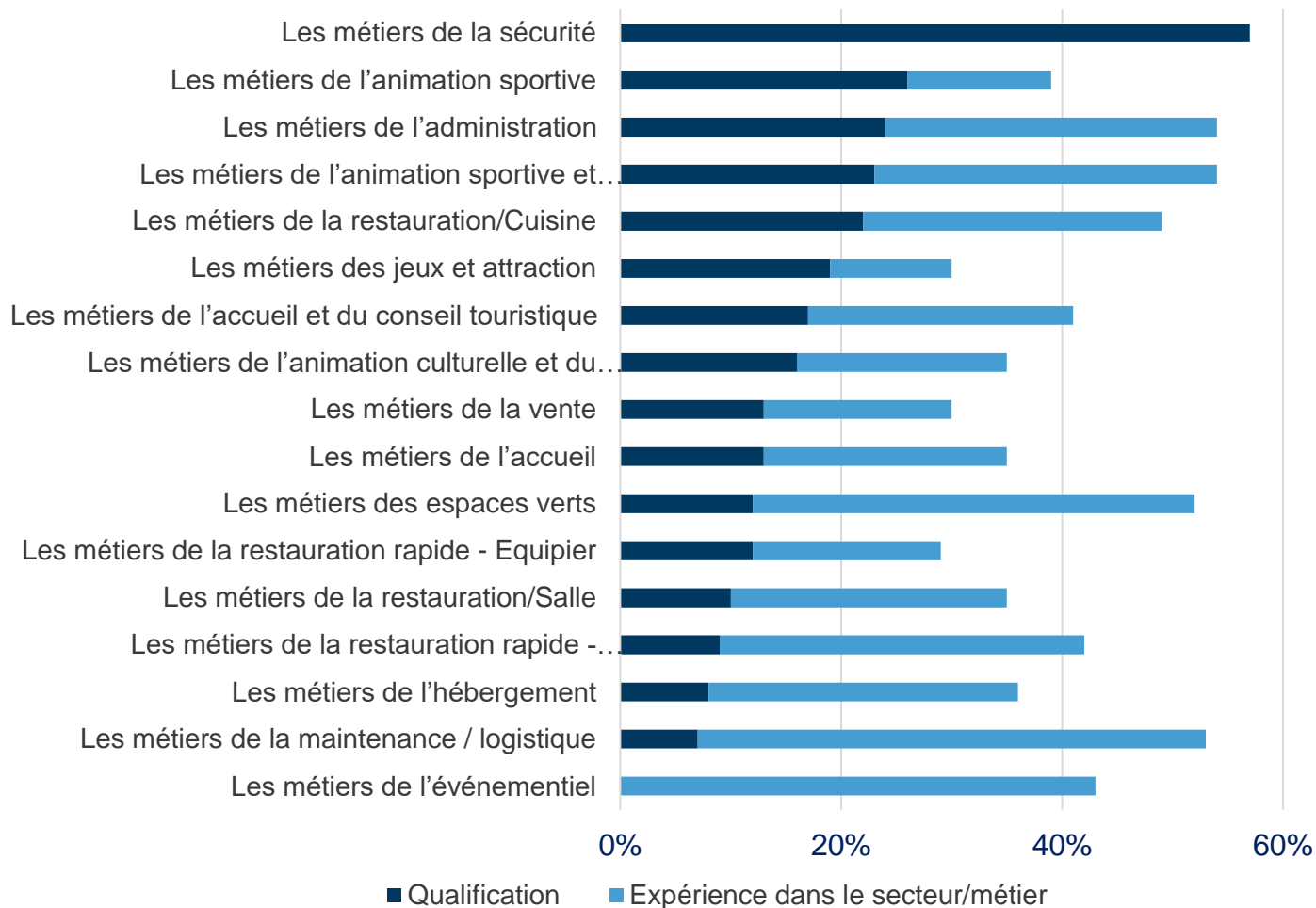
# Critères de recrutement par métier : focus sur la qualification et l'expérience

Recrutement

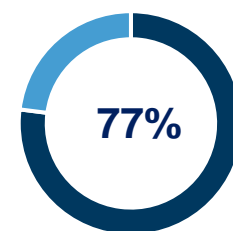
## CRITÈRES DE RECRUTEMENT NUMÉRO 1 PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

342 répondants



Des entreprises estiment que le travail saisonnier n'attire pas de profils qualifiés



Des entreprises estiment que le profil des salariés saisonniers évolue

► La qualification est un des critères principaux dans peu de familles de métiers à l'exception des métiers de la sécurité, une tendance compensée par le critère de l'expérience dans le secteur ou le métier

# Deux grands types de profils recherchés par les entreprises recrutant des saisonniers d'hiver

Recrutement

Pour rappel, la saison d'hiver ne concernent que 3 des branches du tourisme (HCR, restauration rapide et organismes de tourisme)

► On retrouve **deux grands types de profil recherchés** par les entreprises (stratégie de recrutement), associés à des **critères de recrutement prioritaires différents**

## Encadrement des équipes

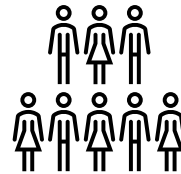
**15-20%** des effectifs recherchés  
*(estimation issue des entretiens)*

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

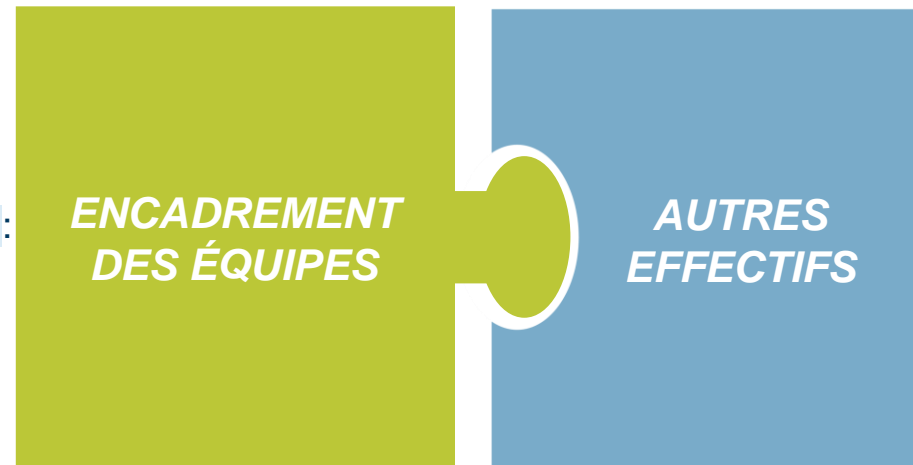
- Salariés recrutés en 1<sup>er</sup>
- Ils forment les équipes → recherche de profil pour l'équipe en fonction de cet encadrement
- Attention particulièrement importante en l'absence d'équipe permanente (pour les entreprises qui n'ouvrent que pour la saison)

**Critère essentiel de recrutement :**

- Importance de la formation initiale et / ou de l'expérience sur le métier
- De fait on retrouve dans ces postes des personnes ayant un diplôme correspondant au métier et / ou une grande expérience métiers



**2 grands types de profils recherchés**



## 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...



# Des profils recherchés plus divers pour la saison d'été en réponse à la diversité des métiers

Recrutement

15-20%

**Métiers en hôtellerie / restauration nécessitant un bon niveau d'expérience/formation**

- ▶ Ce groupe de métiers correspond aux effectifs « encadrement d'équipe » de la saison d'hiver
- ▶ Des attentes sur la formation et l'expérience pour des métiers d'encadrement des équipes en particulier dans l'hôtellerie / restauration : chefs/cuisiniers, maître d'hôtel, gouvernante, réceptionniste...
  - ▶ Pour les branches de la restauration et l'ensemble des établissements proposant une offre de restauration, le métier de chef de cuisine / cuisinier requiert une formation initiale ou une expérience suffisante en raison du niveau de compétence et de maîtrise élevé attendu



« On a un niveau d'exigence élevé, il faut arrêter de parler de job d'été qui demande de la technicité et un savoir faire. On a pris des étudiants l'année dernière, ils n'ont pas tenu le coup. »

Etablissement branche HCR

<5%

**Métiers nécessitant une habilitation spécifique**

- ▶ Les métiers du jeu dans les casinos (ex : croupier) : métiers réglementés qui exigent que le saisonnier soit majeur et détenteur d'un agrément
- ▶ Les métiers de la sécurité dans les espaces de loisirs, casinos et camping (agent de sécurité, agent d'incendie)
- ▶ Le métier de maître nageur exigeant un diplôme spécifique



« Certains salariés doivent avoir un agrément jeux pour travailler, à ces postes nous avons des permanents et des saisonniers mais c'est difficile d'embaucher un saisonnier au pied levé. »

Etablissement branche Casinos

**Métiers nécessitant des compétences qui peuvent être accessibles par la formation interne / expérience**

- ▶ Les métiers d'attraction dans les espaces de loisirs (conducteur de train, opérateur d'attraction) qui requièrent une formation spécifique en général faite en interne
- ▶ Nécessité pour les offices de tourisme et les espaces de loisirs de recruter des guides qui aient une formation en lien avec le patrimoine (BTS tourisme, licence de guide conférencier...) ou au moins un intérêt pour le patrimoine et de solides connaissances historiques et du territoire
  - ▶ Éventuellement double profil en OT accueil + visites guidées (5 à 6 dans la semaine)



« Impossible de trouver un maître-nageur. Cela va limiter les horaires d'ouverture et le nombre d'activités dans la piscine du camping. »

Etablissement branche HPA

70-80%

**Métiers ne nécessitant pas de compétences techniques particulières mais des soft skills**

- ▶ Un besoin au sein des campings de profils sportifs et de l'animation pour les métiers d'animateurs....
- ▶ Métier de plagiste au sein des entreprises HCR et casinos, exigeant dans certains établissements d'être assez polyvalent (assurer aussi le service)
- ▶ Métiers du service (accueil, serveur...) accessibles sans qualification en « job d'été »



« Pour la 1<sup>ère</sup> fois, nous avons recruté des étudiants en histoire sur des postes de médiateurs et de guides au sein du musée. »

Etablissement branche ELAC

# La formation et l'expérience, un besoin essentiel pour environ 20% des effectifs saisonniers recrutés

Recrutement

15-20%

**Métiers en hôtellerie / restauration nécessitant un bon niveau d'expérience/formation**

► Des attentes **exprimées en termes de formation et d'expérience quelle que soit la branche**

- Pour les métiers de chefs ou de cuisiniers si possible une formation en cuisine (école hôtelière par exemple) et quelques années d'expérience pour être en capacité de gérer la production, maîtriser des règles d'hygiène...
- Pour le métier de réceptionniste : la maîtrise de langues étrangères et une formation de réceptionniste

« Pour les postes de conseillers touristiques / accueil nous recherchons plutôt des profils avec BTS tourisme et qui maîtrisent plusieurs langues.»

Etablissement branche OT

« Même si nous les formons en interne sur le téléphone ou la caisse, nous demandons une expérience de deux ans minimum pour l'accueil de notre camping.»

Etablissement branche HPA

« Pour les postes de conseillers touristiques / accueil nous recherchons plutôt des profils avec BTS tourisme et qui maîtrisent plusieurs langues.»

Etablissement branche OT

<5%

**Métiers nécessitant une habilitation spécifique**

► Les métiers de maitre-nageur et les métiers d'agent de sécurité et incendie **nécessitent une habilitation pour être exercée ;**

► Du fait du manque de salariés saisonniers formés ; des espaces nautiques fermés cette année, faute de recrutement de maitre-nageur

## Aperçu des diplômes ou certifications recherchés :

<b>CAP CUISINE</b>	BNSSA	LICENCE PRO HÔTELLERIE-RESTAURATION
BAFA	BPJEPS	LICENCE PRO / MASTER RH
BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	<b>BTS TOURISME</b>	TPF AGENT DE SECURITE
BAC PRO CUISINE	BEP CUISINE	LICENCE TOURISME
BTS COMMERCE	CQP OPAH	MAITRISE DES LANGUES

- Des attentes sur les certifications et diplômes en particulier sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration
- Le BTS Tourisme, un diplôme recherché dans plusieurs branches : OT, ELAC, HPA
- Certains métiers qui nécessitent des qualifications spécifiques conditionnées par un diplôme ou une certification : le BAFA pour l'animation, le BPJEPS pour les métiers sportifs, le CQP OPAH pour des métiers de l'attraction...

# Pour près de 80% des effectifs saisonniers des attentes plus importantes sur la motivation et les soft skills

Recrutement

Métiers nécessitant des compétences qui peuvent être accessibles par la formation interne / expérience

70-80%

Métiers ne nécessitant pas de compétences techniques particulières mais des soft skills

- ▶ Peu de demande de diplômes ou certifications mais une **importance accordée à la motivation et au savoir-être**
  - ▶ Sérieux : respect des horaires, engagement jusqu'à la fin de saison
  - ▶ Correction, éducation : sens de la relation client, capacité à s'exprimer avec une clientèle plutôt haut de gamme
  - ▶ Motivation, envie de s'investir
  - ▶ Recherche de profils polyvalents et adaptables (ex.: serveur/plagiste, accueil/guide, médiateurs/vendeurs), notamment pour pallier les tensions
  - ▶ Les saisonniers sont **formés en interne** en s'appuyant notamment sur les équipes permanentes (quand il y en a)
- ▶ Une **exigence sur la formation, la connaissance du territoire et la maîtrise des langues** pour les métiers de guides et de conseiller en séjour dans les offices du tourisme (BTS tourisme, licence de conférencier pour les guides...)
- ▶ Pour le métier d'animateur-trice, une attention est portée aux profils ayant un BP JEPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) en évitant les BAFA (métier différent de l'animation d'enfants) et ayant une bonne connaissance du territoire, des connaissances techniques : (montage de scène, installation et gestion son et lumière) et une aisance pour la prise de parole en public
- ▶ Dans la majorité des cas, **l'expérience** constitue le facteur majeur de recrutement et peut se substituer au diplôme pour les postes à responsabilité

## ▶ Globalement, un décalage fréquent entre le profil idéal recherché et les saisonniers effectivement recrutés

- ▶ Une volonté de recruter en priorité des profils compétents et expérimentés mais qui se heurte à une offre de candidats et de profils limités surtout pour les métiers peu qualifiés
- ▶ Revue à la baisse de certains prérequis en termes d'expériences et qualifications en particulier cette année où les tensions de recrutement ont été particulièrement fortes

« Nous avons besoin de personnes qui connaissent bien le territoire, c'est très important pour un saisonnier car il doit être opérationnel tout de suite. »

Etablissement branche OT

« Cette année, nous avons réduit nos exigences de qualifications et compétences sur la majorité des postes proposés. »

Etablissement branche HCR

« Pour le recrutement nous faisons en fonction des CV, nous embauchons des jeunes qui n'ont pas forcément d'expérience, mais si par exemple certains ont déjà de l'expérience dans la restauration rapide c'est un plus. »

Etablissement branche ELAC

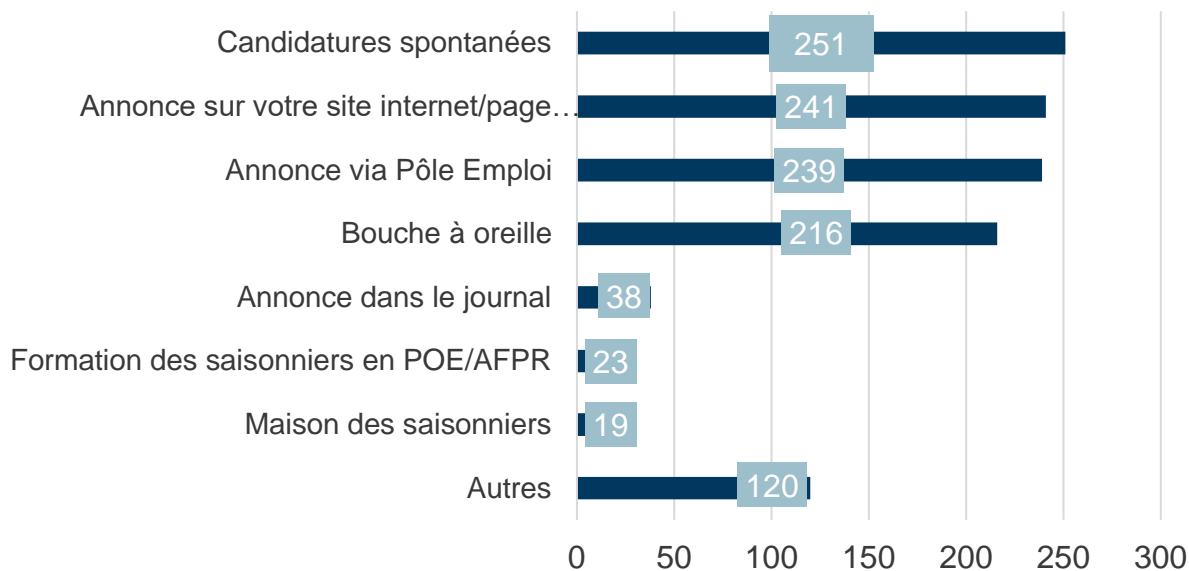
# Les méthodes de recrutements des saisonniers

Recrutement

## METHODES DE RECRUTEMENT DES SAISONNIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

348 répondants



## TOP 3 DES METHODES JUGEES LES PLUS EFFICACES

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

338 répondants



- ▶ 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, ...
- ▶ ... et parmi ces méthodes le bouche à oreille apparaît comme le plus efficace pour les entreprises interrogées
- ▶ Quelques exemples d'autres méthodes utilisées par les entreprises : les sites d'offres d'emploi (Indeed), les réseaux professionnels (LinkedIn), les agences d'intérim ...

# Le sourcing de nouveaux candidats : une diversité de méthodes mises en œuvre ...

Recrutement

- ▶ Une **variété et une multiplication des méthodes** de recrutement des saisonniers (avec plusieurs modalités mises en œuvre par un même établissement) en réaction aux fortes tensions de manière globale, parmi lesquelles :
  - ▶ Annonces via Pôle Emploi
  - ▶ Publication sur des sites d'annonces et jobboards (Indeed, Le Bon Coin...) dans une revue ou un site spécialisé
    - ▶ Sites spécifiques tels que tourisme-espace, site professionnel spécialisé d'offres d'emploi dans le secteur du tourisme
    - ▶ Relais via un onglet ou une page spécifique des branches ou fédérations (ex: site de la Fédération Régionale des OT)
  - ▶ Bouche à oreille
  - ▶ Annonces via le site internet ou les réseaux sociaux de l'entreprise ou du groupe (permettant également de diffuser largement les annonces, sur de multiples plateformes)
  - ▶ Participation à des événements : forums d'emploi des saisonniers, salons...
  - ▶ Partenariats avec des lycées hôteliers
  - ▶ Des modalités moins fréquentes mais mobilisées, notamment pour des profils qualifiés : agences d'intérim, cabinets de recrutement avec une spécialisation saisonniers (chef de rang, responsable) ex : ENTEO et AMBASSADE
  - ▶ Mobilisation des partenaires : missions locales, maison des saisonniers...
  - ▶ Annonces sur la devanture de l'établissement (pour les branches de la restauration notamment)
  - ▶ Participation de certains établissements importants (ELAC, restaurants...) à des journées portes ouvertes présentant les métiers
  - ▶ ...

« Il faut vraiment multiplier les moyens, nous avons trouvé par Pôle emploi mais le groupement d'employeur et la plateforme CHR recrute ont aussi été efficaces. »  
Établissement branche HCR

« On privilégie le contact direct et les gens présents dans notre bassin d'emploi pour faciliter le recrutement et la fidélisation. »  
Établissement branche HCR

« Nous avons mis en place différents moyens pour recruter et nous essayons de plus aller vers les candidats en présentant nos métiers dans les lycées professionnels ou les missions locales par exemple. »  
Établissement branche ELAC

« La création d'une plateforme spécifique à chaque station et qui centraliserait toutes les offres d'emploi des entreprises et les CV des saisonniers pourrait faciliter le recrutement des saisonniers. »  
Établissement branche HCR

« Pour la 1<sup>ère</sup> fois, avec les tensions, nous avons fait appel à Pôle Emploi pour nos recrutements de saisonniers. »  
Établissement branche ELAC



## ...mais pas de solution miracle

### ► Les deux principaux leviers de recrutement des entreprises (ceux qui fonctionnent)

- Le **bouche à oreille** et le réseau des saisonniers, toujours perçus comme le plus courant, notamment dans les métiers de la restauration
  - Des échanges de bonnes adresses entre saisonniers et entre les structures et leurs entourages respectifs
    - ◆ Non commun à toutes les branches ni profils (exit les étudiants par exemple)
  - Recours à l'embauche à l'étranger par le réseau d'un saisonnier (deux exemples dans notre échantillon : cuisiniers et femmes de branche)
  - Les maisons des saisonniers constituent des lieux d'échange qui peuvent permettre un plus grand échos aux annonces
  - Proximité des logements familiaux / amicaux et de leur réseau
- Participation à des **événements** (souvent organisés par des acteurs de l'emploi) : salons spécialisés, job dating, forum des saisonniers, une modalité qui est appréciée mais qui a été rendu compliquée avec la crise sanitaire
  - Exemple de Saint Lary qui constituait un vivier de recrutement pour la station, cette année a été plus compliquée car peu de saisonniers présents

### ► Des retours très variables mais globalement peu concluants des autres modalités

- Retours variables des annonces via Pôle Emploi selon les établissements, de moins en moins utilisé (adéquation des profils, baisse du nombre de CV, manque de qualification et de motivation des candidats ...)

Recrutement

« Nous comptons beaucoup sur le forum d'emploi des saisonniers qui nous permet en général de recruter nos saisonniers mais cette année c'était très compliqué, seulement une centaine de saisonniers étaient présents pour 400 offres disponibles. »

Etablissement branche RR

« Avant le Covid, les forums auxquels nous participions étaient efficaces en termes de recrutement. Ce n'est pas du tout le cas cette année. »

Etablissement branche Casinos

« C'est important de garder le contact des saisonniers avec qui on a aimé travailler. Parfois ils reviennent même après 2 ou 3 saisons hors de notre établissement. »

Etablissement branche HCR

« Notre gouvernante est polonaise et elle recrute des femmes de chambres de Pologne car on n'a pas réussi à recruter en France »

Etablissement branche HCR



---

## 2. Stratégies des entreprises employeuses

1. La saisonnalité dans les entreprises interrogées
  2. Métiers nécessitant des saisonniers
  3. Des tensions fortes sur les recrutements et une récurrence en baisse
  4. Critères et modalités de recrutement des saisonniers
  - 5. Pratiques et besoins de formation des saisonniers : perception des entreprises**
- 
6. Autres enjeux RH identifiés par les entreprises



# Une formation au poste avec une période d'intégration quasi-systématique pour les saisonniers

Formation

- ▶ La « formation » apparaît commun un enjeu clef pour les entreprises interrogées...
  - ▶ Une condition pour proposer le niveau de service et de qualité attendu par la clientèle dans l'établissement
  - ▶ Une nécessité particulièrement importante cette année du fait du faible renouvellement des saisonniers
- ▶ ... la formation étant entendue comme « **formation au poste** », réalisée en interne, en général par un membre de l'équipe
- ▶ Des périodes d'intégration et de **formation aux process** à l'arrivée des saisonniers
  - ▶ Durée variable allant de la prise en main rapide (dans la majeure partie des cas) à la formation interne (de quelques jours à plusieurs semaines)
  - ▶ En début de saison ou avant l'ouverture officielle au public (ex. : dernière semaine de juin pour les campings)
  - ▶ Process plutôt structurés et identiques pour tous les salariés (à postes équivalents)
    - ▶ Présentation des lieux et personnes
    - ▶ Formations aux outils ou logiciels
  - ▶ Recours aux formations digitalisées pour les plus grandes structures (tablettes)
  - ▶ Mise en situation rapide et affiliation d'un référent ou d'un binôme permettant de poursuivre l'intégration et la formation

« Les saisonniers sont formés à leurs tâches et missions en interne et doivent respecter les codes de l'entreprise. »  
Etablissement branche HCR

« Nous sommes une entreprise familiale. Nous faisons en sorte de bien intégrer les saisonniers pour qu'ils ne partent pas avant la fin. »  
Etablissement branche HCR

« Nous donnons à chaque nouvel entrant un « Guide du nouvel entrant » qui explique le fonctionnement de l'entreprise et il est accompagné par un conseiller en séjour. »  
Etablissement branche OT

« Nous le mettons dans le bain rapidement, parce que nous attendons des saisonniers qu'ils soient autonomes. Ils se forment et se perfectionnent par le travail. »  
Etablissement branche HPA

# Des process d'intégration des saisonniers variables selon les entreprises

Formation

- ▶ Des formations internes **spécifiques** en fonction des branches
  - ▶ Visites de sites, lieux culturels et connaissance du territoire et des activités pour les salariés d'offices de tourisme
  - ▶ Addiction au jeu et blanchiment d'argent pour tous les métiers saisonniers dans les zones de jeu au sein des Casinos (obligation légale)
- ▶ Des grandes structures ou groupes qui ont ou tendent à avoir des **process établis d'intégration** :
  - ▶ Formation des équipes avec les responsables de pôles et managers
  - ▶ Mise au point sur des pratiques spécifiques (hygiène, covid, premiers secours, extincteurs ...)
  - ▶ Recours pour certaines entreprises (HCR et Organismes de Tourisme) à des formateurs extérieurs pour des formations techniques et commerciales (utiliser la caisse, gestion des conflits, management...)
  - ▶ Mises en situation (ex : repas tests)

« Chez nous le process d'intégration est précis, nos saisonniers sont formés en interne, d'abord en commun pendant 2 jours puis un jour en binôme et un autre jour selon le métier exercé. »

Etablissement branche ELAC

« Nos saisonniers sont formés en interne et suivent une formation aux premiers secours par exemple, et nous prenons le temps de leur expliquer notre fonctionnement, comment venir en ski.... »

Etablissement autre branche

« Nous avons tout un process de formation disponible sur notre Campus en ligne, pour tous les postes. A la théorie se mêle la mise en œuvre pratique dans l'établissement. »

Etablissement branche RCLS

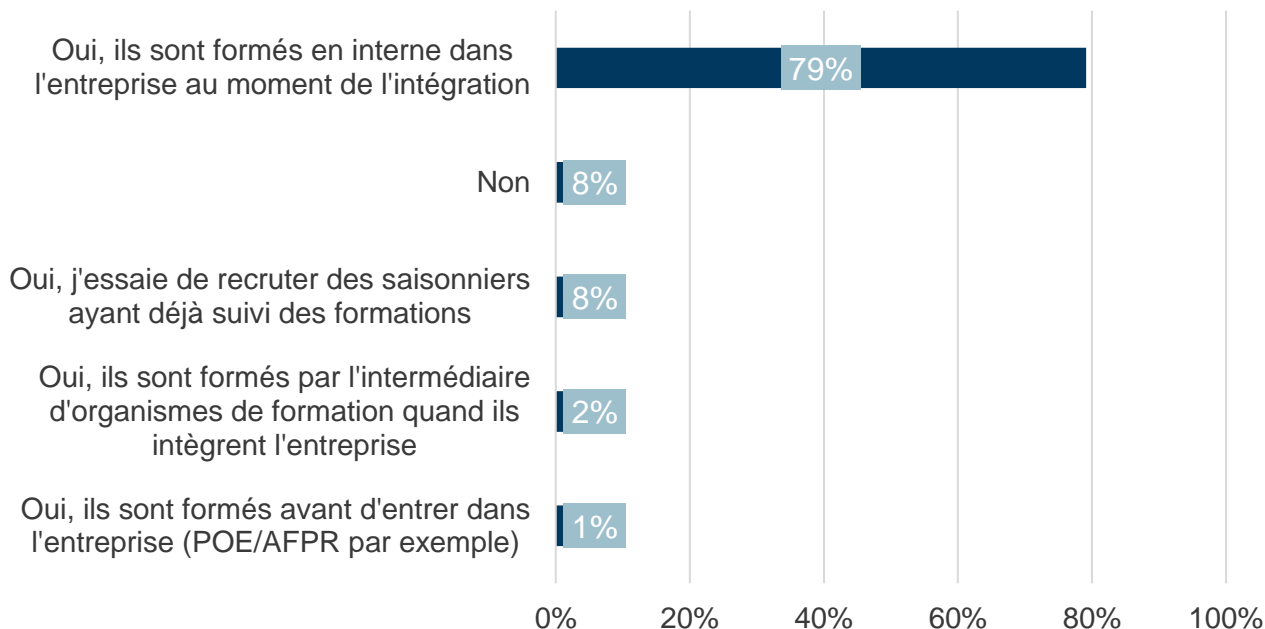
# Pratiques de formation



## PRATIQUES DE FORMATION

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

345 répondants

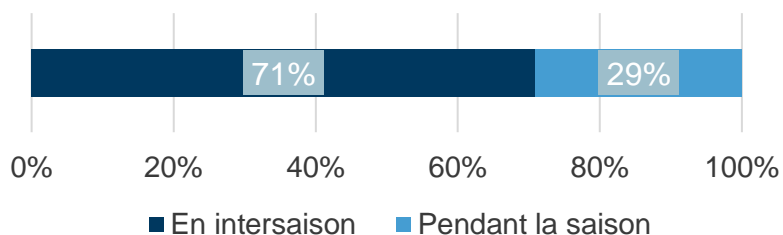


- ▶ La norme est de former les saisonniers au moment de leur intégration dans l'entreprise (*pratique adoptée par 79% des établissements*)
  - ▶ C'est par les explications de leur manager et le travail que les saisonniers se forment et se perfectionnent
  - ▶ Dans l'écrasante majorité des cas, les formations proposées par l'entreprise ne sont pas certifiantes
  - ▶ A noter que la plupart des saisonniers s'accoutument parfaitement de cette politique de formation et s'estiment suffisamment bien formés pour exercer leur métier

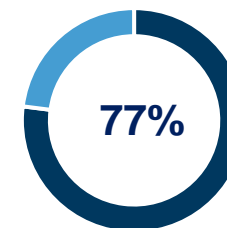
## MEILLEUR MOMENT POUR FORMER LES SAISONNIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

303 répondants



- ▶ Pour 71% des établissements interrogés, l'intersaison est la période la plus propice à la formation des saisonniers



Des entreprises estiment qu'il sera nécessaire dans les 2-3 ans à venir de former davantage les saisonniers

# Une formation des saisonniers entendue essentiellement comme « formation sur le tas »

Formation

- ▶ Pour une majorité des entreprises rencontrées, la formation s'entend essentiellement comme la **formation réalisée en interne, sur le terrain**, avec une formation des plus expérimentés vers les moins expérimentés ou nouveaux arrivants
  - ▶ Une montée en compétences par l'expérience notamment valorisée pour les métiers de l'hôtellerie / restauration
  - ▶ De fait, il est attendu des encadrants qu'ils forment les équipes
  - ▶ Ce temps de formation est intégré à la période d'intégration et continue ensuite tout au long de la saison
  - ▶ Une montée en compétences qui est également reconnue par les saisonniers qui estiment monter en compétences sur leur métier avec les saisons
- ▶ **Deux freins majeurs** au recours à la formation (vision des entreprises)
  - ▶ **Le temps** : la formation paraît incompatible avec le rythme de travail en saison et les entreprises préconisent aux saisonniers de se former en intersaison
  - ▶ Des **attentes variables exprimés par les saisonniers** sur la formation auprès des entreprises :
    - ▶ Peu de demandes exprimées de la part des saisonniers en HCR, l'expérience même de la saison constituant un moment de formation
    - ▶ Des besoins de formation exprimés par les salariés des Organismes de Tourisme : en langues, sur des domaines techniques (son, lumière...) ou transverses (ex: prise de parole en public)

« Les saisonniers se forment en interne et évoluent ensuite, l'un de nos saisonniers a débuté en tant que plongeur et a fini commis de cuisine.»  
Etablissement branche  
HCR

« Il faut l'avoir vécu pour pouvoir l'expliquer aux gens (visites) »  
Etablissement branche OT

« Nous recommandons à nos saisonniers de se former et les orientons vers des structures pouvant les conseiller mais nous ne sommes pas à l'initiative des formations.»  
Etablissement Autre  
Branche

# Un faible recours à la formation certifiante pour les saisonniers

Formation

## ► Quelques entreprises proposant des **formations réalisées par un organismes extérieurs**

- Des établissements proposent des formations avec un réseau de formateurs et/ou l'appui d'organismes de formation (expression corporelle, coaching, PNL...);
- Il s'agit alors exclusivement de formations courtes (1, 2 voire 3 jours)
- La formation des salariés est envisagée par ces entreprises comme un argument de fidélisation de leurs saisonniers

## ► Certaines formations **spécifiques** en fonction des branches peuvent être prises en charge par l'établissement (mais non systématique, le fait de disposer de la certification étant plutôt une condition de prise de poste)

- De rares formations **certifiantes** ou donnant lieu à une **habilitation** en raison d'une obligation légale
  - Casinos : formation de prévention à l'addiction au jeu et de lutte contre le blanchiment d'argent (si contact avec les zones de jeu)
  - ELAC, HPA : formation sécurité incendie
    - ◆ SSIAP (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes) regroupant des formations pour les établissements accueillant du public, les process d'évacuation, de gestion du matériel et de travail en hauteur
- Quelques établissements proposent également des formations **non certifiantes**
  - Pour les ELAC par exemple : Accueil du public et gestion des conflits ;
  - Pour les OT : Visites de sites touristiques (accueil / conseil en séjour et guides au sein des offices de tourisme)

« La formation est un véritable levier à actionner pour pallier les difficultés de recrutements, augmenter l'attractivité des campings et avoir un niveau de compétences qui corresponde à nos besoins. »

Etablissement branche  
HPA



« Nous avons l'obligation de former tous nos salariés au jeu responsable et à la lutte contre le blanchiment d'argent. »

Etablissement branche  
Casinos

« Au moins un tiers de nos saisonniers reviennent, et c'est notamment grâce aux formations qu'on propose »

Etablissement branche  
HCR

« Nous allons réessayer de monter un CQP sur nos métiers liés à la cuisine et aux femmes de chambre, qui représentent 300 saisonniers au sein du groupe, avec Pole Emploi, notre OPCO et la mission locale. »

Etablissement branche  
Casinos

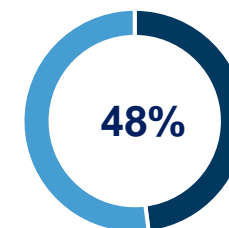
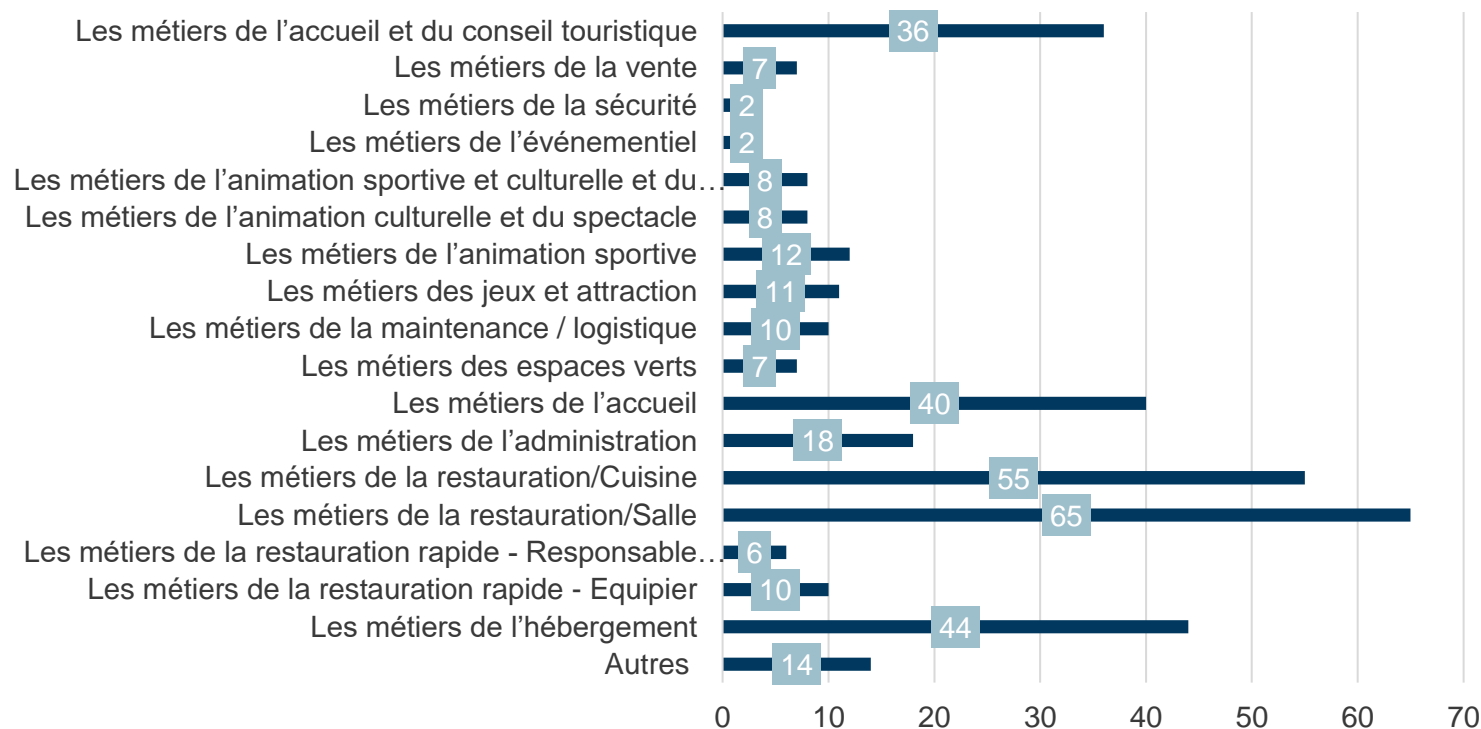
# Pourtant la moitié des entreprises estiment que les saisonniers recrutés ne disposent pas des compétences attendues

Formation

## REPARTITION DES BESOINS COMPLEMENTAIRES DE FORMATION PAR FAMILLE DE METIERS

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

160 répondants



Des entreprises estiment que les saisonniers recrutés disposent des compétences attendues pour exercer le métier

- ▶ La majorité des besoins de formation complémentaires concernent les métiers de la restauration, de l'hôtellerie et de l'accueil de manière générale ;
- ▶ Différentes thématiques de formation sont citées (voir page suivante)

# Des besoins de formation complémentaire exprimés par les entreprises pour les saisonniers

Formation

**LANGUES**

VENTE

ACCUEIL

HACCP

ANIMATION (accueil scénarisé, cascade...)

GESTION DU STRESS  
/ DES CONFLITS

**HYGIENE**

ATTITUDE  
COMMERCIALE

SERVICE

SERVICE DE CHAMBRE

LOGICIEL / GESTION  
DE CAISSE

MAINTENANCE  
(piscine, électricité...)

MANAGEMENT  
D'EQUIPES

**INFORMATIQUE**

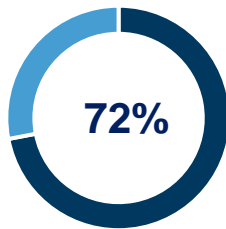
- ▶ Des attentes sur des **compétences transverses** notamment la maîtrise des langues, l'accueil, l'informatique...
  - ▶ Peu de besoins attendus sur des compétences techniques ou métiers qui sont assurées par la formation / expérience pour les 15-20% de saisonniers à des postes d'encadrement ou par la formation au poste pour les autres.
- ▶ Des besoins en compétences qui sont **relativement communs entre les branches** : accueil, vente, langue, gestion du stress...



# Retour sur quelques actions proposées pouvant favoriser la formation des saisonniers et la découverte des métiers de la branche

Formation

- ▶ Des partenariats de financement avec différents organismes : Pôle Emploi, les OPCO...
- ▶ La mise en place d'Eductours (journées de de formation pour la promotion et l'information)
- ▶ Des partenariats / actions communes entre entreprises pour la formation
- ▶ Les formations sur site



Des entreprises estiment que le travail saisonnier constitue un levier pour faire découvrir les métiers et fidéliser les salariés de la branche par la suite

« Nous mettons déjà en place des éductours saisonniers en complément des formations dispensées avec la prise de poste en bureau d'accueil (conseils aux visiteurs, fonctionnement interne, logiciels métiers...), cela permet d'avoir une meilleure connaissance du territoire et de l'offre proposée. »

« Faciliter le financement par les entreprises (via les OPCO ou en direct) des formations pour des salariés s'engageant à revenir la saison d'après. »

« Une prise en charge des formations rémunérées en intersaison, les lois chômage poussant beaucoup de saisonniers à abandonner ce statut devant les difficultés que cette réforme implique. »

« Mener une action commune à plusieurs campings du département ou de la région : faire une offre sur plusieurs modules durant 2 jours par exemple pendant lesquels les salariés saisonniers pourraient avoir des bases et techniques d'organisation dans les différents métiers. »

« Il faudrait leur permettre de se former en intersaison avec un partenariat via Pôle Emploi : par exemple, nous les gardons à l'année mais outre leurs congés, ils se forment et leurs heures sont prises en charge par Pôle Emploi. »



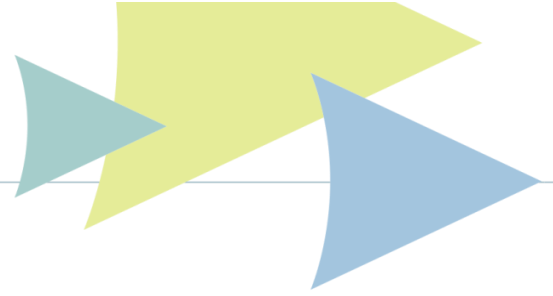
---

## 2. Stratégies des entreprises employeuses

1. La saisonnalité dans les entreprises interrogées
  2. Métiers nécessitant des saisonniers
  3. Des tensions fortes sur les recrutements et une récurrence en baisse
  4. Critères et modalités de recrutement des saisonniers
  5. Pratiques et besoins de formation des saisonniers : perception des entreprises
  - 6. Autres enjeux RH identifiés par les entreprises**
-

- ▶ Enjeux de la **formation initiale et professionnelle** pour une meilleure adéquation entre leurs besoins et les profils des salariés saisonniers :
  - ▶ Des évolutions, en particulier pour les métiers HCR
    - ▶ Evolution de la formation initiale spécifique aux HCR qui met davantage l'accent sur la gestion au détriment de la pratique
    - ▶ Incompatibilité des périodes de stages avec les saisons
    - ▶ Les spécificités de l'emploi saisonnier ne sont pas évoquées ni valorisées dans les formations hôtelières
  - ▶ Besoin en formation spécifique, notamment pour les organismes de tourisme, en langues étrangères par exemple
- ▶ La **fidélisation des saisonniers et le recrutement** restent des enjeux importants pour l'activité des entreprises saisonnières ; le recours à l'emploi saisonnier permet aussi de transformer ces emplois en emplois permanents pour les établissements qui le peuvent
- ▶ De **nouvelles problématiques soulevées par la réforme du chômage** pour les stations qui ont une saison plus courte ; elle a des répercussions sur le travail des saisonniers qui cherchent des stations ouvertes plus longtemps
- ▶ Des réflexions des établissements sur les **contrats utilisés et les modalités d'emploi des saisonniers** :
  - ▶ L'embauche à l'année (CDII) qui permettrait de sécuriser les emplois mais pose la question du coût à supporter pour les établissements
  - ▶ Pour les organismes du tourisme, l'enjeu posé par la limite de 7 mois par an des contrats saisonniers (entreprises ouvertes à l'année)
  - ▶ Un besoin de plus de souplesse sur les contrats pour placer par exemple les saisonniers dans des établissements différents ou sur les saisons d'hiver et d'été





## Introduction

1. Profil statistique des saisonniers
2. Stratégies des entreprises employeuses
- 3. Profil et parcours des saisonniers**
4. Synthèse, enjeux et recommandations

## Annexes

# Focus sur les différences de profil entre les recrutements d'hiver, de printemps et d'été

Profil et parcours des saisonniers

Principalement **trois** types de profils distincts :



▶ **Deux grands types de recrutements** en saison d'hiver dans les branches Hôtels, Cafés, Restaurants, Restauration Rapide, Organismes de Tourisme, qui nécessitent une hausse d'effectifs saisonniers :

- ▶ Les profils encadrants des équipes, constituant environ 20% des effectifs et ayant une expérience / formation avérée pour le métier
- ▶ Des profils moins qualifiés, environ 80% des effectifs, pour lesquels la motivation et les savoir être sont importants



▶ En **début** de saison d'été : mars-avril-mai (recrutement de 15 à 25-30% des effectifs\*), 2 types de profils :

- ▶ Profils avec des qualifications précises et expérimentés (notamment pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration) : les responsables qui formeront leurs propres équipes
- ▶ Des saisonniers moins qualifiés mais nécessaires sur la saison d'été entière (entretien, accueil...)
- ▶ Des contrats plus longs

▶ En **haute** saison : juin-juillet-août (recrutement de 70 à 80% des saisonniers\*)

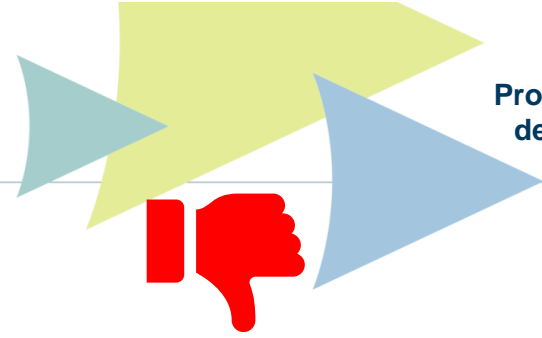
- ▶ Profils plus jeunes avec peu ou sans qualifications
- ▶ Profils souvent « jobs d'été » en étude, en formation ou en transition, pour lesquels la période estivale permet de travailler avant la reprise à la rentrée
- ▶ Nombreux saisonniers en restauration sur des postes avec peu de qualifications (serveurs, commis de cuisine)
- ▶ Processus de formation rapide (formation « sur le tas » directement en pratique)

▶ Quelques cas de recrutement dès l'hiver (décembre et février) : cela inclut une période de formation interne. Cela exclut les possibilités de travailler lors des saisons d'hiver, mais garantit des contrats longs (env. 9 mois).

\* Estimation réalisée sur la base des contenus des entretiens (avec les saisonniers et avec les entreprises) ; dans l'échantillon de saisonniers interrogés, nous avons volontairement limité ces profils, souvent « jobs d'été » aux besoins et attentes plus homogènes



- ▶ **Diversification des expériences professionnelles** et environnements permettant de valoriser son parcours
- ▶ **Développement des soft skills** au fil des expériences
- ▶ **Cadre de travail souvent agréable** dans un esprit sympathique et une ambiance estivale liée au secteur touristique
- ▶ **Rythme permettant aux étudiants de travailler** durant la haute saison au cours de leurs études pour gagner en indépendance financière et acquérir une expérience professionnelle
- ▶ **Moyen d'économiser de l'argent sur une période donnée** (surtout lorsque le logement est compris dans l'emploi saisonnier)



- ▶ **Niveau de salaire peu élevé** au regard de la charge de travail condensée sur une période donnée
- ▶ **Pénibilité des conditions de travail** : horaires, intensité, peu de repos
- ▶ **Impact de la réforme du chômage** sur le montant des droits perçus entre les saisons
- ▶ **Absence de solution de logement** pour les saisonniers non locaux qui peut être problématique (avec quelques saisonniers dont les conditions d'hébergement sont peu adaptées au rythme de travail)

# Les autres activités hors saison

Profil et parcours  
des saisonniers

## HIVER

► La **quasi-totalité des saisonniers interrogés font également des saisons d'été** (19 personnes)

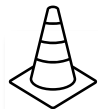
- Pour la plupart, dans des zones touristiques estivales (ex. stations balnéaires)
- Pour quelques uns en station, dont 3 qui reviennent faire la saison d'été dans la même station.

► **L'intersaison dure 3-4 mois par an** : mai-juin et octobre-novembre.

- En général, les personnes de l'échantillon en profitent pour voyager, rendre visite à leur famille et amis.
- Certains peuvent réaliser des extras durant cette période ou se consacrer à des projets personnels (14%, 3 personnes).
- Cette coupure est entendue comme une contrepartie justifiée des saisons intenses.

► **Mais les saisons hiver / été se superposent de plus en plus** : les périodes tendent à s'allonger, ce qui réduit les congés d'intersaison et pousse les saisonniers :

- Soit à quitter prématurément leur poste pour en démarrer un nouveau, cela concerne généralement les postes avec peu de responsabilités,
- Soit à rater des opportunités, ce sont surtout les managers qui sont impactés car ils doivent être présents pendant toute la saison



Retour par les saisonniers de l'impact de la réforme de l'assurance chômage :

Il devient moins intéressant de travailler sur des courtes périodes (<6 mois).

Cela pourrait poser problème pour les saisons d'été, particulièrement en station car elles courent en général sur 2 mois (juillet – août).



## ÉTÉ

Plusieurs situations en fonction des profils :

► Les **saisonniers jobs d'été**, souvent étudiants, reprennent le cours de leurs **études** sur l'année scolaire en septembre

► Concernant les **autres saisonniers plus expérimentés** :

► **Poursuite d'une autre activité professionnelle ou élaboration d'un projet**

- Suivi de formation non liée à leur emploi saisonnier
- Préparation d'un voyage ou projet de création d'entreprise
- Poursuite d'une autre activité professionnelle en parallèle

► **Alternance avec d'autres saisons** (en hiver à la montagne par exemple), contrat à durée déterminée ou temporaires (fréquent dans les métiers de la restauration)

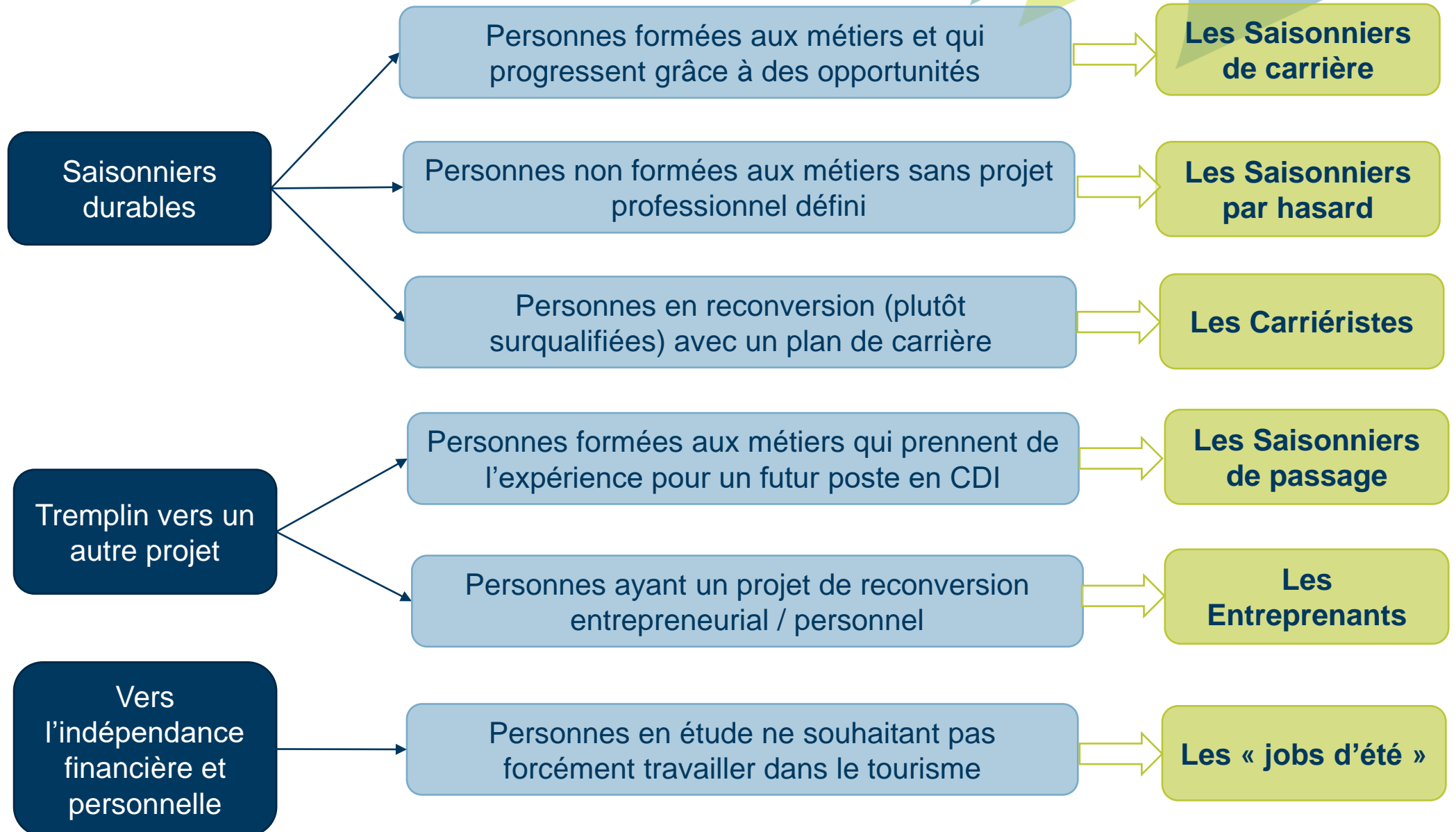
► **Perception du chômage en attendant une autre saison**

- Certains prennent du temps personnel, s'occupent de leur famille ou partent en vacances



# Typologie de saisonniers des saisons Hiver et Eté

Profil et parcours  
des saisonniers



# Les Saisonniers de carrière (1/2)

Profil et parcours  
des saisonniers



## Caractéristiques

- ▶ Saisonniers durables
- ▶ Personnes formées aux métiers et qui progressent grâce à des opportunités

Estimation :  
5-10% des  
saisonniers

Branches plus concernées :



Principaux métiers concernés :

Manager de restaurant, Chef de rang,  
Responsable de salle, Chef de cuisine,  
Réceptionniste, Serveur (expérimenté)

Saison plus concernée :

Saison  longue  
(avril – septembre)



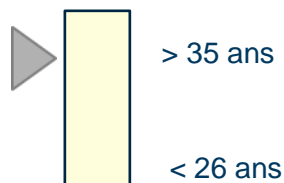
## Profil des personnes



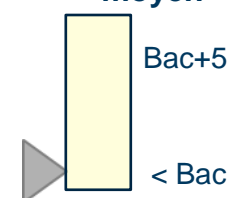
- ▶ Plutôt d'âge moyen au-delà de 35 ans
- ▶ La moitié n'a pas de diplôme d'études supérieures
- ▶ Forte ancienneté dans la saisonnalité



Age moyen



Niveau d'études moyen



Ancienneté dans la saisonnalité



## Parcours professionnel



Avant

- ▶ A plutôt suivi des études en lien avec le tourisme (la restauration, l'hôtellerie ou le tourisme)
- ▶ Gravit ou a gravi les échelons progressivement en fonction des opportunités jusqu'à atteindre aujourd'hui un poste à responsabilité
- ▶ Cumule généralement saison d'hiver et saison d'été (au même endroit ou ailleurs).



Projection

- ▶ Compte rester saisonnier à long terme : volontairement ou car il pense impossible de trouver un contrat annuel. La saisonnalité est un mode de vie, un choix.
- ▶ N'a pas de plan de carrière précis

### Attentes et besoins

#### ▶ Attentes vis-à-vis de l'employeur :

- ▶ Profil se caractérisant souvent par une **forte fidélité** à un ou plusieurs employeurs (revient en général à chaque saison)
  - ▶ Cette fidélisation est rendue possible quand les relations entre le saisonnier et l'employeur sont fondées sur :
    - ◆ **L'autonomie** : le saisonnier de carrière a une expérience lui permettant d'avoir des responsabilités et un bon niveau d'autonomie
    - ◆ La **confiance, les opportunités d'évolution** : la fidélisation s'accompagne d'une évolution du saisonnier d'une année sur l'autre vers des postes à plus fortes responsabilités et une reconnaissance de ses compétences ; l'absence d'opportunités dans une structure constitue un motif de changement
- ▶ Ces saisonniers expérimentés ont des attentes associées à leur niveau d'expérience et notamment concernant : les **conditions salariales et les conditions d'accueil**
  - ▶ Le logement (le plus souvent individuel) pour ceux qui cumulent hiver et été et ne sont pas originaires du lieu saisonnier constitue un élément essentiel d'attractivité

#### ▶ Besoins / attentes en termes de formation :

- ▶ **Peu/pas de besoins exprimés** :
  - ▶ Ils se considèrent généralement bien formés pour exercer leur métier ; **ils se sont formés le plus souvent sur le tas**, par l'expérience et n'envisagent pas la formation comme un levier de progression dans leur carrière ;
    - ◆ De fait, dans les métiers de la restauration dans lesquels ils sont le plus souvent, l'expérience prime sur le diplôme
- ▶ En situation de **management d'équipe**, ils ont très rarement suivi une formation adéquate, pouvant parfois générer des difficultés de management (avec un sentiment d'incompréhension des « nouvelles générations »)

### Enjeux spécifiques de ce profil

#### ▶ Des **profils très recherchés** :

- ▶ Evoluant principalement en HCR, en cuisine et en salle, à des postes d'encadrement, ils représentent les profils nécessaires pour constituer une équipe performante, en raison de leur expérience et savoir-faire.
- ▶ Ils sont les 1ers saisonniers recrutés et ceux sur lesquels les employeurs mettent le plus de moyens pour les recruter quand il est nécessaire d'en remplacer.

#### ▶ Une **saisonnalité qui devient plus difficile à gérer** pour ces salariés :

- ▶ Pour ceux qui font la saison d'été et la saison d'hiver : une tendance au chevauchement des saisons (notamment au printemps) qui ne leur laissent pas de temps, voire qui nécessitent de quitter avant la fin de saison d'hiver
- ▶ Pour ceux qui ne font que la saison d'été (période longue) : une réforme de l'assurance chômage qui pourrait les impacter

#### ▶ **Fortes tensions de recrutement et qui se sont accentuées** sur ce type de profils :

- ▶ Des tensions « naturelles » du fait d'une relative rareté de ces profils et de leur caractère stratégique pour les entreprises jusque 2020 qui se sont accentuées ;
- ▶ Une partie de ces saisonniers durables se sont « sédentarisés » suite à la crise du Covid-19 et ne sont donc **plus disponibles sur le marché des saisonniers** (ils ont trouvé une alternative quand il ne leur a pas été possible de faire la saison en 2020 et 2021) ;
- ▶ La **période actuelle de quasi plein emploi** peut être une opportunité pour eux de faire valoir leur expérience et trouver un contrat annuel dans un secteur du tourisme et de quitter la saison

#### ▶ Enjeu majeur de **fidélisation et de renouvellement** des saisonniers de carrière :

- ▶ **Fidélisation des saisonniers de carrière encore présents** : Risque de démotivation pour ceux qui continuent en cas de désistements ou d'abandons de certains équipiers, en raison d'une charge de travail accrue et de difficultés à manager – motiver leurs équipes restantes
- ▶ **Renouvellement** : fidéliser des saisonniers nouveaux entrants pour qu'ils montent en expérience et deviennent à leur tour saisonniers de carrière

# Les Saisonniers par hasard (1/2)

Profil et parcours des saisonniers



## Caractéristiques

- ▶ Saisonniers durables
- ▶ Personnes non formées aux métiers sans projet professionnel défini

Estimation :  
20-25% des  
saisonniers

### Branches plus concernées :



### Principaux métiers concernés :

Diversité de métiers : Opérateurs d'attraction, Réceptionnistes, Conseillers séjour, animateurs, Serveurs - barmen, Responsable ménage, Responsable adjointe de caisse, Responsable de restaurant...

### Saison plus concernée :

Saison longue  
(avril – septembre)



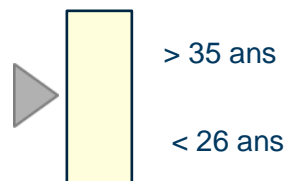
## Profil des personnes



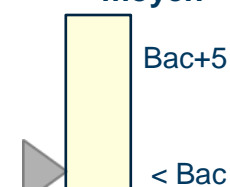
- ▶ Plutôt entre 25 et 35 ans
- ▶ N'ayant pas suivi d'études supérieures et pour ceux qui ont suivi des études elles ne sont pas dans le domaine du tourisme
- ▶ Ancienneté moyenne dans la saisonnalité (plus de 3 ans)



### Age moyen



### Niveau d'études moyen



### Ancienneté dans la saisonnalité



## Parcours professionnel



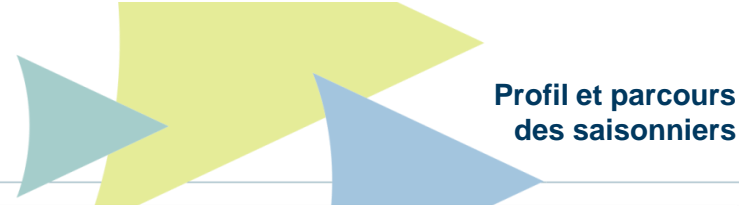
### Avant

- ▶ Des actifs qui se sont lancés dans la saisonnalité sans forcément avoir suivi des études pour travailler dans le domaine de la restauration, de l'hôtellerie ou du tourisme.
- ▶ Ils sont arrivés dans la saison et dans le domaine touristique « par hasard », par opportunité d'emplois ; de fait une partie de ces saisonniers sont « locaux » et résident dans un territoire touristique



### Projection

- ▶ Se projette à moyen terme (3-5 ans) dans la saisonnalité :
  - ◆ soit de manière contrainte car n'arrive pas à trouver un travail en CDI et/ou dans son domaine d'étude et aspire à quitter la saisonnalité
  - ◆ soit par choix et compte le rester à long-terme
- ▶ Evolutions de poste et/ou responsabilités limitées, faire carrière n'est pas une priorité



### Attentes et besoins

- ▶ **Attentes vis-à-vis de l'employeur :**
  - ▶ Profil se caractérisant souvent par une **forte fidélité à leur employeur** (revient d'une année sur l'autre);
  - ▶ Des saisonniers avec de l'expérience mais pouvant être en **situation précaire** :
    - ▶ Beaucoup sont peu ou pas diplômés et sur des postes peu techniques et/ou sans responsabilité
    - ▶ Une large part des saisonniers par hasard ne font que la saison d'été et résident localement
  - ▶ **Attentes vis-à-vis de l'employeur :**
    - ▶ **Stabilité** d'une année à l'autre et allongement de la saison (pour limiter les périodes sans travail)
    - ▶ Confiance et reconnaissance de leur travail
    - ▶ Peu d'attentes exprimées en matière de conditions salariales et de travail
- ▶ **Besoins / attentes en termes de formation :**
  - ▶ **Peu/pas de besoins exprimés :**
    - ▶ Des profils ayant pour beaucoup été en décrochage scolaire et ayant peu d'appétence spontanée pour la formation
    - ▶ Beaucoup se considèrent bien formés par l'entreprise pour exercer leur métier et comptent sur l'expérience pour apprendre
  - ▶ Les **saisonniers en OT** expriment plus souvent des besoins de formation (par ex. langues étrangères), et regrettent que les formations concernent généralement les équipes permanentes

### Enjeux spécifiques de ce profil

- ▶ Des **profils plutôt recherchés** mais tensions qui restent limitées sur ce type de profil
  - ▶ Leur relative ancienneté dans la saisonnalité en fait des profils recherchés car rapidement opérationnels.
    - ▶ Toutefois, ils peuvent être remplacés par des débutants, moyennant un temps de formation au poste.
  - ▶ Tensions de recrutement plus fortes pour des profils en cuisine / services : serveurs, barman/maid
- ▶ Une **saisonnalité qui devient plus difficile à gérer** pour ces salariés qui pour la plupart ne font que la saison d'été
  - ▶ Une réforme de l'assurance chômage qui pourrait les impacter
  - ▶ Des actifs qui complètent en général la saison par d'autres activités locales (activités liées à la vigne, des extras dans le tourisme lors des vacances scolaires...)
- ▶ 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**
  - ▶ La période actuelle de plein emploi peut être une opportunité pour eux de trouver un contrat annuel dans un secteur autre que le tourisme si l'opportunité se présente ;
  - ▶ Les savoir-être nécessaires pour exercer dans le tourisme et en saison sont en effet recherchés dans d'autres secteurs (industrie, logistique, services à la personne...)
- ▶ Un enjeu **d'accompagner ces profils pour accéder à une situation moins précaire** et si possible, au vu des tensions dans le secteur **à rester dans le secteur du tourisme** :
  - ▶ Des solutions locales de Groupements d'employeurs qui semblent faire leur preuve notamment pour ces profils – ex. Prosprt (Lot – 46) regroupe des employeurs du secteur sportif ; il forme des animateurs sportifs qui travaillent à temps partiel dans des association et peuvent accéder à des postes saisonniers (notamment maître-nageur)

# Les Carriéristes (1/2)

Profil et parcours  
des saisonniers



## Caractéristiques

- ▶ Saisonniers durables
- ▶ Personnes en reconversion (plutôt surqualifiées) avec un plan de carrière

Estimation :  
5% des  
saisonniers

Branches plus concernées :



Principaux métiers concernés :

Réceptionniste, Chef de partie, Manager de restaurant, Chef de réception

Saison plus concernée :



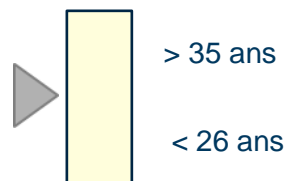
## Profil des personnes



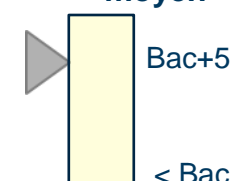
- ▶ Plutôt entre 25 et 35 ans
- ▶ Souvent diplômés d'études supérieures (jusqu'à bac+5) dans un secteur non spécifiquement touristique
- ▶ Relativement récent dans la saison (1 à 3 ans)



Age moyen



Niveau d'études moyen



Ancienneté dans la saisonnalité



## Parcours professionnel



Avant

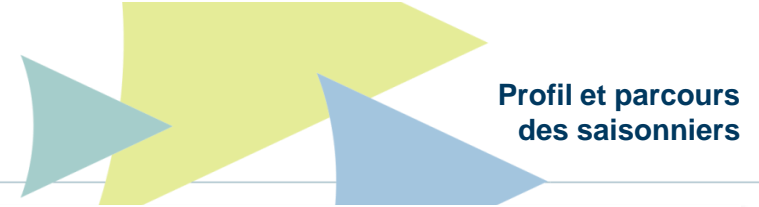
- ▶ Actifs ayant opéré une reconversion professionnelle dans le tourisme en faisant le choix de la saisonnalité ;
- ▶ La saisonnalité perçue comme un lieu d'opportunité, où « on laisse sa chance », en particulier pour la saison d'hiver où les profils sont plus rares
- ▶ Profils souvent surqualifiés



Projection

- ▶ Se projette à moyen terme (3-5 ans) dans la saisonnalité pour se professionnaliser rapidement
- ▶ A en tête un plan de carrière qui guide ses choix de postes et d'établissements :
  - ▶ Progression rapide vers des postes à responsabilité et/ou dans des établissements prestigieux,
  - ▶ Stratégie de découverte de différentes activités pour identifier celle qui leur conviendra et permettra de progresser





## Attentes et besoins

### ▶ Attentes vis-à-vis de l'employeur :

- ▶ Attentes vis-à-vis de l'employeur :
  - ▶ Montée en responsabilités, challenge : souhait de faire avancer rapidement leur carrière
- ▶ Des saisonniers qui multiplient les expériences et développent leurs compétences en accumulant des saisons d'hiver et d'été et en changeant régulièrement d'employeurs / d'établissements (faible récurrence – fidélité).
- ▶ Leurs qualifications et leur expérience leur donnent des clés pour, le cas échéant, négocier leurs conditions salariales et de travail. Ils peuvent être sélectifs dans leur choix et construire un plan de carrière.

### ▶ Besoins / attentes en termes de formation :

- ▶ Ils ont suivi le plus souvent des formations initiales et continues ;
- ▶ Ils envisagent de se former pour acquérir de nouvelles compétences, le plus souvent en autonomie et en fonction de leurs besoins ; toutefois une certaine méconnaissance des dispositifs de prise en charge des formations qui limitent de fait leur recours à la formation (en particulier certifiante)
- ▶ La proposition d'une formation de la part de l'employeur peut constituer un argument d'attractivité, voire de fidélisation (mais sans assurance, la recherche de nouvelles expériences prédominant le choix des employeurs)

## Enjeux spécifiques de ce profil

### ▶ Des profils recherchés :

- ▶ Evoluant en HCR, à la réception, en cuisine et en salle, ils aspirent à prendre des postes d'encadrement.
- ▶ Ils représentent les profils intéressants pour constituer une équipe performante, en raison de leur adaptabilité, leur motivation et de leurs compétences.

### ▶ Une saisonnalité qui devient plus difficile à gérer pour ces salariés :

- ▶ Pour ceux qui font la saison d'été et la saison d'hiver : une tendance au chevauchement des saisons (notamment au printemps) qui ne leur laissent pas de temps, voire qui nécessitent de quitter avant la fin de saison d'hiver

### ▶ Fortes tensions de recrutement sur ce type de profils :

- ▶ La période actuelle de quasi-plein emploi peut représenter l'opportunité de progresser dans leur carrière, d'atteindre plus rapidement leurs objectifs de carrière et/ou de mieux négocier leur contrat.
- ▶ Risque important de démotivation en cas de désistements ou d'abandon de certains équipiers, en raison d'une charge de travail accrue et de conditions de travail dégradées

### ▶ Enjeu important de **fidélisation** de ces saisonniers



# Les Saisonniers de passage (1/2)

Profil et parcours des saisonniers

Estimation :  
20% des  
saisonniers



## Caractéristiques

- ▶ Saisonniers pour qui la saison est un tremplin
- ▶ Personnes qui prennent de l'expérience pour un futur poste en CDI

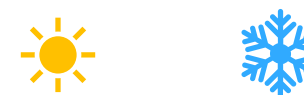
### Branches plus concernées :



### Principaux métiers concernés :

Grande diversité de métiers | Réceptionniste, Responsable de cuisine, Serveur, Vendeur, Femme de ménage, Croupier, Conseiller séjour, Employé polyvalent...

### Saison plus concernée :



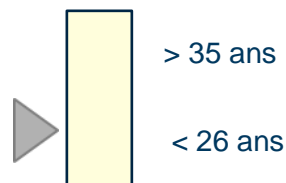
## Profil des personnes



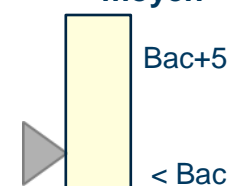
- ▶ Plutôt moins de 25 ans
- ▶ Plutôt peu diplômés
- ▶ Relativement récent dans la saison (1 à 3 ans)



### Age moyen



### Niveau d'études moyen



### Ancienneté dans la saisonnalité



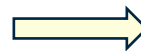
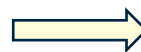
## Parcours professionnel



### Avant

#### 2 profils

- ▶ Saisonniers formés aux métiers du tourisme ayant fait le choix de la saison :
  - ▶ pour gagner en expérience et valoriser son CV / diplôme
  - ▶ Font généralement plusieurs saisons pour diversifier les expériences (été et/ou hiver)
- ▶ Saisonniers non formés aux métiers pour qui la saison n'est pas forcément un choix :
  - ▶ Souvent pas de diplôme
  - ▶ Ne font pas de saison d'hiver, cherchent des contrats longs l'été pour sécuriser les périodes sans travail
  - ▶ Souhaitent en priorité un contrat stable (CDI)



### Projection

- ▶ Cherchent à solidifier ses compétences et à progresser
- ▶ Comptent continuer à évoluer dans le même secteur (surtout HCR, OT, RR) mais en CDI
- ▶ Ne comptent pas forcément continuer à évoluer dans le même secteur hors de la saisonnalité
- ▶ La saison peut correspondre à une période d'essai
- ▶ Toutefois une partie d'entre eux peinent à sortir de la saisonnalité et peuvent devenir des « saisonniers par hasard »

## Attentes et besoins

### ► Attentes vis-à-vis de l'employeur :

- Saisonniers formés aux métiers : opportunités, progression
  - Ils souhaitent continuer à se perfectionner dans le métier, assoir leurs compétences pour mieux les valoriser ensuite et leur permettre d'accéder à un emploi stable ;
- Saisonniers non formés : apprentissage / découverte, subsistance
  - Souvent en situation précaire : peu / pas de diplômes, postes peu techniques, sans qualification et sans responsabilité
  - Ont moins d'armes pour négocier leur rémunération et leurs conditions de travail

### ► Besoins / attentes en termes de formation :

- Peu / pas de besoins identifiés par les saisonniers.
- Des profils ayant pour beaucoup été en décrochage scolaire et ayant peu d'appétence spontanée pour la formation
- Pour la majorité d'entre eux, l'expérience prime et la formation peut se faire sur le tas

## Enjeux spécifiques de ce profil

### ► Les profils formés aux métiers sont plutôt recherchés dans un contexte de forte tension :

- Leur formation initiale aux métiers du tourisme constitue « un plus », même si le critère de la formation n'est pas le plus déterminant ;

### ► Un vivier de recrutement pour des salariés permanents du tourisme :

- Les branches du tourisme connaissent de forts besoins de recrutement, y compris pour des contrats à l'année, notamment dans les métiers de la restauration ;
- Les profils des saisonniers de passage constituent un vivier intéressant...
  - Une partie d'entre eux ont une formation dans le secteur et au moins une première expérience de saisonniers
  - Ceux qui ne sont pas formés aux métiers du tourisme ont l'expérience d'au moins une saison
- ... à condition de les « capter » (leur faire connaître les opportunités d'emplois – parfois sur d'autres territoires ; leur donner envie de rester dans les métiers du tourisme)

### ► Un enjeu de sécurisation et d'amélioration des conditions de travail

- Pour motiver une part de ces profils à rester dans la saisonnalité et/ou le secteur du tourisme
- Des solutions du type groupement d'employeurs (voir « saisonniers par hasard ») pourraient répondre au souhait de sécuriser l'emploi à l'année et localement

# Les Entrepreneurs (1/2)

Profil et parcours  
des saisonniers



## Caractéristiques

- ▶ Saisonniers pour qui la saison est un tremplin
- ▶ Personnes ayant un projet de reconversion entrepreneurial / personnel

Estimation :  
10% des  
saisonniers

### Branches plus concernées :



### Principaux métiers concernés :

Diversité de métiers : Responsable de service, Chef de rang, Manager de restaurant, Assistant de direction, Réceptionnistes, Responsable d'animation, Responsable de boutique, Barman-serveur

### Saison plus concernée :



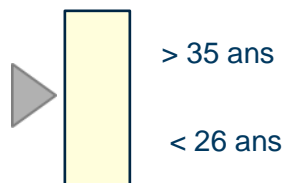
## Profil des personnes



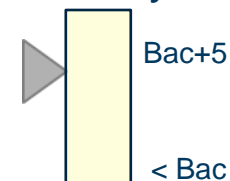
- ▶ Entre 26 et 35 ans
- ▶ ¾ ont un diplôme d'études supérieures
- ▶ Ont plus de 3 ans d'ancienneté dans la saisonnalité



### Age moyen



### Niveau d'études moyen



### Ancienneté dans la saisonnalité



## Parcours professionnel



### Avant

- ▶ Accumulent différentes expériences, en saison d'été et/ou d'hiver, dans l'objectif d'acquérir les moyens financiers et de développer leurs compétences



### Projection

- ▶ Ont pour objectif à moyen terme de développer leur propre projet :
  - ◆ Création d'entreprise dans le secteur HCR, Tourisme
  - ◆ Projet dans un tout autre domaine



## Attentes et besoins

### ► **Attentes vis-à-vis de l'employeur :**

- Lien opportuniste à l'employeur :
  - Sont ouverts aux opportunités de progression
  - Souhaitent découvrir différentes facettes de l'activité de l'établissement
- Leurs qualifications et leur expérience leur donnent des clés pour, le cas échéant, négocier leurs conditions salariales et de travail
  - Se constituer un pécule pour lancer leur entreprise est l'une de leurs principales motivations

### ► **Besoins / attentes en termes de formation :**

- Valorisent fortement l'expérience et la pratique terrain dans leur progression et leur apprentissage, plutôt que la théorie
- Identification de compétences à acquérir pour mener à bien leur projet : création d'entreprise, comptabilité – finances, management...
  - Sont plus enclins à se former en autonomie
  - Ne pensent pas que leurs besoins en formation puissent être satisfaits par leurs employeurs

## Enjeux spécifiques de ce profil

### ► **Des profils plutôt recherchés :**

- Très présents dans les Hotels – Cafés - Restaurants
- Ces profils comptent pour une grande part des besoins en saisonniers, hors haute saison
- Ont plutôt des postes à responsabilité, de type middle-management
- 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)



## Caractéristiques

- ▶ Saisonniers pour qui la saison est un tremplin vers l'indépendance financière et personnelle
- ▶ Personnes en étude ne souhaitant pas forcément travailler dans le tourisme

### Branches plus concernées :



### Principaux métiers concernés :

Grande diversité de métiers : Equipier en cuisine, Plongeur, Runners, Equipiers polyvalents, Plagistes, Serveurs, Vendeurs, Surveillants de musée, Hôte d'accueil, Hôte de caisse, Opératrice d'attraction...

### Saison plus concernée :



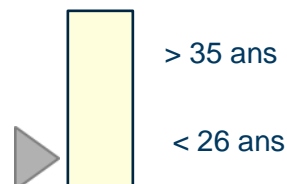
## Profil des personnes



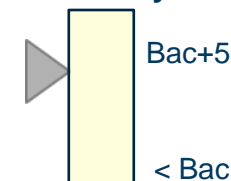
- ▶ Très majoritairement moins de 26 ans (même moins de 20 ans)
- ▶ Font des études supérieures
- ▶ Très faible ancienneté dans la saisonnalité



### Age moyen



### Niveau d'études moyen



### Ancienneté dans la saisonnalité



## Parcours professionnel



### Avant

- ▶ La saison est une opportunité pour :
  - ▶ Gagner de l'argent, être indépendant, ne plus / moins dépendre des parents et financer des projets personnels (études, permis, voiture, vacances, sorties...)
  - ▶ Se confronter au monde du travail et en découvrir les codes
  - ▶ Valoriser son (futur) CV
  - ▶ Développer des compétences comportementales (bénéfice plus ou moins attendu) : relation clients, confiance en soi



### Projection

- ▶ N'ont pas forcément le projet de travailler dans le tourisme
- ▶ Vont rechercher en priorité des postes en lien avec leur formation / diplôme

## Attentes et besoins

### ► Attentes vis-à-vis de l'employeur :

- Lien opportuniste à l'employeur :
  - La bonne ambiance dans l'équipe est un élément moteur pour ce type de profil (notamment pour les fidéliser sur 2,3 voire 4 ans).
  - Ils ont un rapport plus distancié au travail : ils n'hésitent pas à partir si cela ne leur convient pas et savent qu'ils trouveront facilement un job dans ces secteurs
- N'ont très souvent pas le réflexe de se renseigner sur les conditions du contrat (prime, avantages...)

### ► Besoins / attentes en termes de formation :

- Donnent la priorité à leurs études
- Ont une appétence pour apprendre
- Sont ouverts aux formations techniques (ex. sécurité...) ou de développement (ex. gestion des conflits...) proposées par l'employeur qui peuvent être transposées dans d'autres contextes / secteurs et leur être utiles à plus long terme.

## Enjeux spécifiques de ce profil

### ► Des profils recherchés :

- Ces profils comptent pour la majeure partie des besoins en saisonniers, en haute saison.
- Ils concernent des postes à très faibles responsabilités et peu techniques (faciles à former)
- Mais les besoins quantitatifs sont tels qu'ils sont nécessaires au bon fonctionnement des équipes et des établissements lors de périodes de forte affluence.

### ► Tensions de recrutement sur ce type de profil :

- La saisonnalité et les métiers du tourisme, notamment de la restauration, peuvent avoir perdu en attractivité à leurs yeux
- Au cours de leur formation, ils auront tendance à donner la priorité à des expériences utiles pour l'obtention de leur diplôme et le lancement de leur carrière

### ► Très fort enjeu de **fidélisation** pour :

- Sécuriser les périodes de haute saison et ne pas avoir à former tous les ans de nouveaux saisonniers
- Garantir le maintien des équipes lors de la saison
  - éviter les désistements et les abandons



- ▶ **Peu de formations réalisées** dans les 3 dernières années
- ▶ **Peu de besoins de formation exprimés**
  - ▶ La totalité des personnes interrogées **se déclarent suffisamment formées pour exercer leur métier.**
  - ▶ Pour les saisonniers en HCR et RR, une vision de la **montée en compétences associée à l'expérience et non à la formation** : la montée en compétence se fait sur le terrain, via partage d'expérience et entraide au sein des équipes (et non par des formations « théoriques »).
- ▶ Des **saisonniers qui sont globalement peu en attente de formation** de la part de leurs employeurs...
  - ▶ Les « Saisonniers de carrière » et les « Saisonniers par hasard » évoluent dans le métier du fait de l'expérience, sans attente spécifique en termes de formation
  - ▶ Les « Carriéristes » et les saisonniers pour lesquels la saison constitue un tremplin ont un plan de carrière / projet de vie établi et se forme en autonomie, non selon les besoins des entreprises mais selon l'objectif qu'ils se fixent
  - ▶ A noter toutefois, les saisonniers des Offices de Tourisme sont plus en demande de formation (notamment en anglais)
- ▶ ... mais le fait que l'employeur propose des modules de formation est apprécié et peut constituer un **élément d'attractivité**
- ▶ **Quelques besoins de formation exprimés** sur des compétences transverses (sans toutefois un haut niveau de récurrence) :
  - ▶ Les langues et notamment l'anglais (dans un contexte où la clientèle étrangère est importante)
  - ▶ Négociation / gestion des conflits pour les métiers associés à l'accueil
  - ▶ Management (une demande plutôt issue des salariés managés que des managers)



## ► Principaux freins à la formation (identiques à ceux identifiés auprès des saisonniers d'hiver)

- 1 **Pas d'intérêt perçu** de la formation :
  - ▶ Dans les métiers de l'HCR en particulier, la progression professionnelle dépend surtout de l'expérience et de la relation de confiance avec l'employeur (perception notamment des « Saisonniers de carrière »)
  - ▶ Pour les profils « jobs d'été » : pas d'attente autre que le cursus qu'ils poursuivent le reste de l'année
  - ▶ Pour les profils « saisonnier de passage » et « saisonnier par hasard », des situations fréquentes de décrochage scolaire et une faible appétence à la formation
- 2 **Pas le temps en saison** : en raison de la forte intensité de l'activité en saison
- 3 Méconnaissance des **dispositifs de financement** : la plupart ne sont pas au courant des mécanismes de financement des formations.
- 4 Manque d'information et interrogations sur la **qualité des formations** :
  - ▶ Quelques saisonniers (7%, 2 personnes) se demandent comment être sûr que l'organisme et le contenu de la formation soient de qualité. Ils apprécieraient de pouvoir accéder en ligne à des sources d'informations dédiées aux saisonniers sur les formations adaptées / reconnues.
  - ▶ A noter que les maisons des saisonniers peuvent être des sources d'informations : celle de Val d'Isère organise des ateliers gratuits à destination des salariés de la station, de développement professionnel (ex. communication) et personnel (ex. yoga).

## ► Moments les mieux adaptés

- ▶ **En intersaison** : c'est la première possibilité de formation identifiée par les personnes interrogées
- ▶ **En saison** :
  - ▶ Formation en distanciel, quelques heures par semaine et/ou à la carte, et/ou hors période de vacances scolaires (toutefois faible adhésion des saisonniers interrogés)
  - ▶ Pour les saisonniers des Offices de tourisme : leurs plages horaires sont moins extensives et plus régulières, il est donc possible d'insérer des formations dans leur planning

Des attentes largement partagées par les saisonniers :

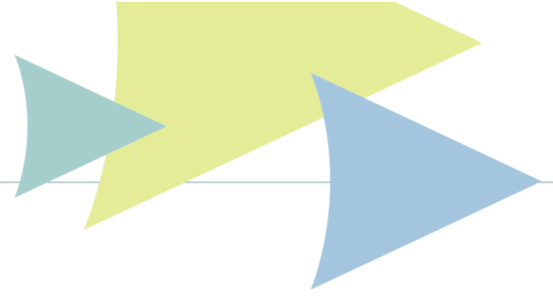
- ▶ **Revaloriser les salaires** : attente prioritaire des saisonniers
  - ▶ Pour plus de 90% des saisonniers interrogés : cela concerne toutes les générations et tous les types de postes
- ▶ **Sécuriser les postes d'une saison à l'autre** :
  - ▶ Proposer une nouvelle embauche pour l'année prochaine dès la fin de la saison (au sein du même établissement ou d'un autre établissement)
- ▶ **Assurer de bonnes conditions d'accueil aux saisonniers**
  - ▶ Fournir un **logement ou une aide au logement** : tous les saisonniers insistent sur ce point, condition *sine qua non* pour faire des saisons en station l'hiver
  - ▶ **Faciliter les transports** :
    - ▶ Aider ceux qui viennent en voiture / camion : garantir des places de parking disponibles, à tarifs préférentiels, proches de services (sanitaires, point d'eau...)
    - ▶ Développer les transports en station
  - ▶ Proposer des **forfaits de ski gratuits ou à tarifs préférentiels** : compte parmi les principaux éléments attractifs listés par les saisonniers. La remise en question des tarifs préférentiels et/ou la taxation par l'URSSAF des forfaits sur les salaires inquiètent la majeure partie des saisonniers interviewés et pourrait remettre en question leur décision de continuer à faire des saisons l'hiver.
  - ▶ Garantir des avantages pour les saisonniers dans les **commerces de station** (les niveaux de prix pratiqués étant parfois élevés au regard des niveaux de salaire des saisonniers)
- ▶ Assurer une **meilleure reconnaissance des métiers et de la saisonnalité**
  - ▶ Les saisonniers (79%, 18 personnes) sont en attente une reconnaissance des **conditions spécifiques de la saisonnalité** : rythmes intenses, plages horaires extensives, jours de travail décalés (week-ends, jours fériés, vacances)...
  - ▶ Pour 18% d'entre eux (4 personnes), la réforme du chômage ne prend pas en compte ces conditions et **risque d'accroître la précarité de leur travail** (baisse de leurs indemnités).

Des attentes plus émergentes et moins clairement exprimées concernant des évolutions générationnelles :

- ▶ **Un risque de démobilisation** : une entrée dans un cercle vicieux de la tension sur les métiers
  - ▶ Des tensions sur les métiers, avec des **équipes non complètes** qui font peser d'autant plus la pression sur les saisonniers présents avec un risque de démobilisation ;
  - ▶ Des saisonniers plus jeunes qui **n'acceptent pas / plus certaines conditions de travail** : respect des jours de congés, temps des repos... et qui n'hésitent pas à quitter l'entreprise même en cours de saison.
  - ▶ Le sentiment de la part des saisonniers plus expérimentés (33%, 8 personnes) que la **gestion des jeunes recrues** est devenue plus complexe :
    - ▶ Des cas de démission ou de non-présentation de nouveaux équipiers ;
    - ▶ Une tension d'autant plus forte sur l'ensemble de l'équipe...
    - ▶ ...qui a un impact sur leur motivation.
  
- ▶ Un effort nécessaire du management pour **assurer la bonne cohésion** des équipes :
  - ▶ Une **phase d'intégration des équipes** d'autant plus importante que la part des « nouveaux saisonniers » apparaît plus importante en 2022 après la crise du Covid-19
  - ▶ Des retours de saisonniers quant à des « **différences de génération** » susceptibles de générer des tensions dans les établissements
  - ▶ Des saisonniers en situation de management opérationnel qui ne sont **pas formés au management**, mais ont été recrutés pour leur expérience métier

## Autres attentes des saisonniers d'été :

- ▶ Globalement **peu de revendications ou attentes en raison de la forte présence de profils étudiants** qui ne sont pas des saisonniers durables et une saisonnalité qui convient à leur rythme
  - ▶ Des saisonniers « non durables » qui sont dans une logique plutôt opportuniste et ne souhaitent pas rester dans la saison ; de fait peu d'attentes exprimés
  - ▶ Remarque minoritaire : Possibilité de gagner en expérience et d'obtenir une certaine indépendance financière ... impactant les étudiants boursiers qui ne peuvent plus percevoir certaines aides en raison de leur activité rémunérée des mois d'été (bourse, APL)
- ▶ **Besoin de reconnaissance et de valorisation du statut de saisonnier en particulier pour les saisonniers durables** (salaire, image des métiers)
  - ▶ Ils sont en attente d'une reconnaissance des **conditions spécifiques de la saisonnalité** : rythmes intenses, plages horaires extensives, jours de travail décalés (week-ends, jours fériés, vacances)...
  - ▶ Pour une part d'entre eux (notamment pour ceux qui font exclusivement la saison d'été), la réforme du chômage ne prend pas suffisamment en compte ces conditions et **risque d'accroître la précarité de leur travail** (baisse de leurs indemnités).



## Introduction

1. Profil statistique des saisonniers
  2. Stratégies des entreprises employeuses
  3. Profil et parcours des saisonniers
  - 4. Synthèse, enjeux et recommandations**
- 

## Annexes

# Synthèse : des tensions majeures qui limitent l'activité des établissements touristiques

Synthèse, enjeux,  
recommandations

- ▶ **Des tensions fortes particulièrement marquées sur les métiers de restauration**, métiers transverses à toutes les branches
  - ▶ Des tensions d'autant plus fortes en cuisine notamment, du fait de la nécessité d'avoir du personnel qualifié / expérimenté sur le métier (de fait pas d'alternative possible avec des profils non qualifiés)
  - ▶ Une problématique de recrutement qui est associée avant tout à l'attractivité des métiers de l'hôtellerie-restauration (en saison ou non), les établissements exprimant également des difficultés de recrutement sur leurs salariés permanents...
  - ▶ ... et aggravée par le caractère saisonnier du métier : dans un contexte de plein emploi, une partie des saisonniers « subis » sortent de la saisonnalité
  
- ▶ **Des tensions fortes plus globalement ressenties sur l'ensemble des métiers du tourisme en saison**, avec plusieurs facteurs explicatifs :
  - ▶ Un besoin de renouvellement important de saisonniers du fait du non retour de saisonniers récurrents
    - ▶ Un impact du Covid-19 sur les saisonniers durables : une partie d'entre eux sont sortis de la saison voire des branches du tourisme
    - ▶ Impact également sur les « jobs d'été » : les étudiants reviennent parfois plusieurs années de suite (2,3, 4 ans) mais 2020 et 2021 n'ont pas permis d'intégrer de nouveaux saisonniers
  - ▶ Un effet « accélérateur » du Covid-19 mais également plus largement de la concurrence d'autres secteurs d'activité (en recherche de salariés) qui rendent les conditions de la saison moins attractives (conditions de travail, salaires, absence d'hébergements...)
  - ▶ Des saisonniers recrutés essentiellement en local or :
    - ▶ Dans un contexte de concurrence avec d'autres secteurs d'activité localement, moindre part des locaux travaillant dans le tourisme
    - ▶ Un accroissement du prix du carburant qui limite la zone de recherche des actifs
  
- ▶ **Des tensions particulières fortes pour une saison touristique 2022 très bonne**
  
- ▶ **Un risque d'effet boule de neige** :
  - ▶ Des tensions sur les métiers, avec des **équipes non complètes** qui font peser d'autant plus la pression sur les saisonniers présents avec un risque de démobilisation ;

# Synthèse : des changements en cours, essentiellement dans les grands établissements

Synthèse, enjeux, recommandations

- ▶ **Des entreprises qui « innovent » et cherchent à être plus attractives** ; plusieurs leviers :
  - ▶ Rémunération : hausse des salaires, prime de fidélisation (à partir de la 2eme saison), prime de fin de contrat (notamment pour des CDD saisonniers), allongement de la durée du contrat, recrutement à un échelon supérieur...
  - ▶ Conditions de travail : des jours de repos consécutifs, aménagement des horaires pour éviter les « trous » dans la journée mais également pour éviter de cumuler deux services consécutifs (organisation de 2 brigades dans la restauration), plannings établis à l'avance permettant de prévoir des week-end de repos et une meilleure visibilité
  - ▶ Avantages : accès au CE de l'entreprise, prix préférentiels dans les ELAC, prise en charge des repas...
  - ▶ Perspectives d'évolution : proposition d'un CDI, des extras à l'année, proposition de formations
  
- ▶ Toutefois des aménagements qui sont aujourd'hui **essentiellement le fait des grands établissements** qui disposent des moyens financiers et de la structure RH adaptée
  
- ▶ **Des problématiques d'hébergement** qui se confortent
  - ▶ Peu d'établissements proposant des conditions d'hébergement l'été, de fait une difficile attractivité pour des saisonniers de carrière (et donc expérimentés) non locaux ;
  - ▶ Un coût du carburant rendant la zone de recrutement local plus étroite pour les établissements
  - ▶ Quelques territoires qui se sont saisis de la problématique et proposent des hébergements de saisonniers (ex. : l'agglomération de Royan propose des hébergements de saisonniers)



## ► Points communs :

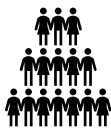
- **Tensions** sur le recrutement
- **Modes de recrutement, de recherche d'emploi** : peu de différences
- Sur les profils recherchés et notamment sur **l'importance de l'expérience** sur la formation
- Sur le **recours à la formation** :
  - Très peu de formation pour les métiers de la restauration
  - Quelques formations nécessaires pour des métiers spécifiques que l'on retrouve plutôt l'été : ELAC, casinos, HPA (maitre-nageur, sécurité)



- **Nombre très important de saisonniers**, du fait d'une fréquentation touristique importante et **répartis partout en France**
- **Une saison longue**, malgré un pic en juillet - août
- **Profil étudiant majoritaire** → capacité à pourvoir une grande partie des emplois (peu qualifiés), toutefois turnover important
  - Des profils plutôt peu en attente quant à leur emploi (en termes de montée en compétence...) qui parfois noient les revendications et attentes des autres saisonniers
- Des saisonniers d'été « durables » dont c'est souvent **la seule saison** (qui cumulent des emplois localement)
- Plus **grande diversité de métiers accessibles** aux saisonniers du tourisme
- Une plus grande part de **saisonniers locaux**



- Une saison relativement **courte et localisée géographiquement**
- Une « **culture** » de la **saisonnalité** plus forte sur les stations d'hiver (présence de maisons des saisonniers, logements de saisonniers proposés plus systématiquement dans les stations, intégration des enfants de saisonniers à l'école facilitée)
- Une forme de tourisme plus haut de gamme avec des clients et donc des établissements en attente de **profils plus professionnels**, correspondant à des profils de saisonniers « durables » ;
- Parmi les métiers du tourisme, une **famille de métiers : la restauration / cuisine et hôtellerie**
- Des **saisonniers plus mobiles** (de fait un enjeu plus grand sur l'hébergement)
- Pas d'étudiants parmi les saisonniers



## « Jouer collectif durablement »



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



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



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



Assurer une **meilleure reconnaissance** de la saisonnalité



## Pourquoi ?

- ▶ Un **déficit du nombre de saisonniers et des tensions de recrutements** communs à l'ensemble des branches du tourisme particulièrement exacerbés sur la saison 2021-2022.
  - ▶ Un besoin de renouvellement important de saisonniers du fait du non retour de saisonniers récurrents
    - ▶ Un impact du Covid-19 sur les saisonniers durables : une partie d'entre eux sont sortis de la saison voire des branches du tourisme
    - ▶ Impact également sur les « jobs d'été » : les étudiants reviennent parfois plusieurs années de suite (2,3, 4 ans) mais 2020 et 2021 n'ont pas permis d'intégrer de nouveaux saisonniers
  - ▶ Un effet « accélérateur » du Covid-19 mais également plus largement de la concurrence d'autres secteurs d'activité (en recherche de salariés) qui rendent les conditions de la saison moins attractives (conditions de travail, salaires, absence d'hébergements...)
- ▶ **Des dispositifs de formation qui existent** et répondent aux besoins des entreprises, mais une difficulté fondamentale d'attirer des candidats vers ces formations et vers ces postes
  - ▶ Initiatives déjà mises en place pour **orienter des demandeurs d'emplois** vers ces métiers qui se heurtent à deux difficultés :
    - ▶ Perception de certains postes de la restauration et du service comme des postes peu qualifiés et ne nécessitant pas de formation supplémentaire (alors qu'une partie des postes nécessitent des hauts niveaux de qualification)
    - ▶ Image de la saisonnalité pas toujours valorisée par les structures d'accompagnement au retour à l'emploi qui visent prioritairement des emplois pérennes
  - ▶ Pour les profils formés et qualifiés, souhait de ne pas « favoriser » la saisonnalité au détriment des postes pérennes sur lesquels les tensions sont également fortes (constat qui s'accroît avec les nouvelles conditions d'assurance chômage)
- ▶ Nécessité pour l'ensemble des acteurs des branches du tourisme **d'aller chercher d'autres profils potentiels** pour avoir des candidats en continu et **préparer les recrutements** de la saison à venir



## Comment ? Les actions proposées

- ▶ Attirer des **jeunes formés dans d'autres secteurs d'activité** vers les métiers du tourisme en communiquant dans les établissements de formation (à cibler)
  - ▶ Mettre en avant les **atouts de la saisonnalité** et des métiers du tourisme :
    - ▶ Rappeler la pluralité d'emplois, de secteurs et de localisations possibles notamment sur les métiers transverses
    - ▶ Présenter la saisonnalité comme une modalité de travail voire un tremplin, en mettant en lumière les parcours possibles
  - ▶ Prendre en compte le rythme scolaire et les aspirations des étudiants recrutés en job d'été (congés avant rentrée)
  - ▶ Aller chercher plus spécifiquement le **public décrocheur 1ere année** (travail à réaliser avec les conseillers d'orientation ?)
- ▶ 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)
  - ▶ Cibler l'ensemble des saisonniers du tourisme (dont le profil « job d'été ») et leur proposer une diversité de formation sur les métiers du tourisme (en mettant en avant les passerelles possibles)
  - ▶ Tester l'opération sur 1 région et en interbranche en proposant plusieurs formats de parcours (plus ou moins longs en fonction du niveau de formation souhaité à l'issue)
  - ▶ Exemple d'initiative réalisée en Normandie par la branche des casinos : création d'un parcours de formation avec Pôle Emploi et plusieurs employeurs en intersaison pour les métiers de commis d'étage et cuisine : retour mitigé et initiative non aboutie → envoi de 300 courriers aux saisonniers et seulement 3 retours
  - ▶ Toutefois un changement de statut (salarié vs demandeur d'emploi) qui rend difficile la continuité de la prise en charge d'un parcours de formation ; plusieurs solutions possibles
    - ▶ Une articulation entre une première saison et un appui conseil carrière pour un « primo-accédant » pour travailler son projet, et lui proposer ensuite une POEC et une deuxième saison ;
    - ▶ Le montage de contrats en alternance avec une formation en centre qui se déroulerait avant et après la saison en entreprise
- ▶ **Mutualiser les actions de formation de type POEC** avec toutes les entreprises du tourisme pour préparer la saison d'été 2023
  - ▶ Constituer des groupes de travail régionaux sur les besoins en emplois saisonniers ; travailler en priorité sur les métiers transverses (cuisine, salle, service)



# Favoriser les parcours de formation et de mobilité professionnelle des saisonniers durables (1/2)

Synthèse, enjeux, recommandations



Pourquoi ?

- ▶ Un **faible niveau de recours à la formation par les saisonniers**, qui s'explique par différents éléments :
  - ▶ Perception limitée de l'intérêt de la formation par les saisonniers pour progresser et gravir les échelons
  - ▶ Faible connaissance des saisonniers sur les dispositifs et aides pour se former et accompagner leur parcours professionnel
  - ▶ Des formations qui demandent du temps hors peu de disponibilité des saisonniers pendant la saison (et difficile anticipation des pics) et des saisonniers qui privilégient le fait de retourner en emplois en intersaison
  - ▶ Difficulté d'accès à une offre de formation du fait d'une présence variable des organismes de formation selon les territoires
  - ▶ Problématique juridique liée au statut des saisonniers en amont du contrat saisonnier pour être formés (accès au dispositif adéquat et au logement)
- ▶ Un enjeu de développement des parcours qui est **complémentaire de l'enjeu précédent de sourcing des candidats** : intégration de candidats peu ou pas qualifiés aux métiers du tourisme via un sourcing plus large que l'on va accompagner d'année en année pour favoriser l'ascenseur professionnel
- ▶ Nécessité pour les branches du tourisme de **coordonner leurs actions et de tirer partie de tous les dispositifs existants** pour former leurs salariés saisonniers durables :
  - ▶ Des métiers du tourisme dont une partie nécessite un bon niveau de qualification (20 à 30% des emplois)
  - ▶ Un parcours de formation qui permet de fidéliser les salariés dans la saisonnalité ou dans le secteur du tourisme



# Favoriser les parcours de formation et de mobilité professionnelle des saisonniers durables (2/2)

Synthèse, enjeux, recommandations



## Comment ? Les actions proposées

- ▶ **Mutualiser les formations sur les métiers du tourisme**
  - ▶ Faire un **inventaire des formations existantes** dans chacune des branches par Région pour avoir un état des lieux de l'existant (catalogue, organismes de formation en région...)
  - ▶ Travailler collectivement sur le développement de cette offre (en particulier sur les métiers transverses)
  - ▶ Travailler avec les « offreurs » sur le calendrier des offres pour l'articuler avec la saisonnalité (en particulier pour l'offre de l'alternance)
- ▶ **Mieux informer les saisonniers sur leurs droits en matière de formation** et sur les dispositifs existants
  - ▶ Envoyer systématiquement une information à l'issue du contrat (sur les dispositifs existants) ; élaboration de cette note commune aux acteurs et transmises aux entreprises
  - ▶ Proposer des permanences sur des événements ou sites ciblés (ex. appui conseil carrière d'Afdas)
    - ▶ Des exemples existants pour les intermittents et au sein des ELAC :
      - ◆ Existence d'un appui conseil de l'AFDAS pour les Intermittents et d'un appui conseil pour les ELAC (tous types de salariés y compris les saisonniers)
      - ◆ Permanence dans les ELAC / festivals pour accompagner les intermittents sur leur carrière et leur parcours de formation (permanences dans les villes qui sont moins utilisées que dans les parcs → enjeu pour capter le public : information via l'employeur en fin de saison, organisation de salons de fin de saison...)
- ▶ **Faire évoluer les modalités de formation** pour favoriser la flexibilité des parcours (que le rythme de formation s'adapte au rythme de la saison) et ainsi faciliter l'entrée en formation (des salariés et nouveaux entrants)
  - ▶ Favoriser l'innovation pédagogique (modalités d'apprentissage, évaluation des compétences acquises) dans les cursus de formation conduisant aux métiers du tourisme
  - ▶ Intégrer des modules digitaux pour permettre le développement du blending learning (sur quelques modules), la multimodalité pouvant non seulement être un outil d'innovation pédagogique, mais aussi un outil facilitant l'entrée en formation (en limitant les déplacements pour du présentiel)
  - ▶ Encourager la formation en situation de travail (AFEST) en « outillant » les branches sur le sujet :
    - ▶ Travailler sur des « scénarios pédagogiques types » en AFEST dédiés aux métiers du tourisme
    - ▶ Travailler en interentreprise pour avoir un pool de référent.e.s AFEST
    - ▶ Encourager la mise en place de « site école », par exemple des hôtels-écoles → des établissements qui mettraient à disposition leur infrastructure à des apprenants en complément d'une formation théorique en amont de la saison
- ▶ **Assurer la reconnaissance des compétences transverses** acquises par les saisonniers (polyvalence, accueil, sens client, gestion du stress...)
  - ▶ Aller vers une reconnaissance interbranche des compétences transverses des saisonniers du tourisme
    - ▶ Construction d'un référentiel commun qui pourrait être intégré dans les certifications de chacune des branches
    - ▶ A noter la difficulté de création d'une certification compte tenu des spécificités des compétences et des branches





## Pourquoi ?

- ▶ Les solutions d'accueil et d'hébergement : sujet complexe de longue date perçu comme un **élément clé d'attractivité et de fidélisation des saisonniers**
  - ▶ Un besoin de renouvellement important de saisonniers du fait du non retour des profils récurrents, phénomène amplifié à la suite du Covid-19 et du fait de la concurrence des autres secteurs d'activité rendant les conditions de la saison moins attractives
  - ▶ En particulier pour les saisonniers au profil expérimenté (cuisiniers en restauration par exemple) qui sont mobiles et pour lesquels le logement constitue un critère essentiel
  - ▶ Un besoin de pouvoir se loger à proximité lié également à la hausse du coût du carburant qui pousse les saisonniers à calculer et réduire la distance de déplacement « acceptable » limitant encore plus le nombre de candidats
  - ▶ Un critère de choix encore plus important pour répondre aux besoins de recrutement dans le contexte actuel de fortes tensions et la nécessité d'élargir géographiquement le sourcing des saisonniers
- ▶ Un **enjeu stratégique pour le maintien des activités de tourisme** sur les territoires
- ▶ Peu de leviers d'actions pour les branches mais la possibilité de **sensibiliser les acteurs locaux** pouvant influencer sur les conditions d'hébergement et les avantages locaux à destination des saisonniers en mutualisant les solutions.





## Comment ? Les actions proposées

- ▶ **Mobiliser les territoires touristiques pour mener des actions interbranches du tourisme** avec pour objectif de favoriser les solutions d'accueil locales des saisonniers
  - ▶ **Échanger avec l'ANETT** (Association Nationale des Elus des Territoires) **et l'ANMSM** (Association Nationale des Maires des Stations de Montagne) représentant les élus locaux des territoires touristiques dans le but de trouver des solutions locales pour le logement des saisonniers
  - ▶ **Solliciter les mairies des territoires touristiques** pour faire valoir leur droit de préemption et investir dans des logements saisonniers dans le but de s'implanter en ville, au plus proche des entreprises employant des saisonniers
  
- ▶ Associer les acteurs des branches du tourisme mais également de tous les secteurs recrutant des saisonniers (agriculture, tourisme) pour **mutualiser les solutions**
  - ▶ **Communiquer entre les différents secteurs**, y compris hors tourisme, pour identifier des problématiques communes
  - ▶ **Construire des résidences saisonniers** en offrant la possibilité aux saisonniers de tous les secteurs, y compris hors tourisme, d'y résider et optimiser les taux d'occupation en accueillant des saisonniers toute l'année
  
- ▶ Favoriser la **mobilité des saisonniers en échangeant avec les acteurs locaux** pour mettre en place des solutions spécifiques
  - ▶ Exemple de solutions envisageables :
    - ▶ Occuper des **logements étudiants vacants** (échange avec le Crous pour les Universités, voire la Région pour les lycées)
    - ▶ Mettre en place des plateformes ou organiser du **covoiturage** et promouvoir le bonus co-voiturage mis en place par le gouvernement pour les trajets quotidien domicile-travail à partir du 1er janvier 2023
    - ▶ Créer des **partenariats avec des prestataires locaux** pour proposer des véhicules deux-roues en location à tarif préférentiel
  
- ▶ Promouvoir des **solutions alternatives au logement**
  - ▶ Ex. : les plateformes ou associations de mise en relation entre habitants locaux et travailleurs saisonniers pour proposer des **solutions d'hébergement chez l'habitant aux saisonniers**



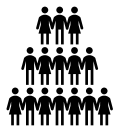
## Pourquoi ?

- ▶ Un **risque de démobilisation** perçu par les entreprises :
  - ▶ Des tensions sur ces métiers accentuées après la crise Covid-19 avec des saisonniers qui ne sont plus satisfaits des conditions de travail
  - ▶ Un risque de ne pas constituer des équipes complètes et de faire peser une charge supplémentaire aux saisonniers présents
- ▶ Une réelle attente de la part de tous les saisonniers : un **besoin de reconnaissance et de valorisation du statut saisonnier**
  - ▶ Des travailleurs saisonniers en attente d'une reconnaissance des conditions spécifiques de la saisonnalité
  - ▶ Un sentiment accru par la réforme du chômage qui risque d'augmenter la précarité de leur situation
  - ▶ Une nécessaire sécurisation du statut de saisonnier
- ▶ Un travail global **d'harmonisation des contrats saisonniers** au niveau des branches et un travail individuel de **sensibilisation auprès des entreprises à mener**



## Comment ? Les actions proposées

- ▶ **Diversifier les types de contrats possibles pour les saisonniers** pour s'assurer d'avoir des candidats en continu :
  - ▶ Envisager une harmonisation des **durées de contrats de travail saisonniers pour toutes les branches et conventions collectives**
  - ▶ Pour les saisonniers durables : favoriser le **recours aux contrats de travail apportant plus de sécurité** :
    - ▶ Proposer l'intégration plus systématique d'une **clause de reconduction** du contrat pour l'année suivante
    - ▶ **Favoriser le recours au CDI intermittent quand les conditions le permettent**
    - ▶ Travailler avec Pôle Emploi **sur un contrat de travail spécifiques aux saisonniers durables** intégrant :
      - ◆ **Temps travaillé minimum** (annualisation des contrats sur 9 mois)
      - ◆ **Temps de formation en intercontrat**
  - ▶ Pour la saison d'été (typologie « job d'été ») : sensibiliser les entreprises à la **diversité des contrats** pour répondre aux attentes des saisonniers et tenir compte du rythme des Universités (plusieurs saisonniers sur un même poste)
- ▶ Conduire une **réflexion sur la qualité de vie** au travail spécifique aux saisonniers
  - ▶ Favoriser la diffusion des bonnes pratiques en la matière (via l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques spécifiques aux métiers saisonniers du tourisme)
    - ▶ Ex. : Effectuer des bilans de fin de contrat pour les saisonniers
  - ▶ Diffuser ce guide notamment auprès des conseillers AKTO et AFDAS qui accompagnent les entreprises dans leurs stratégies RH
- ▶ Favoriser et inciter la **formation des managers**



## Pourquoi ?

- ▶ Une réflexion conduite à l'échelle des branches du tourisme qui met en avant des **enjeux communs à toutes sur la question des saisonniers** ;
- ▶ Par ailleurs, malgré des actions déjà entreprises par chacune des branches, les **problématiques des saisonniers s'accroissent** : difficulté de sourcing, problèmes de logement...
- ▶ D'où l'importance de conduire des actions collectives pour - **ensemble - apporter des réponses à la hauteur des enjeux** :
  - ▶ Sur le sourcing de candidats
  - ▶ Sur la formation et la possibilité de parcours dans les métiers du tourisme
  - ▶ Sur les enjeux d'accueil des saisonniers (à travailler avec les acteurs publics)



## Comment ? Les actions proposées

- ▶ **Continuer le travail et la mise en place d'actions sur les saisonniers en interbranche du tourisme**, en s'appuyant sur les structures existantes
  - ▶ S'appuyer sur le Comité Emploi Compétence du CSF Tourisme pour prévoir et suivre un plan d'actions
- ▶ Créer un « **baromètre** » de la saison, pour suivre la saisonnalité et ses spécificités dans le temps
  - ▶ S'appuyer sur la méthodologie de dénombrement des saisonniers pour effectuer un chiffrage chaque année (nombre, répartition géographique, par métier...)
  - ▶ Conduire des entretiens de fin de saison (questionnaire en ligne ?) pour mesurer les besoins et attentes 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

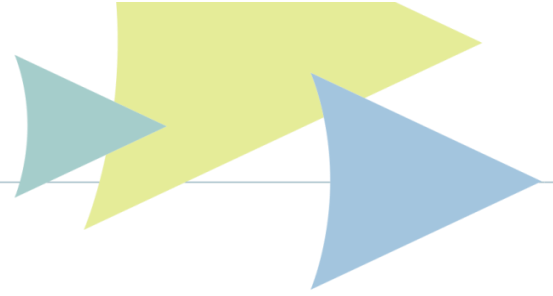
## Favoriser les **solutions d'accueil locales** pour les saisonniers

- 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

Légende :  
Actions à envisager à court terme

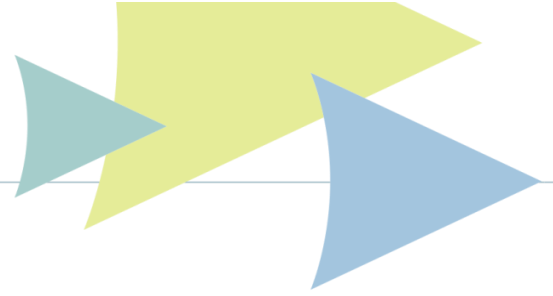


## Introduction

1. Profil statistique des saisonniers
2. Stratégies des entreprises employeuses
3. Profil et parcours des saisonniers
4. Synthèse, enjeux et recommandations

## Annexes

---



## Annexes

- 1) Entretiens qualitatifs conduits
- 2) Compléments de traitement statistique
- 3) Présentation de l'échantillon de l'enquête en ligne



BRANCHE	FONCTION
HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS	Directeur
	RRH
	RRH
	DRH
	Gérant
	Président
	Président
	Exploitant
	Exploitant
ORGANISMES DE TOURISME	RRH
	Directeur
	Responsable administratif
RESTAURATION RAPIDE	Gérante
AUTRE BRANCHE (activité de restauration)	Directeur



## Rappel des objectifs

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)	6-8
Restauration rapide (RR)	2-3
Organismes de tourisme (OT)	2-3
	10-14

- ▶ Une plus difficile mobilisation des entreprises de restauration rapide
  - ▶ 10 contacts ciblés, 3 n'ayant pas de saisonniers
  - ▶ Des petites structures avec très peu de disponibilité

# 24 entretiens conduits auprès des saisonniers d'hiver

Introduction

BRANCHE	FONCTION
HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS	Réceptionniste – Agent de réservation
	Responsable de cuisine
	Barman/Serveur PDJ
	Réceptionniste/serveuse
	Responsable de boutique épicerie
	Serveuse/Barmaid
	Réceptionniste
	Chef de réception
	Barman/Serveur PDJ
	Manager restaurant
	Manager restaurant
	Manager restaurant
	Cheffe Cuisine
	Réceptionniste
	Serveuse
	Serveuse
Manager restaurant	
ORGANISMES DE TOURISME	Animateur
	Animateur
	Accueil
	Accueil
	Accueil/conseillère en séjour
	Accueil/conseillère en séjour
RESTAURATION RAPIDE	Responsable de salle



**Rappel des objectifs**

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)	10-12
Restauration rapide (RR)	5-6
Organismes de tourisme (OT)	5-6
	20-24

# 32 entretiens conduits auprès des entreprises pour la saison d'été (1/2)

BRANCHE	FONCTION
<b>HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS</b> (7 entretiens)	Sous-directeur
	Gérant
	Gérant
	Propriétaire
	Gérant
	Directrice
	Gérant
<b>ORGANISMES DE TOURISME</b> (5 entretiens)	Directrice
	Directeur
	Directrice
	Directrice
	Directrice
<b>RESTAURATION RAPIDE</b> (2 entretiens)	Gérant
	Gérante
<b>CASINOS</b> (3 entretiens)	RRH
	RRH
	DRH Région Normandie



**Rappel des objectifs et des entretiens réalisés**

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)	8-10	7
Restauration rapide (RR)	3-4	2
Organismes de tourisme (OT)	2-3	5
Restauration commerciale libre-service (RCLS)	2-3	2
Espace de loisirs d'attractions et culturels (ELAC)	7-8	8
Hôtellerie de plein air (HPA)	5-6	5
Casinos	3-4	3
	30-38	32

► 32 entretiens conduits, représentants 44 établissements

BRANCHE	FONCTION
<b>ELAC</b> (8 entretiens)	DRH
	Directrice de la Performance Opérationnelle pour les domaines de loisirs
	RRH
	RRH
	Direction
	RAF
	Responsable administrative, comptable et chargée RH
	Directeur Général Adjoint
<b>HPA</b> (5 entretiens)	Gérante
	Directrice adjointe
	Gérant
	Assistante de direction et en charge du recrutement
	Gérant
<b>RCLS</b> (2 entretiens)	Directeur adjoint
	Directeur



# 62 entretiens conduits auprès des saisonniers de la saison d'été (1/2)

BRANCHE	FONCTION	BRANCHE	FONCTION
ORGANISMES DE TOURISME	Conseillère en séjour / Guide	CASINOS	Croupier
	Conseillère en séjour		Assistant responsable de plage
	Conseillère en séjour		Serveur
	Conseillère en séjour		Polyvalente
	Conseiller en séjour	ESPACE DE LOSIRS ET D'ATTRACTIONS CULTURELS	Hôtesse d'accueil / vente
Serveuse	Vendeuse		
Equipier en cuisine	Employée polyvalente		
Serveuse	Vendeuse		
Serveuse	Employée polyvalente (attractions, boutiques, accueil)		
Serveur	Employé polyvalent (distributeur de dépliants, contrôle d'accès)		
Serveuse	Employée polyvalente (caissière entrée)		
Vendeuse	Employée polyvalente sur les attractions		
Serveuse	Agent d'accueil et de surveillance		
Équipière polyvalente en cuisine	Employée polyvalente (boutique, accueil)		
HÔTELLERIE DE PLEIN AIR	Femme de ménage	Employée polyvalente (boutique accueil)	
	Responsable d'animation	Surveillant musée	
	Réceptionniste	Employé polyvalent	
	Réceptionniste	RESTAURATION COMMERCIALE LIBRE SERVICE	Equipier polyvalent
	Réceptionniste		
	Gardien – jardinier		
	Responsable de ménage		
	Assistant de direction		
	Réceptionniste		
	Responsable réceptionniste		



**Rappel des objectifs et des entretiens réalisés**

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)	14-16	20
Restauration rapide (RR)	6-7	9
Organismes de tourisme (OT)	5-6	5
Restauration commerciale libre-service (RCLS)	5-6	1
Espace de loisirs d'attractions et culturels (ELAC)	10-12	13
Hôtellerie de plein air (HPA)	9-10	10
Casinos	5-6	4
	54-63	62

BRANCHE	FONCTION
<b>HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS</b>	Plongeur – commis de cuisine
	Responsable de service
	Commis / hôtesse d'accueil
	Réceptionniste
	Manager plage
	Commis de salle
	Serveur / plagiste
	Manutentionnaire
	Réceptionniste
	Chef de rang
	Hôtesse de caisse
	Chef de rang
	Serveur
	Réceptionniste
	Cheffe de rang
	Commis de cuisine
	Chef de rang
	Serveur
Serveuse runneuse	
Plagiste	

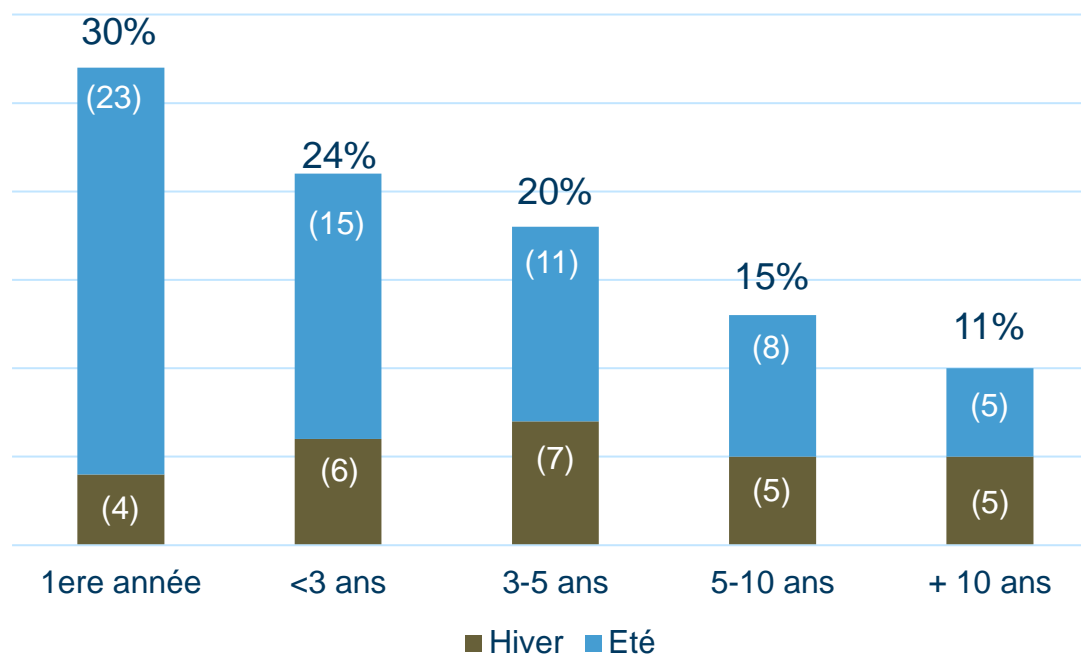
## ► Une large majorité de **nouveaux saisonniers** en été

- Plus de 60% ont réalisé moins de 3 saisons (soit 38 personnes sur 62)
- Un tiers des personnes interrogées réalise leur première saison

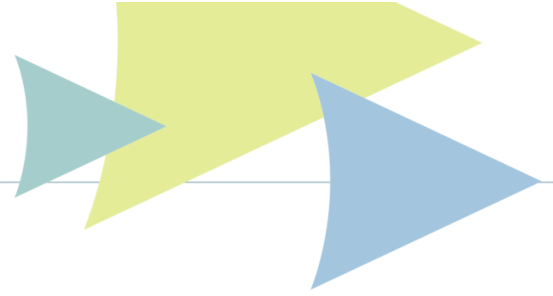
## ► Une proportion moindre de saisonniers estivaux avec une expérience de plus de 5 ans

- 13 saisonniers interrogés en été (21% de l'échantillon)

## Ancienneté en tant que saisonnier de l'échantillon







## Annexes

- 1) Entretiens qualitatifs conduits
- 2) Compléments de traitement statistique
- 3) Présentation de l'échantillon de l'enquête en ligne

# Emplois salariés dans les branches du tourisme

Sources : données Dares au 31/12/2019 ; retraitements Katalyse



	Nombre de salariés	Part de salariés de moins de 29 ans	Part de salariés de 30 à 49 ans	Part de salariés de 50 ans et plus
Restau. rapide	258 600	62 %	31 %	7 %
HPA	12 900	18 %	49 %	33 %
ELAC	48 300	41 %	43 %	16 %
OT	14 800	19 %	53 %	28 %
HCR	745 600	37 %	44 %	19 %
Cafétérias	16 600	45 %	37 %	18 %
Casinos	16 100	29 %	50 %	21 %

# Taille des entreprises et répartition des salariés dans les branches du tourisme

Sources : données Dares au 31/12/2019 ; retraitements Katalyse

Annexes

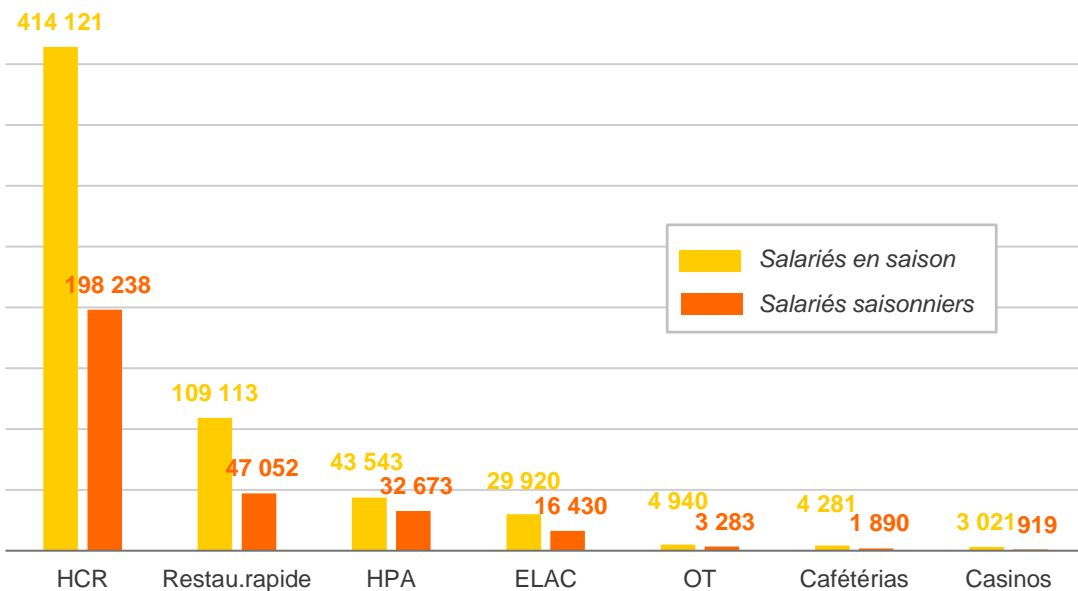
	Nombre d'établissements	Nombre d'entreprises	Part d'entreprises de moins de 10 salariés	Part d'entreprises de 10 à 49 salariés	Part d'entreprises de 50 à 249 salariés	Part d'entreprises de 250 salariés et plus
Restau. rapide	38 050	35 500	86 %	11 %	2 %	< 1 %
HPA	3 230	2 950	93 %	7 %	< 1 %	< 1 %
ELAC	4 520	4 200	83 %	15 %	1 %	< 1 %
OT	1 850	1 520	70	27 %	3 %	0 %
HCR	117 240	112 490	84 %	15 %	< 1 %	< 1 %
Cafétérias	610	230	28 %	66 %	4 %	2 %
Casinos	360	310	30 %	36 %	32 %	2 %

	Part des salariés travaillant dans des entreprises de moins de 10 salariés	Part des salariés travaillant dans des entreprises de 10 à 49 salariés	Part des salariés travaillant dans des entreprises de 50 à 249 salariés	Part des salariés travaillant dans des entreprises de 250 salariés et plus
Restau. rapide	38 %	36 %	16 %	10 %
HPA	58 %	28 %	8 %	6 %
ELAC	27 %	21 %	8 %	44 %
OT	29 %	54 %	17 %	0 %
HCR	48 %	36 %	9 %	7 %
Cafétérias	2 %	21 %	7 %	70 %
Casinos	2 %	21 %	61 %	16 %

## NOMBRE DE SAISONNIERS PAR BRANCHE SUR LA SAISON D'ÉTÉ 2019



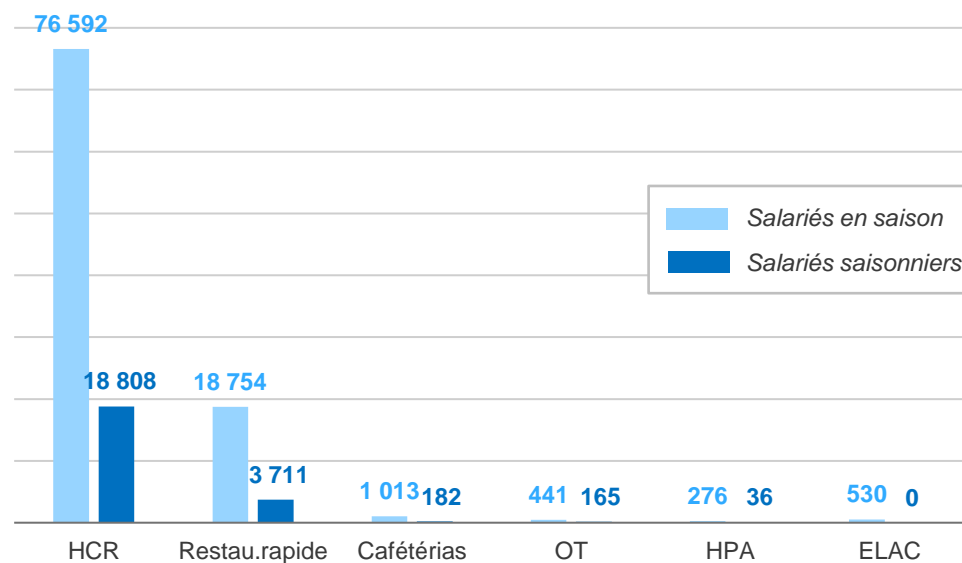
Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



## NOMBRE DE SAISONNIERS PAR BRANCHE SUR LA SAISON D'HIVER 2018-2019

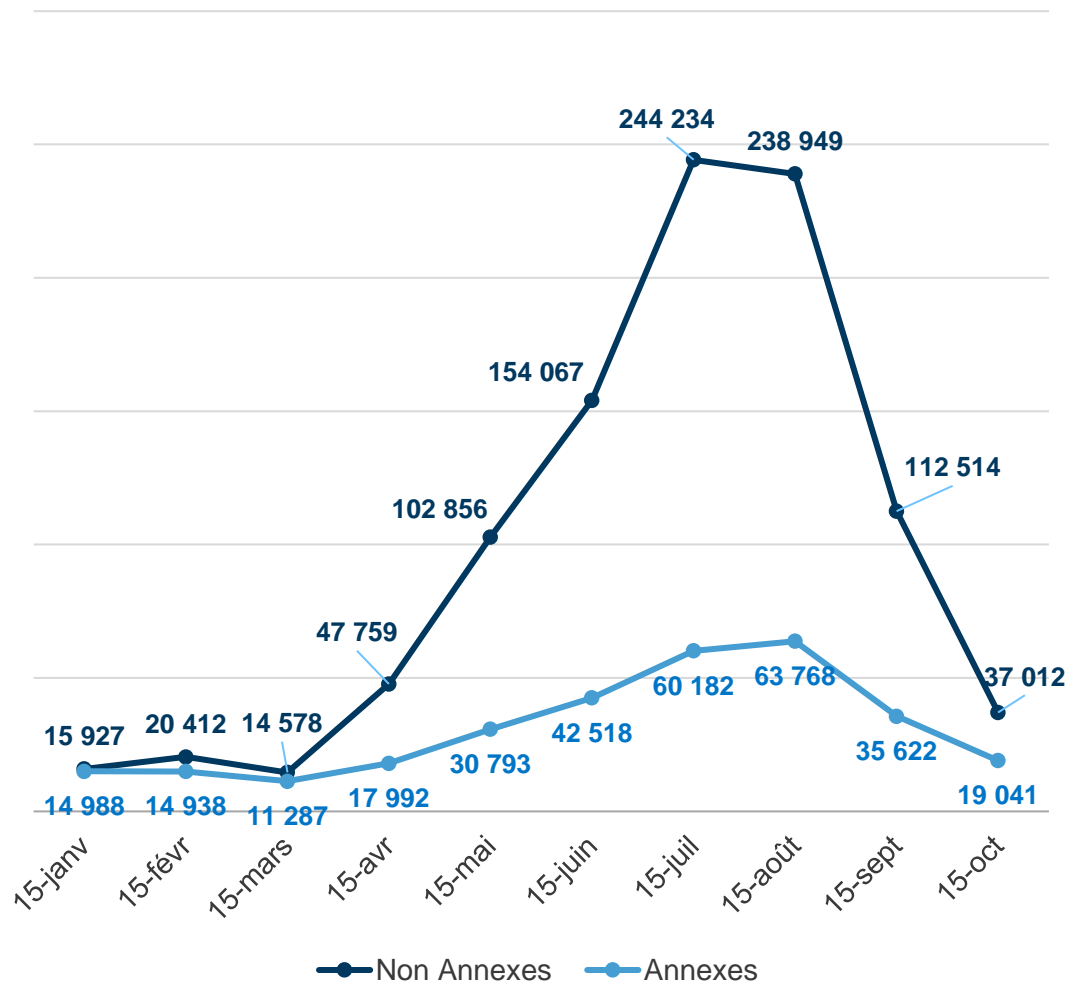


Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE POSTES SAISONNIERS NON ANNEXES ET ANNEXES AU 15<sup>ÈME</sup> JOUR DE CHAQUE MOIS EN 2019

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



- ▶ **Au 15 de chaque mois** tout au long de l'année (été 2019 / 2<sup>ème</sup> partie d'hiver 2018-2019), **volume de postes non annexes (supérieurs à un mois) plus élevé que le volume de postes annexes**
- ▶ Saison d'été nettement marquée par le recours à des postes non annexes : **environ 80 % des postes à caractère saisonnier au 15 juillet 2019**
- ▶ Très faible écart en début d'année, sur la 2<sup>ème</sup> partie de l'hiver 2018-2019 → **au 15 janvier 2019 environ la moitié des postes « pour la saison » occupés pour une période supérieur à un mois**

# Top 20 des départements employant des saisonniers

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Annexes

## ÉTÉ

Département	Nombre saisonniers été	Part	Nb ent concernées
75	20 768	6,90%	6 370
83	17 786	5,91%	2 914
6	13 313	4,42%	2 747
34	13 272	4,41%	2 635
33	10 469	3,48%	2 236
13	9 005	2,99%	2 465
85	8 516	2,83%	1 399
17	8 308	2,76%	1 636
2A	7 801	2,59%	1 137
66	7 648	2,54%	1 349
40	6 806	2,26%	1 032
74	6 701	2,23%	1 772
44	6 117	2,03%	1 568
69	5 748	1,91%	1 732
29	5 708	1,90%	1 413
56	5 664	1,88%	1 395
64	5 187	1,72%	1 321
2B	5 183	1,72%	927
84	4 829	1,60%	1 140
30	4 698	1,56%	1 164

## HIVER

Département	Nb Saisonniers hiver	Part	Nb ent concernées
75	3 128	13,66%	1974
73	2 603	11,37%	864
74	2 260	9,87%	880
6	741	3,24%	455
38	708	3,09%	357
5	665	2,90%	283
69	643	2,81%	444
13	562	2,45%	384
33	506	2,21%	360
92	484	2,11%	360
59	433	1,89%	316
31	429	1,87%	308
44	358	1,56%	245
77	341	1,49%	216
34	315	1,38%	236
93	313	1,37%	229
65	287	1,25%	141
35	286	1,25%	205
78	269	1,17%	200
94	267	1,17%	205

# Top 10 des départements employant des saisonniers par branche (1/3)

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Annexes

## ÉTÉ

Restauration rapide (1501)	Volume	Part	Nb ent concernées
75	3 718	7,90%	1 037
33	1 990	4,23%	490
13	1 935	4,11%	504
34	1 829	3,89%	522
69	1 658	3,52%	392
6	1 599	3,40%	527
83	1 583	3,36%	471
31	1 214	2,58%	344
59	1 212	2,58%	427
92	1 090	2,32%	336
<b>Total général</b>	<b>47 052</b>	<b>100,00%</b>	<b>13 079</b>

## HIVER

Restauration rapide (1501)	Volume	Part	Nb ent concernées
75	512	13,80%	272
69	167	4,50%	111
13	141	3,80%	96
6	133	3,58%	82
92	122	3,29%	85
59	122	3,29%	89
31	114	3,07%	87
33	109	2,94%	79
77	101	2,72%	66
94	100	2,69%	66
<b>Ensemble</b>	<b>3 711</b>	<b>100,00%</b>	<b>2 418</b>

## ÉTÉ

Hôtellerie plein air (1631)	Volume	Part	Nb ent concernées
34	2 727	8,35%	171
85	2 551	7,81%	232
83	1 976	6,05%	163
40	1 975	6,04%	101
17	1 831	5,60%	176
66	1 730	5,29%	129
7	1 587	4,86%	170
33	1 363	4,17%	92
24	1 276	3,91%	145
29	1 222	3,74%	119
<b>Total général</b>	<b>32 673</b>	<b>100,00%</b>	<b>3 517</b>

## HIVER

Hôtellerie plein air (1631)	Volume	Part	Nb ent concernées
38	s	s	s
59	s	s	s
33	s	s	s
13	s	s	s
44	s	s	3
31	s	s	s
77	s	s	s
78	s	s	s
71	s	s	s
64	s	s	s
<b>Total général</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>	<b>44</b>



# Top 10 des départements employant des saisonniers par branche (2/3)

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Annexes

## ÉTÉ

Espaces de loisirs d'attractions et culturels (1790)	Volume	Part	Nb ent concernées
77	1 155	7,03%	43
85	935	5,69%	64
62	683	4,16%	50
60	646	3,93%	27
83	634	3,86%	72
34	514	3,13%	78
24	493	3,00%	65
75	473	2,88%	76
66	466	2,84%	66
88	438	2,67%	16
<b>Total général</b>	<b>16 430</b>	<b>100,00%</b>	<b>2 470</b>

## ÉTÉ

Casinos (2257)	Volume	Part	Nb ent concernées
6	112	12,19%	9
75	106	11,53%	5
14	86	9,36%	7
44	42	4,57%	6
66	33	3,59%	9
76	33	3,59%	6
13	32	3,48%	4
85	31	3,37%	5
40	30	3,26%	6
83	22	2,39%	7
<b>Total général</b>	<b>919</b>	<b>100,00%</b>	<b>183</b>

## ÉTÉ

Organismes de tourisme (1909)	Volume	Part	Nb ent concernées
74	160	4,87%	34
73	160	4,87%	30
17	111	3,38%	12
6	109	3,32%	13
34	108	3,29%	19
56	103	3,14%	10
75	97	2,95%	22
29	96	2,92%	20
83	94	2,86%	20
24	83	2,53%	11
<b>Total général</b>	<b>3 283</b>	<b>100,00%</b>	<b>800</b>

## HIVER

Organismes de tourisme (1909)	Volume	Part	Nb ent concernées
6	36	21,82%	3
74	s	s	s
73	s	s	s
5	s	s	s
38	s	s	s
65	s	s	s
75	s	s	s
48	s	s	s
69	s	s	s
12	s	s	s
<b>Total général</b>	<b>165</b>	<b>100,00%</b>	<b>74</b>

# Top 10 des départements employant des saisonniers par branche (3/3)

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Annexes

## ÉTÉ

HCR (1979)	Volume	Part	Nb ent concernées
75	16 359	8,25%	5 232
83	13 532	6,83%	2 183
6	10 975	5,54%	2 112
34	8 103	4,09%	1 841
33	6 581	3,32%	1 551
13	6 405	3,23%	1 828
2A	6 383	3,22%	908
74	5 303	2,68%	1 420
17	5 207	2,63%	1 111
66	4 373	2,21%	860
<b>Total général</b>	<b>198 238</b>	<b>100,00%</b>	<b>56 160</b>

## HIVER

HCR (1979)	Volume	Part	Nb ent concernées
75	2 607	13,86%	1 696
73	2 546	13,54%	820
74	2 169	11,53%	819
5	634	3,37%	262
38	603	3,21%	299
6	569	3,03%	369
69	469	2,49%	329
13	409	2,17%	283
33	380	2,02%	271
92	362	1,92%	275
<b>Total général</b>	<b>18 808</b>	<b>100,00%</b>	<b>10 879</b>

## ÉTÉ

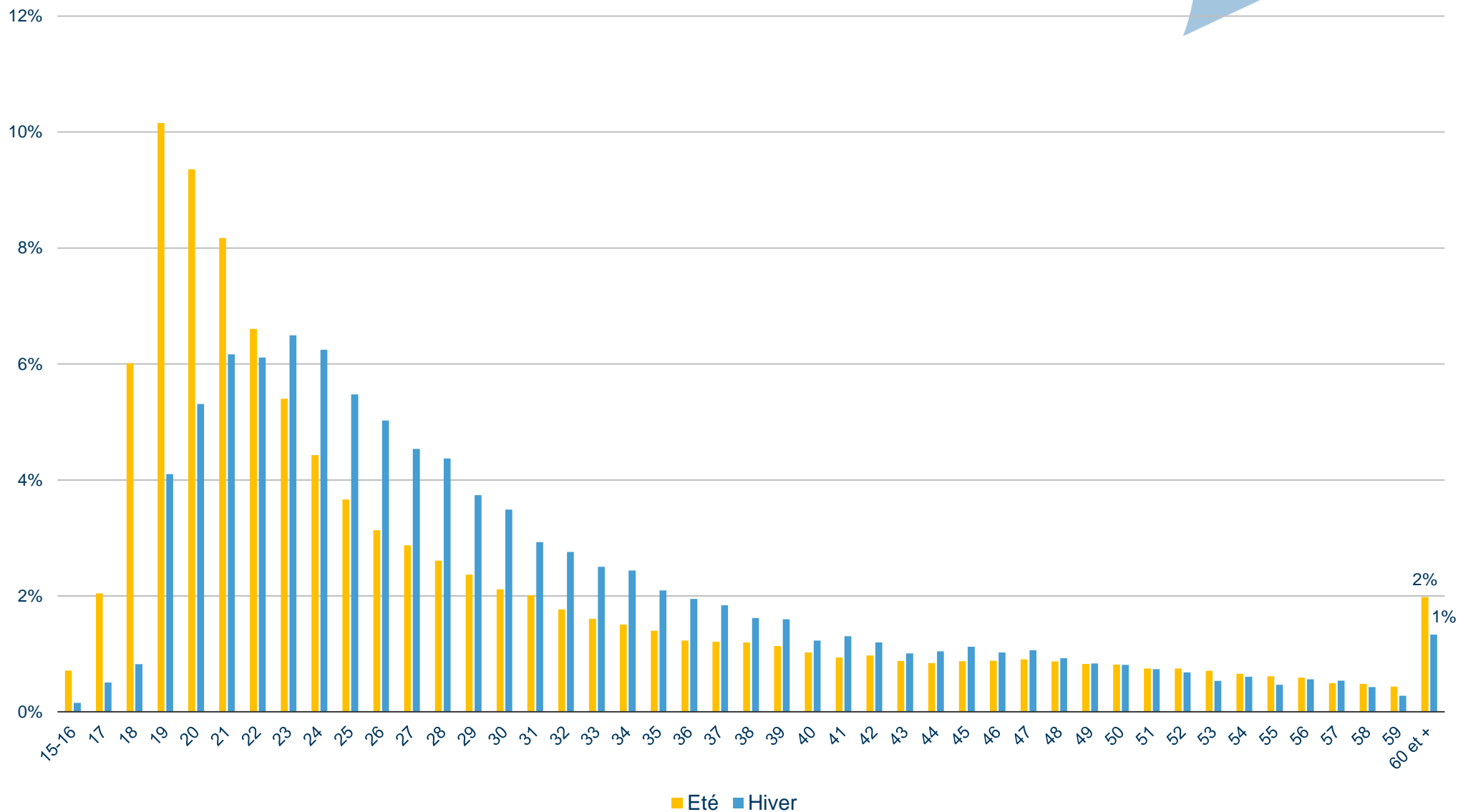
Cafétiérias (2060)	Volume	Part	Nb ent concernées
33	100	5,29%	10
59	96	5,08%	8
69	71	3,76%	4
13	64	3,39%	8
26	61	3,23%	6
38	56	2,96%	8
31	53	2,80%	4
34	49	2,59%	6
62	45	2,38%	6
72	45	2,38%	4
<b>Total général</b>	<b>1 890</b>	<b>100,00%</b>	<b>148</b>

## HIVER

Cafétiérias (2060)	Volume	Part	Nb ent concernées
38	s	s	s
59	s	s	s
33	s	s	s
13	s	s	s
44	s	s	s
31	s	s	s
77	s	s	s
78	s	s	s
71	s	s	s
64	s	s	s
<b>Total général</b>	<b>182</b>	<b>100,00%</b>	<b>44</b>

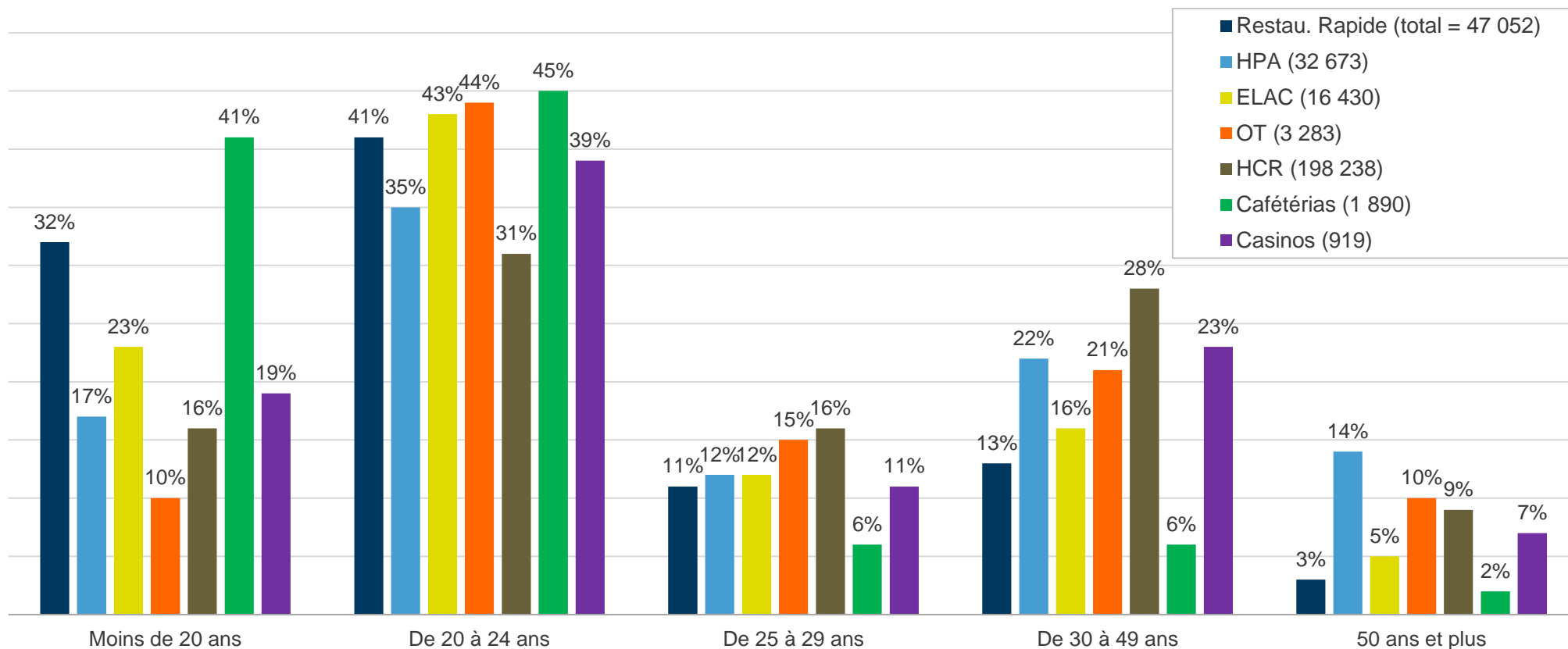
# Répartition des saisonniers par âge dans les branches du tourisme

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



# Répartition des saisonniers par tranche d'âge en été

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse



- ▶ Agents d'accueil, hôtesse d'accueil et d'information (PCS-ESE)
  - ▶ Agents d'accueil non qualifiés
  - ▶ Agents d'accueil qualifiés, hôtesse d'accueil et d'information
  - ▶ Autres agents et hôtesse d'accompagnement (transports, tourisme)
  - ▶ Standardistes, téléphonistes
- ▶ Agents de sécurité et de surveillance
  - ▶ Agents civils de sécurité et de surveillance
  - ▶ Agents de surveillance du patrimoine et des administrations
  - ▶ Convoyeurs de fonds, gardes du corps, enquêteurs privés et métiers assimilés (salariés)
- ▶ Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme
  - ▶ Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme
- ▶ Aides à domicile
  - ▶ Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales
- ▶ Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration
  - ▶ Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration
- ▶ animateurs socioculturels et de loisirs
  - ▶ animateurs socioculturels et de loisirs
- ▶ Artistes (dramatique, cirque, chant, danse)
  - ▶ Artistes de la musique et du chant
  - ▶ Artistes dramatiques
  - ▶ Artistes du cirque et des spectacles divers
- ▶ Assistantes maternelles
  - ▶ Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, familles d'accueil
- ▶ Autres professions intermédiaires
  - ▶ Assistants de la publicité, des relations publiques
  - ▶ Directeurs de centres socioculturels et de loisirs
  - ▶ Experts salariés de niveau technicien, techniciens divers
  - ▶ Formateurs et animateurs de formation continue
  - ▶ Masseurs-kinésithérapeutes rééducateurs, salariés
- ▶ Cadres commerciaux
  - ▶ Cadres commerciaux des petites et moyennes entreprises (hors commerce de détail)
- ▶ Cadres de l'hôtellerie et de la restauration
  - ▶ Cadres de l'hôtellerie et de la restauration
- ▶ Cadres des services administratifs et financiers
  - ▶ Cadres des autres services administratifs des petites et moyennes entreprises
  - ▶ Cadres des services financiers ou comptables des petites et moyennes entreprises
- ▶ Chefs d'entreprise
  - ▶ Chefs d'entreprise commerciale, de 10 à 49 salariés
  - ▶ Chefs d'entreprise de services, de 10 à 49 salariés
- ▶ Commerçant et assimilé, salarié de l'entreprise
  - ▶ Commerçants et assimilés, salariés de leur entreprise
- ▶ Concierges, gardiens d'immeubles
  - ▶ Concierges, gardiens d'immeubles
- ▶ Conducteurs de taxi, voiture particulière, transport en commun
  - ▶ Conducteurs de taxi
  - ▶ Conducteurs de véhicule routier de transport en commun
  - ▶ Conducteurs de voiture particulière
- ▶ Cuisiniers et commis de cuisine
  - ▶ Cuisiniers et commis de cuisine
- ▶ Employés administratifs
  - ▶ Employés administratifs non qualifiés
  - ▶ Employés administratifs qualifiés des autres services des entreprises
  - ▶ Employés non qualifiés des services comptables ou financiers
  - ▶ Employés qualifiés des services comptables ou financiers
  - ▶ Employés qualifiés des services du personnel et des services juridiques
  - ▶ Maîtrise et techniciens administratifs des autres services administratifs
  - ▶ Maîtrise et techniciens des services financiers ou comptables
  - ▶ Secrétaires
  - ▶ Secrétaires de direction, assistants de direction (non cadres)
- ▶ Employés commerciaux
  - ▶ Autres professions intermédiaires commerciales (sauf techniciens des forces de vente)
  - ▶ Employés qualifiés des services commerciaux des entreprises (hors vente)
  - ▶ Responsables commerciaux et administratifs des transports de voyageurs et du tourisme (non cadres)

- ▶ Employés de la vente, du libre-service et polyvalents
  - ▶ Autres vendeurs non spécialisés
  - ▶ Agents de service hospitaliers
  - ▶ Caissiers de magasin
  - ▶ Employés de libre service du commerce et magasiniers
  - ▶ Employés des services divers
  - ▶ Vendeurs de biens culturels (livres, disques, multimédia, objets d'art)
  - ▶ Vendeurs de tabac, presse et articles divers
  - ▶ Vendeurs en alimentation
  - ▶ Vendeurs en habillement et articles de sport
  - ▶ Vendeurs polyvalents des grands magasins
- ▶ Employés de l'hôtellerie : réception et hall
  - ▶ Employés de l'hôtellerie : réception et hall
- ▶ Employés d'étage
  - ▶ Employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie
- ▶ Jardiniers
  - ▶ Jardiniers
- ▶ Maîtrise de l'hébergement : hall et étages
  - ▶ Maîtrise de l'hébergement : hall et étages
- ▶ Maîtrise de restauration : cuisine / production
  - ▶ Maîtrise de restauration : cuisine/production
- ▶ Maîtrise de restauration : gestion d'établissement
  - ▶ Maîtrise de restauration : gestion d'établissement
- ▶ Maîtrise de restauration : salle et services
  - ▶ Maîtrise de restauration : salle et service
- ▶ Manucures, esthéticiens
  - ▶ Manucures, esthéticiens
- ▶ Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels
  - ▶ Moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels
- ▶ Ouvriers agricoles
  - ▶ Ouvriers agricoles sans spécialisation particulière
  - ▶ Ouvriers de la viticulture ou de l'arboriculture fruitière
  - ▶ Ouvriers de l'élevage
  - ▶ Ouvriers du maraîchage ou de l'horticulture
- ▶ Ouvriers de boulangerie, pâtisserie, boucherie, charcuterie
  - ▶ Apprentis boulangers, bouchers, charcutiers
  - ▶ Boulangers, pâtissiers (sauf activité industrielle)
- ▶ Ouvriers de la logistique (livreurs, opérateur de tri, manutentionnaires...)
  - ▶ Conducteurs livreurs, coursiers
  - ▶ Conducteurs routiers et grands routiers
  - ▶ Magasiniers qualifiés
  - ▶ Manutentionnaires non qualifiés
  - ▶ Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés
- ▶ Ouvriers d'entretien (bâtiment, matériel...)
  - ▶ Mécaniciens qualifiés de maintenance, entretien : équipements industriels
  - ▶ Mécaniciens qualifiés de maintenance, entretien : équipements non industriels
  - ▶ Nettoyeurs
  - ▶ Opérateurs qualifiés sur machines automatiques en production électrique ou électronique
  - ▶ Ouvriers non qualifiés divers de type artisanal
  - ▶ Ouvriers non qualifiés du second oeuvre du bâtiment
  - ▶ Ouvriers qualifiés d'entretien général des bâtiments
  - ▶ Ouvriers qualifiés divers de type artisanal
  - ▶ Peintres et ouvriers qualifiés de pose de revêtements sur supports verticaux
- ▶ Ouvriers et techniciens des spectacles vivants et audiovisuels
  - ▶ Assistants techniques de la réalisation des spectacles vivants et audiovisuels salariés
  - ▶ Ouvriers et techniciens des spectacles vivants et audiovisuels
- ▶ Serveurs, commis de restaurant
  - ▶ Serveurs, commis de restaurant, garçons non qualifiés
  - ▶ Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés
- ▶ Techniciens et agents de maîtrise en entretien général du bâtiment
  - ▶ Agents de maîtrise en entretien général, installation, travaux neufs (hors mécanique, électromécanique, électronique)
  - ▶ Techniciens d'installation et de maintenance des équipements industriels (électriques, électromécaniques, mécaniques, hors informatique)
  - ▶ Techniciens d'installation et de maintenance des équipements non industriels (hors informatique et télécommunications)

- ▶ Maîtrise de restauration : cuisine/production
  - ▶ Chef de cuisine, Chef de partie, Chef Pâtissier (professions les plus typiques)
  - ▶ Chef rôtiisseur, Responsable de garniture... (professions assimilées)
  
- ▶ Maitrise de la restauration : salle et services
  - ▶ Chef de rang, Chef de salle, Chef sommelier...
  - ▶ Caviste, Chef barman, Chef de service...
  
- ▶ Cadres de l'hôtellerie et de la restauration
  - ▶ Chef de cuisine, Chef de réception, Manager...
  - ▶ Assistant directeur, Chef d'unité, Chef d'exploitation, Gérant...





# Rémunération des saisonniers du tourisme : par CSP et branche

Sources : données DSN 2019 ; retraitements AKTO / Katalyse

Annexes

Restau. rapide	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	17,90	2 713
Cadres et professions intellectuelles supérieures	19,27	2 920
Professions intermédiaires	14,69	2 226
Employés	11,90	1 803
Ouvriers	12,50	1 894

HPA	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	Secret stat.	n.d.
Cadres et professions intellectuelles supérieures	19,33	2 929
Professions intermédiaires	12,76	1 934
Employés	12,00	1 819
Ouvriers	12,83	1 944

ELAC	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	15,99	2 423
Cadres et professions intellectuelles supérieures	22,14	3 355
Professions intermédiaires	12,01	1 821
Employés	11,83	1 793
Ouvriers	12,00	1 819

OT	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	Secret stat.	n.d.
Cadres et professions intellectuelles supérieures	25,54	3 871
Professions intermédiaires	14,09	2 135
Employés	12,20	1 849
Ouvriers	12,90	1 956

HCR	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	16,99	2 575
Cadres et professions intellectuelles supérieures	23,15	3 509
Professions intermédiaires	17,22	2 609
Employés	12,88	1 952
Ouvriers	14,10	2 136

Cafétérias	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	Secret stat.	n.d.
Cadres et professions intellectuelles supérieures	Secret stat.	n.d.
Professions intermédiaires	15,12	2 291
Employés	12,55	1 902
Ouvriers	12,71	1 926

Casinos	Salaire horaire brut moyen (€)	Salaire mensuel brut moyen estimé (€) *
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	n.a.	n.a.
Cadres et professions intellectuelles supérieures	Secret stat.	n.d.
Professions intermédiaires	16,68	2 528
Employés	13,75	2 084
Ouvriers	12,28	1 862

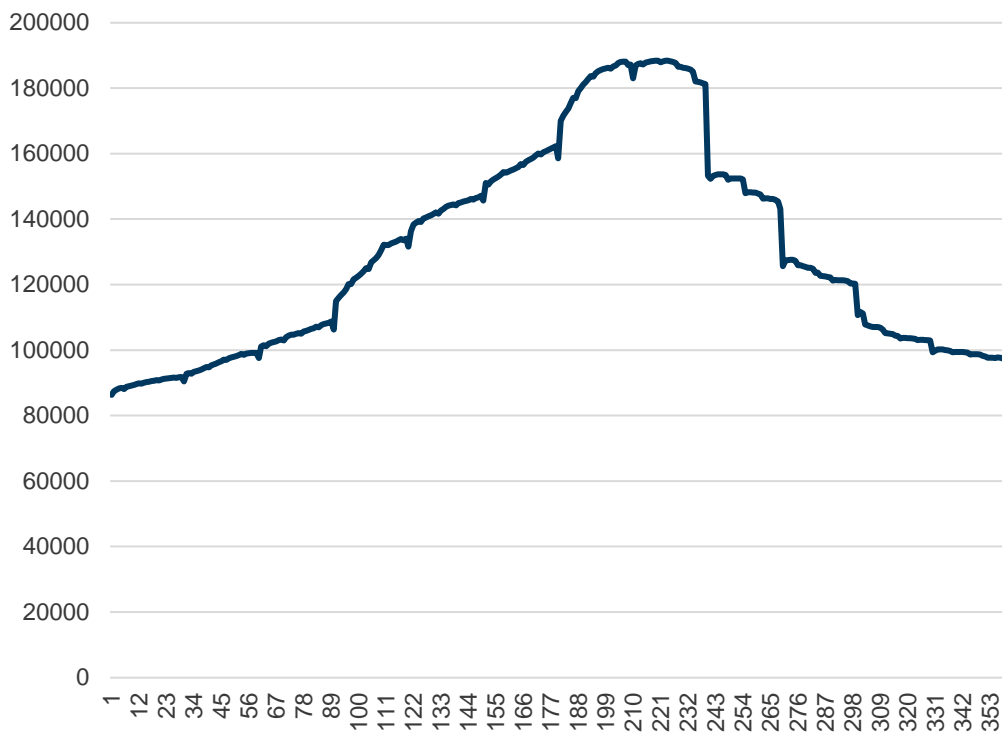
\* Hypothèses : 35 heures par semaine ; 4,33 semaines par mois

# Évolution journalière de l'emploi total Hôtels, cafés, restaurants (IDCC 1979)



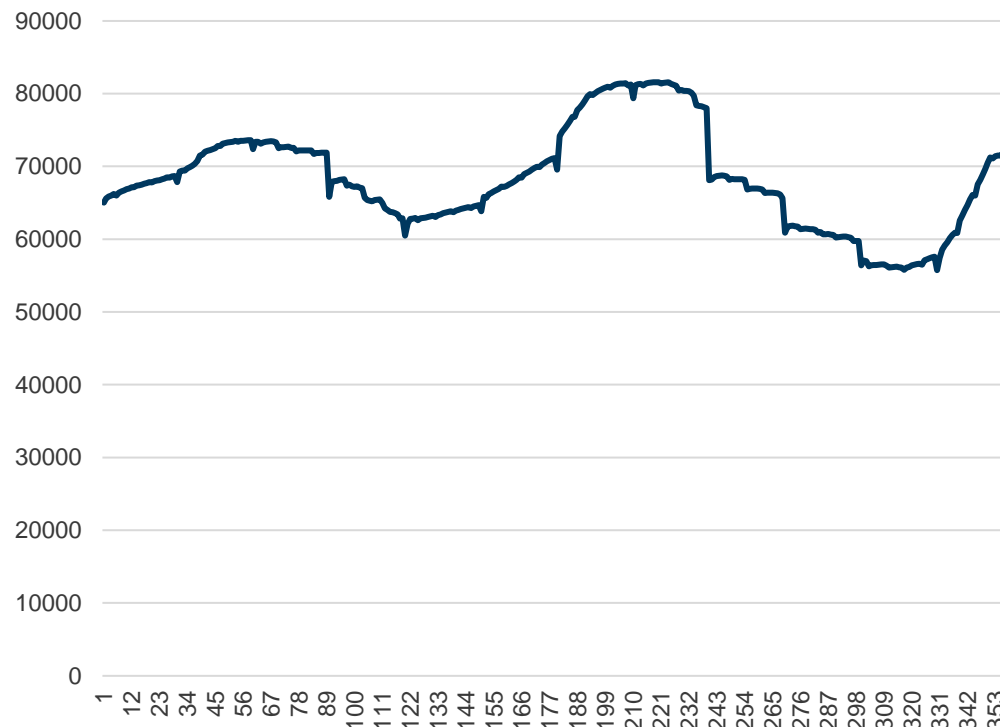
## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1979 DANS LES COMMUNES LITTORALES (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1979 DANS LES COMMUNES DE MONTAGNE (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse

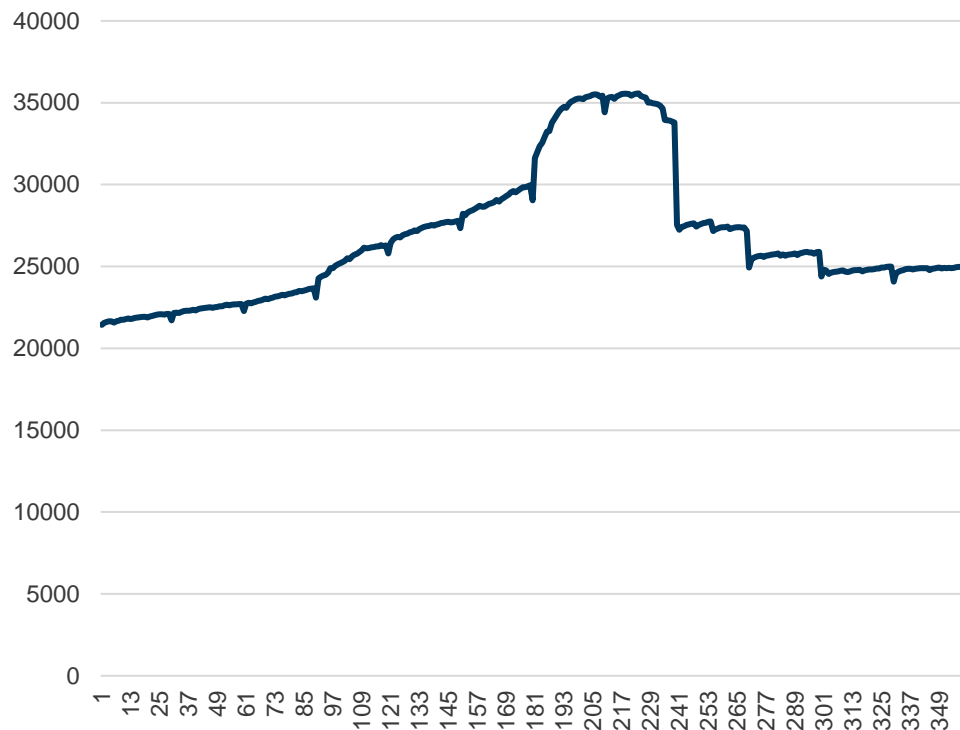


# Évolution journalière de l'emploi total Restauration rapide (IDCC 1501)



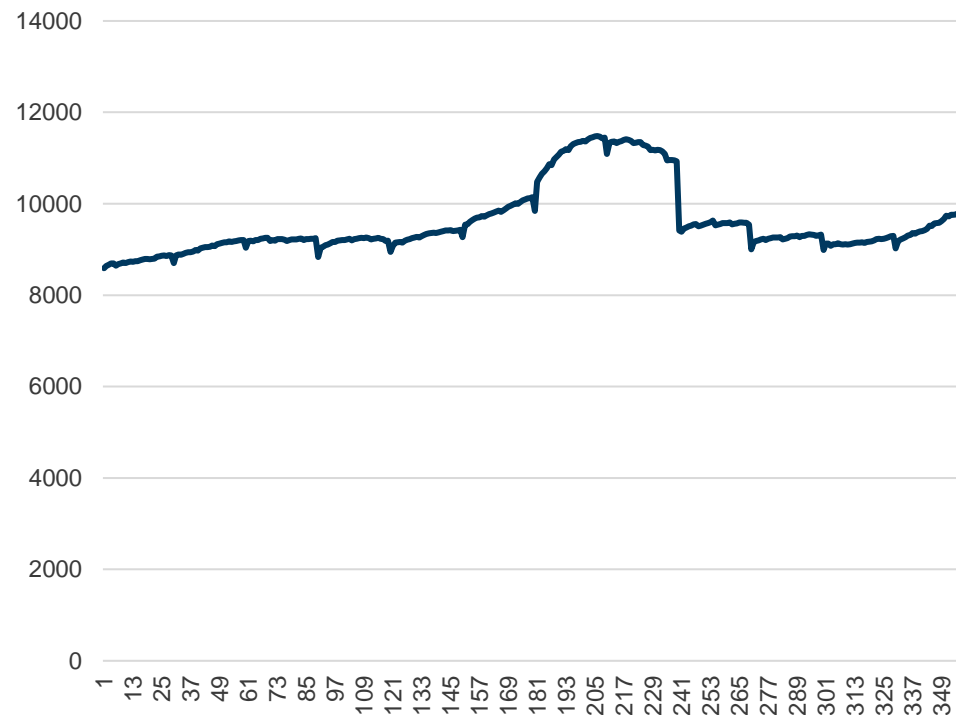
## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1501 DANS LES COMMUNES LITTORALES (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1501 DANS LES COMMUNES DE MONTAGNE (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



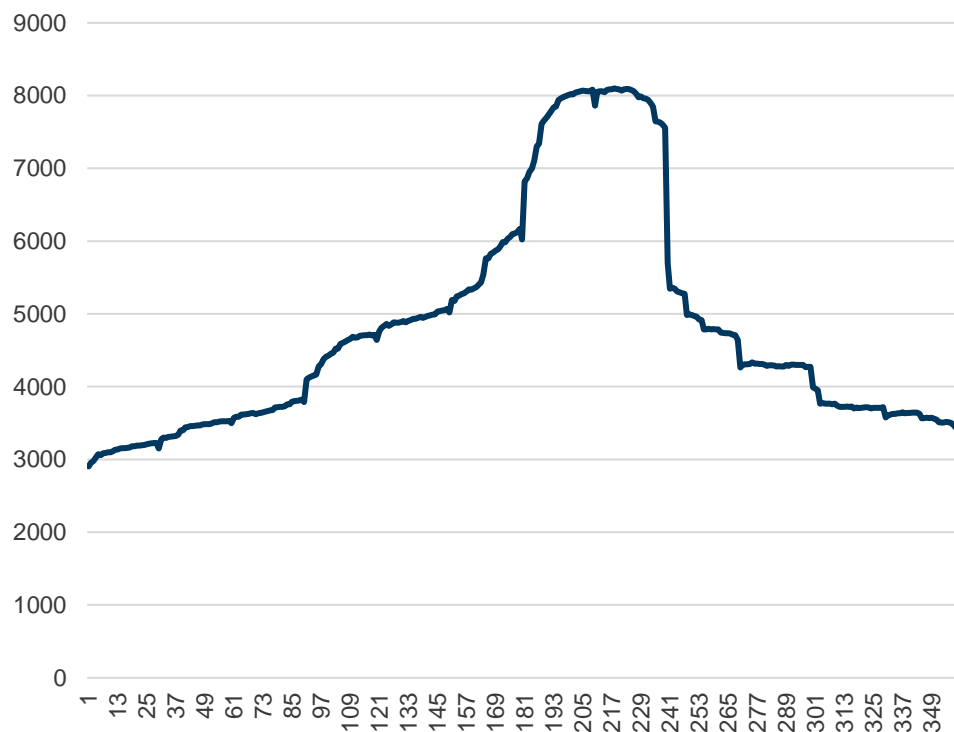
# Évolution journalière de l'emploi total

## Espaces de loisirs, d'attractions et culturels (IDCC 1790)



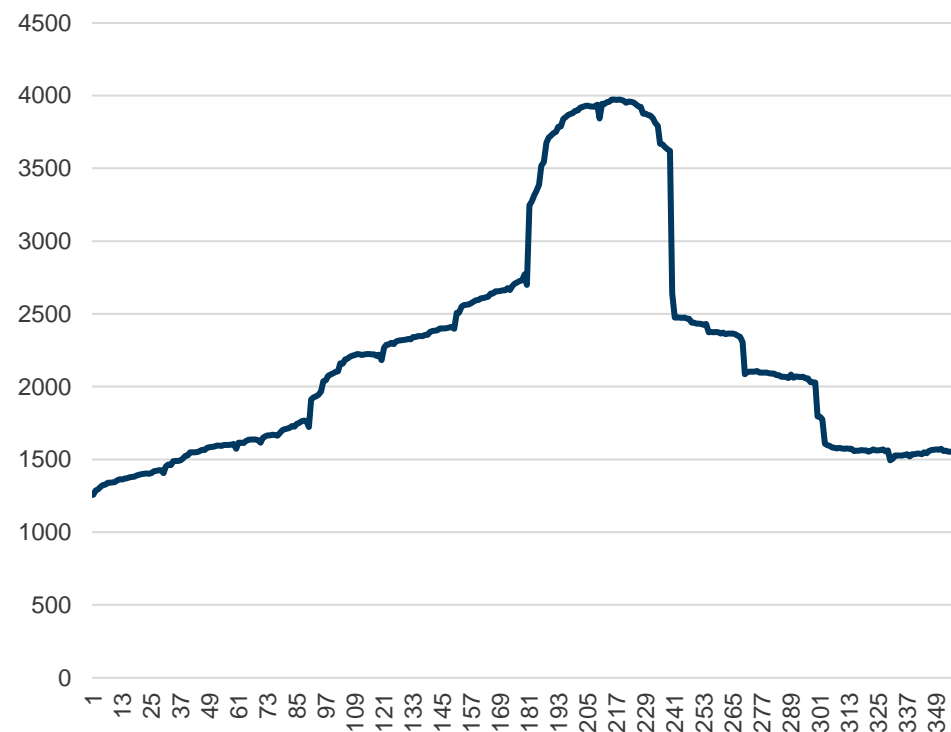
### ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1790 DANS LES COMMUNES LITTORALES (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



### ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1790 DANS LES COMMUNES DE MONTAGNE (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse

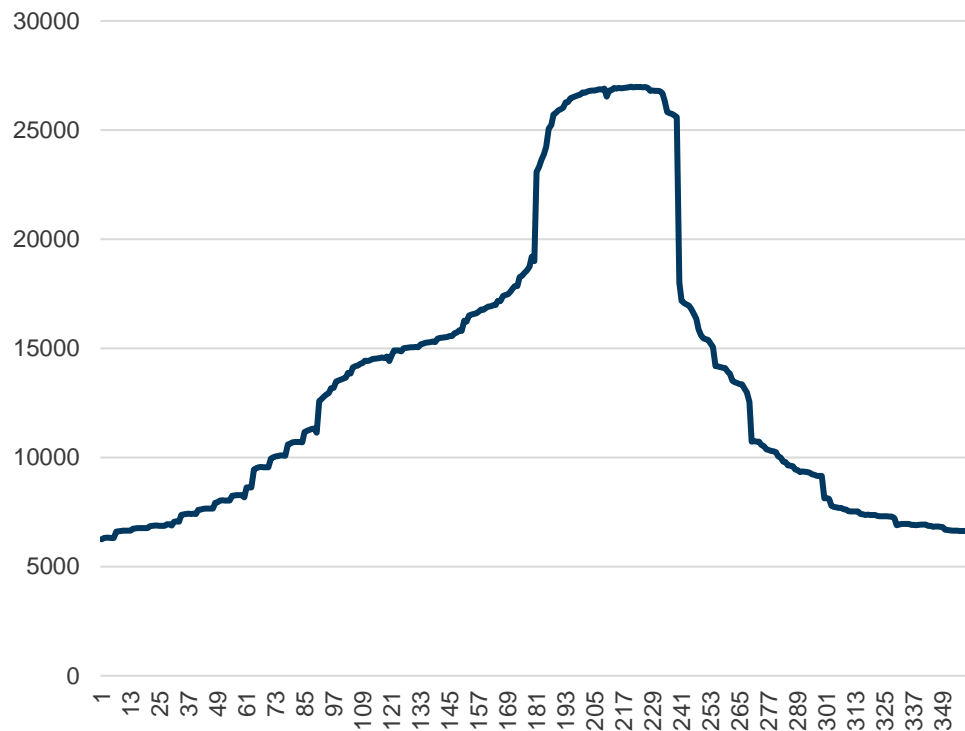


# Évolution journalière de l'emploi total Hôtellerie de plein air (IDCC 1631)



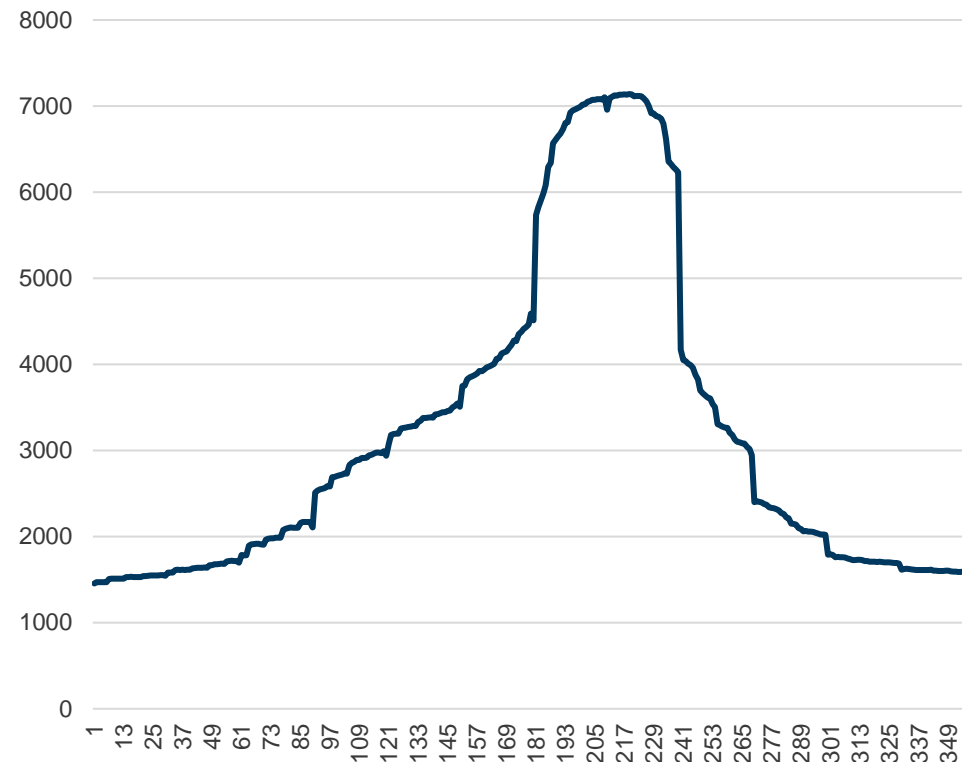
## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1631 DANS LES COMMUNES LITTORALES (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1631 DANS LES COMMUNES DE MONTAGNE (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



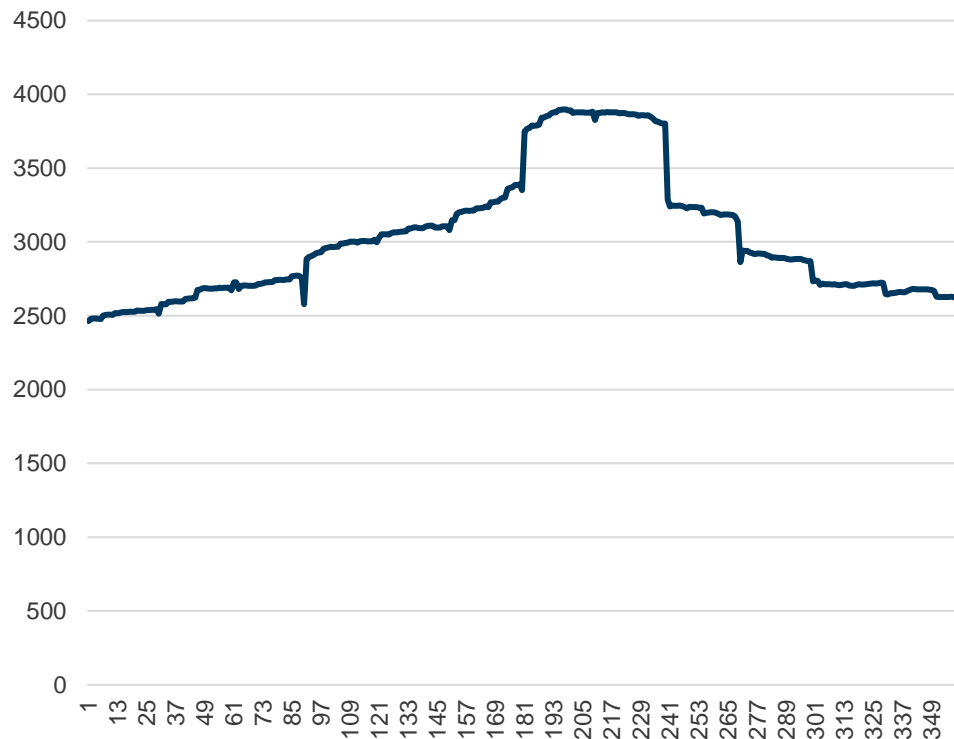
# Évolution journalière de l'emploi total

## Organismes de tourisme (IDCC 1909)



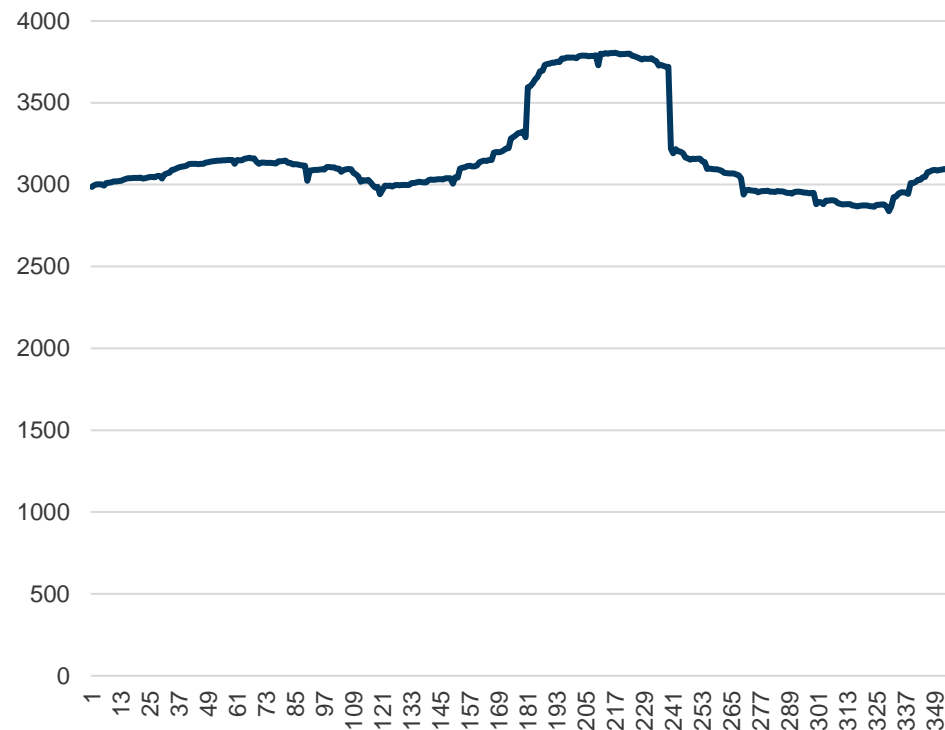
### ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1909 DANS LES COMMUNES LITTORALES (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



### ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 1909 DANS LES COMMUNES DE MONTAGNE (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse

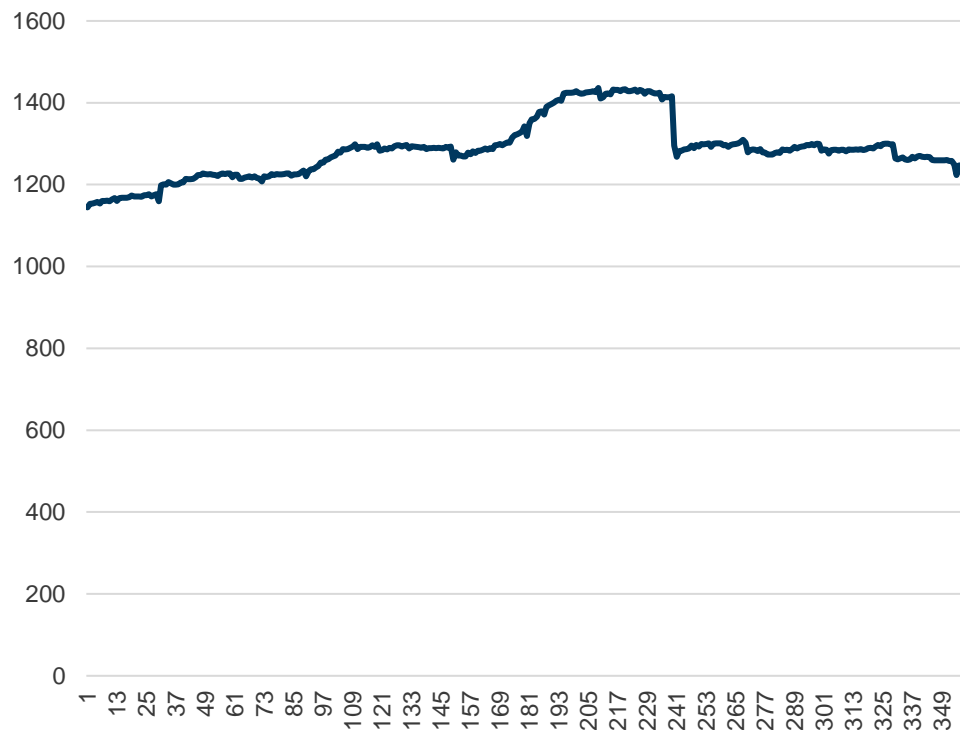


# Évolution journalière de l'emploi total Cafétérias (IDCC 2060)



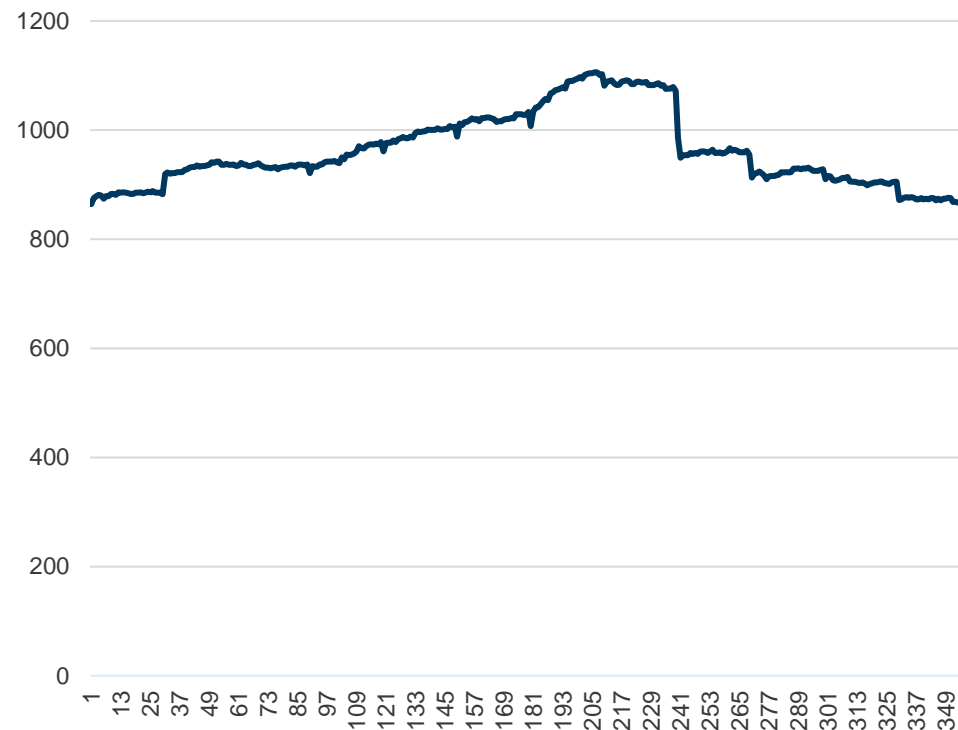
## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 2060 DANS LES COMMUNES LITTORALES (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 2060 DANS LES COMMUNES DE MONTAGNE (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



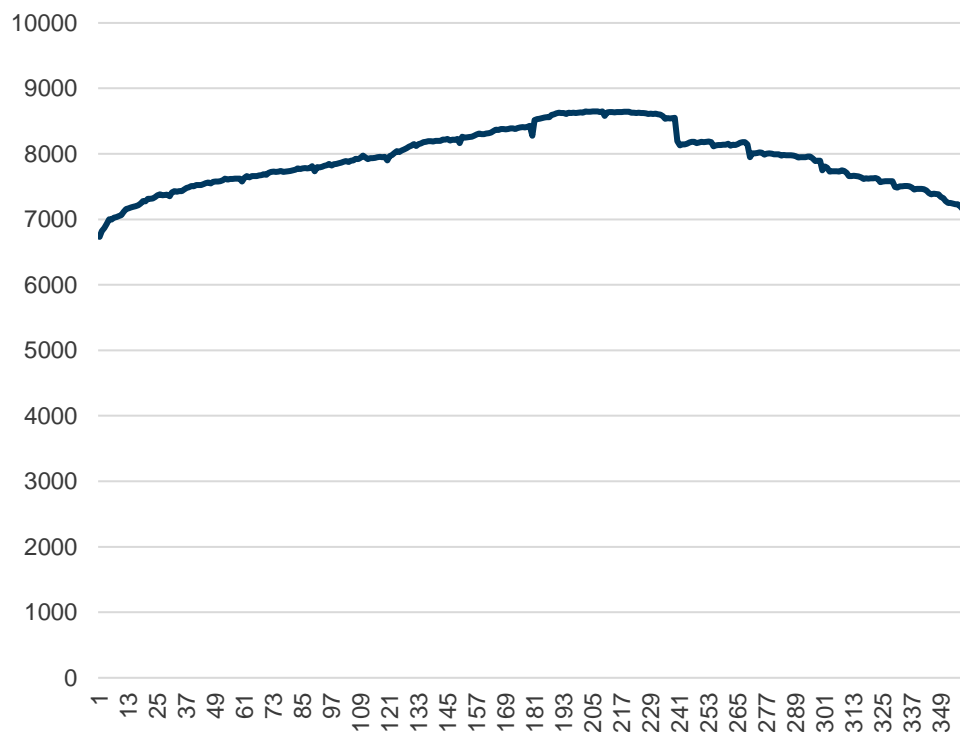


# Évolution journalière de l'emploi total Casinos (IDCC 2257)



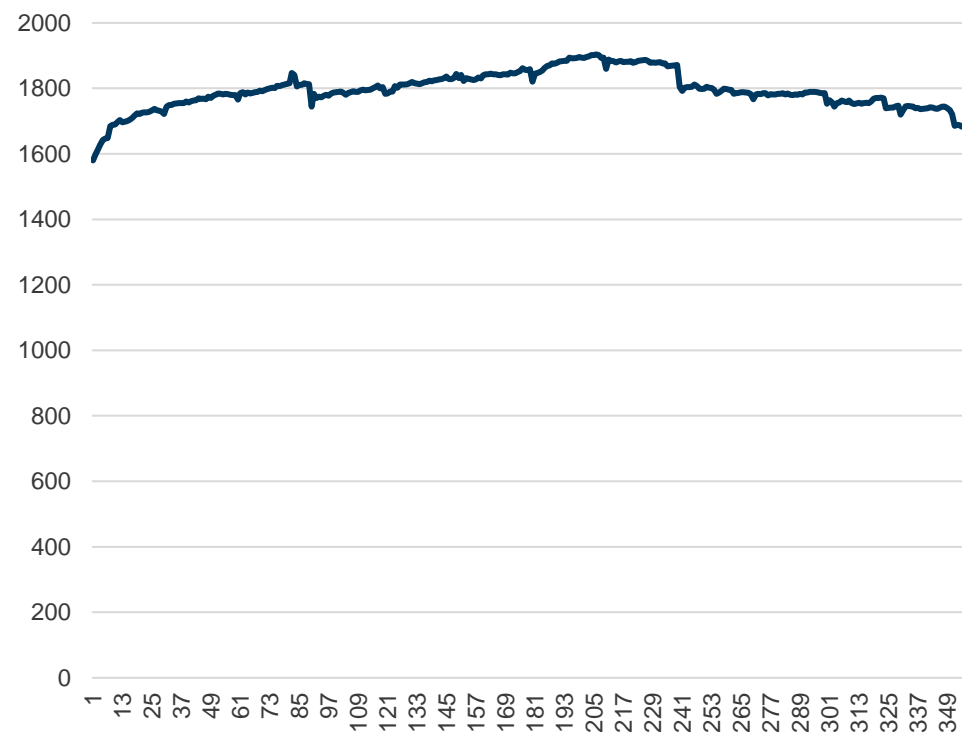
## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 2257 DANS LES COMMUNES LITTORALES (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

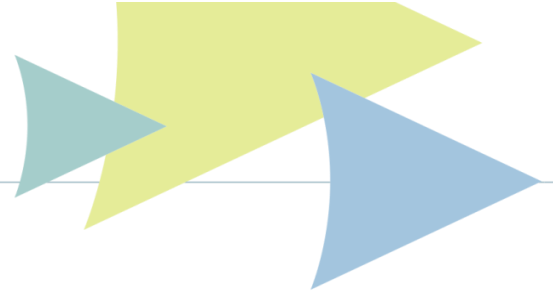
Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse



## ÉVOLUTION JOURNALIÈRE DE L'EMPLOI TOTAL DE L'IDCC 2257 DANS LES COMMUNES DE MONTAGNE (HORS CORSE ET DROM) EN 2019

Sources : données DSN ; retraitement AKTO & Katalyse





## Annexes

- 1) Entretiens qualitatifs conduits
- 2) Compléments de traitement statistique
- 3) Présentation de l'échantillon de l'enquête en ligne

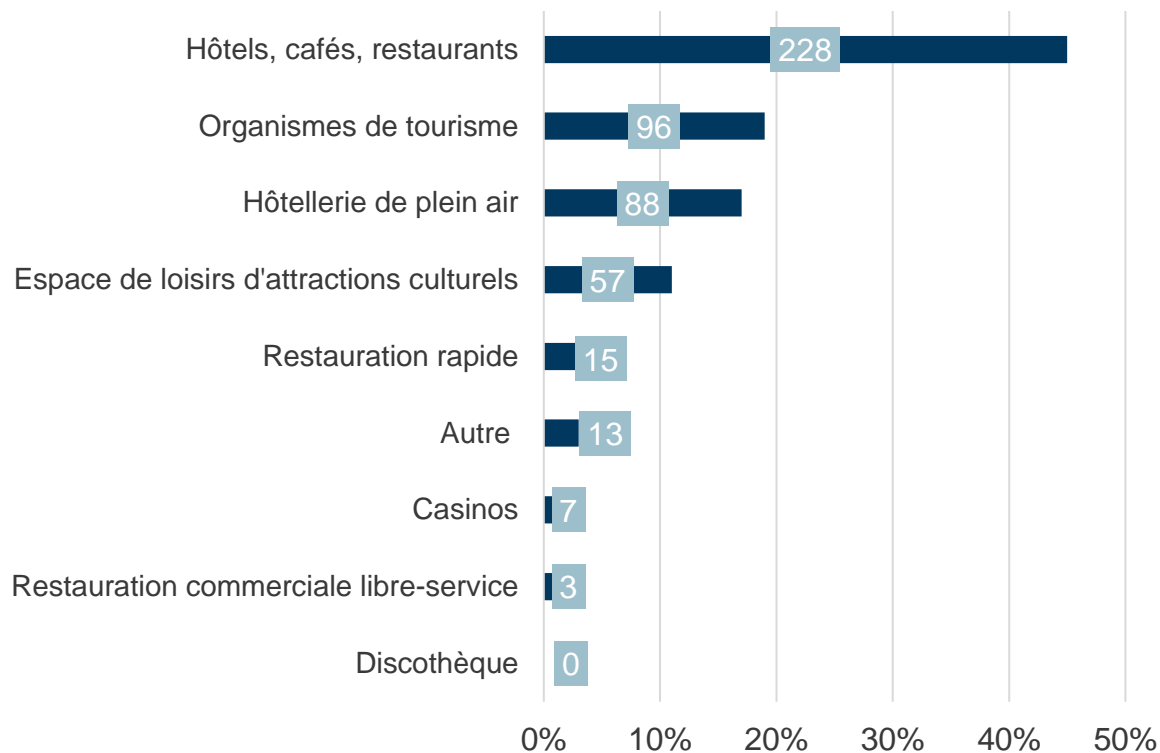
# Plus de 500 répondants à l'enquête en ligne

Introduction

## RÉPARTITION DES REpondANTS PAR BRANCHE PROFESSIONNELLE

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

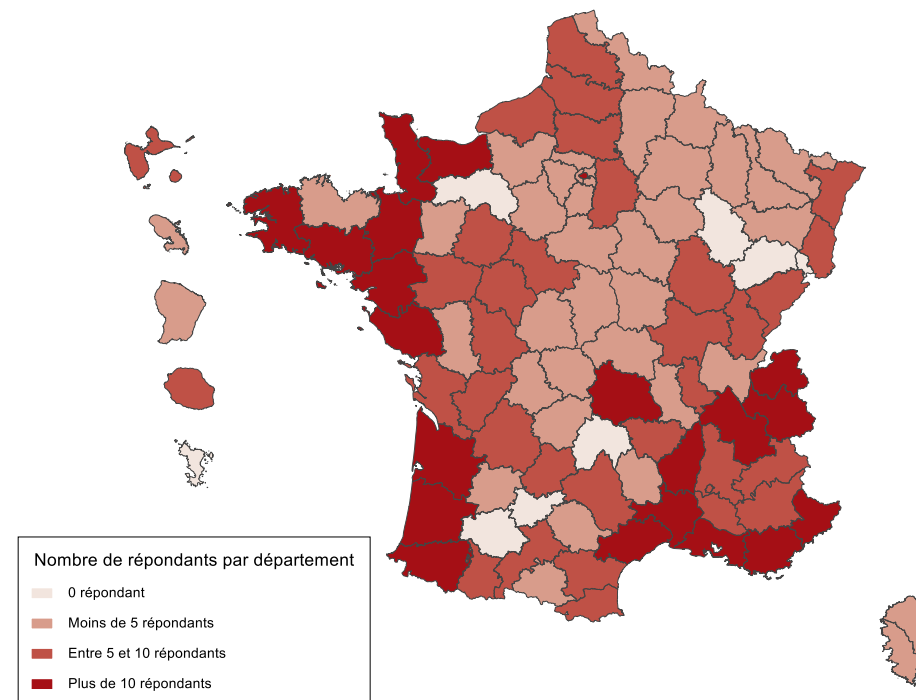
507 répondants



## RÉPARTITION DES REpondANTS PAR DEPARTEMENT

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

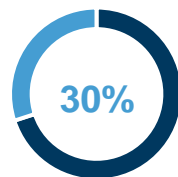
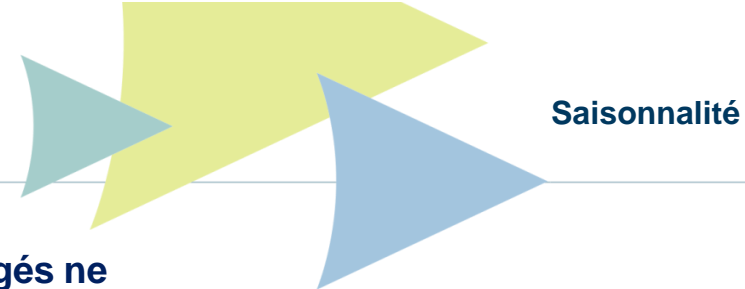
643 répondants



► 45% des établissements répondants sont des hôtels, cafés ou restaurants et 19% des organismes de tourisme

# La saisonnalité dans les établissements interrogés

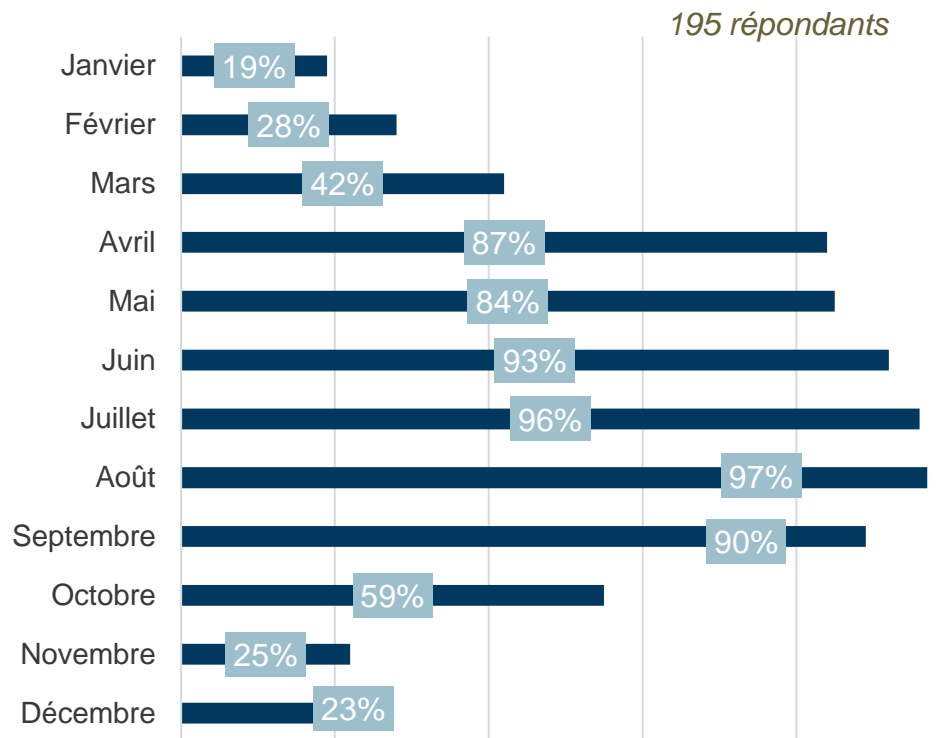
30% des établissements interrogés non ouverts à l'année



Des établissements interrogés ne sont pas ouverts toute l'année

## PROPORTION DES ÉTABLISSEMENTS OUVERTS PAR MOIS PARMI CEUX NON OUVERTS A L'ANNEE

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



- ▶ Parmi les établissements non ouverts à l'année de l'échantillon, la quasi-totalité d'entre eux sont ouverts en été (*notamment en juillet et août*)
- ▶ L'échantillon couvre une diversité de situations avec des établissements qui ouvrent également pour la saison d'hiver (*essentiellement en montagne mais également sur le reste du territoire national*)

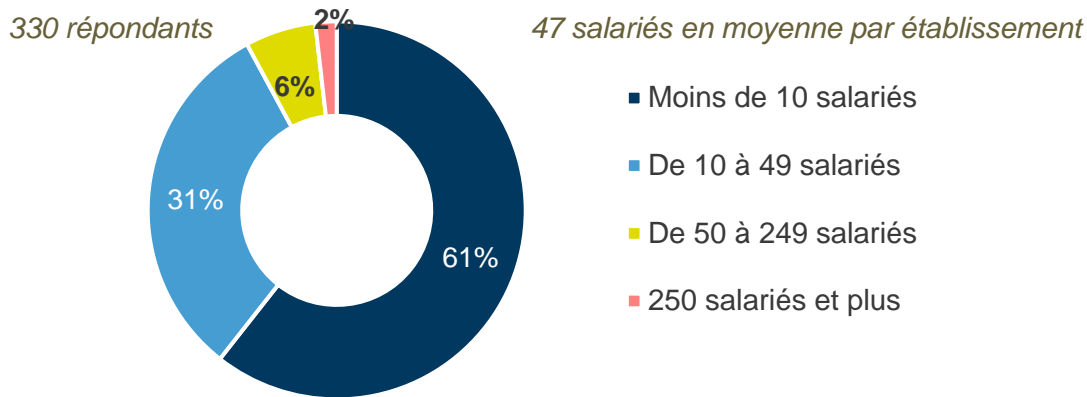
# La saisonnalité dans les établissements interrogés

## 70% des établissements interrogés ouverts à l'année



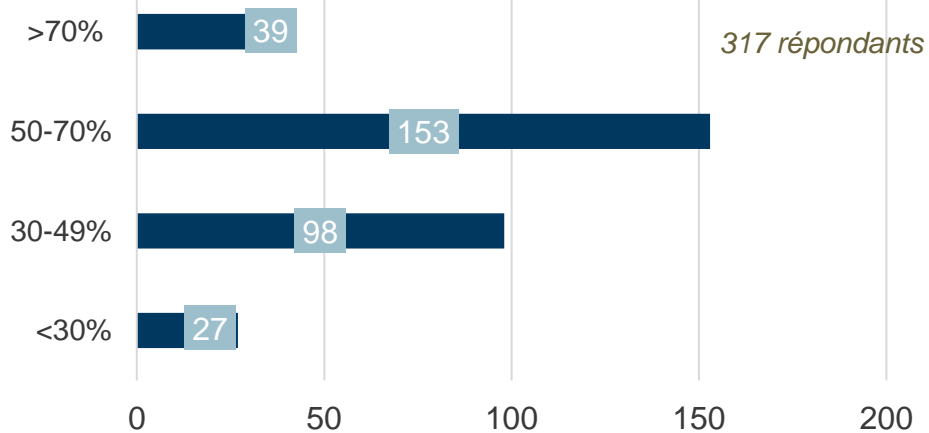
### RÉPARTITION PAR NOMBRE DE SALARIÉS PERMANENTS POUR LES ÉTABLISSEMENTS OUVERTS À L'ANNÉE

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



### PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉE PENDANT LA PÉRIODE DE HAUTE SAISON

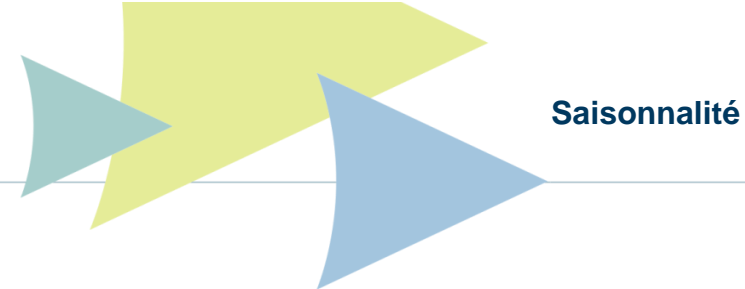
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



- ▶ A l'image de l'ensemble des établissements du tourisme, ceux qui recrutent des salariés, sont en majorité des TPE de moins de 10 salariés
- ▶ A noter que l'échantillon interrogé compte également quelques établissements importants de plus de 250 salariés permanents
- ▶ La majorité des établissements (60%) réalise plus de la moitié du chiffre d'affaires pendant la période de haute saison :
  - ▶ 48% des établissements produisent 50 à 70% de leur activité à cette période
  - ▶ 12% des établissements réalisent plus 70% de leur chiffre d'affaires en haute saison

# La saisonnalité dans les établissements interrogés

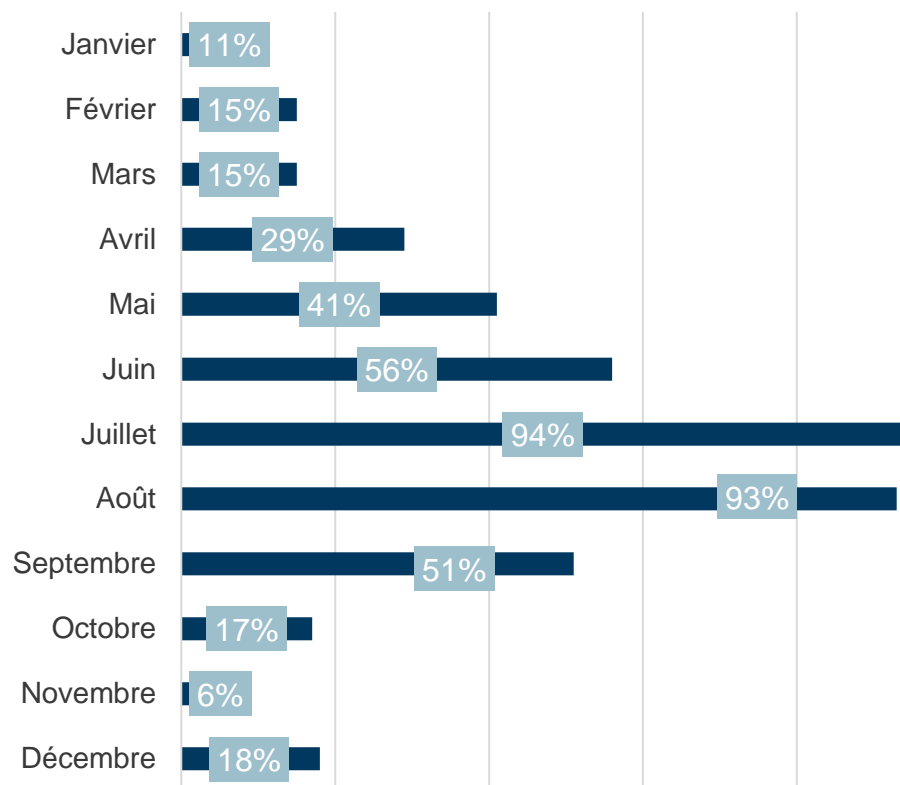
## Les périodes de haute saison



### PÉRIODES DE HAUTE SAISON

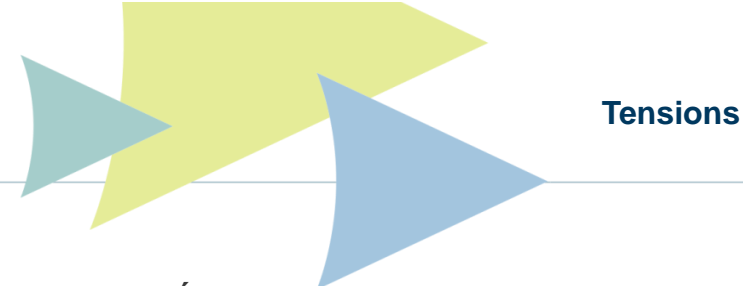
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

506 répondants



- ▶ Les mois de juillet et août constituent clairement des mois de haute saison pour la quasi-totalité des entreprises interrogées ; même pour les établissements situés en zone de montagne, l'été représente aussi une période de haute saison
- ▶ A noter qu'à l'exception du mois de novembre, tous les mois de l'année constituent une période haute pour au moins 10% des établissements interrogés
- ▶ Ainsi que nous l'avons également constaté dans l'analyse statistique des saisonniers, les périodes de saison diffèrent d'une branche à une autre, générant de fait un besoin d'emplois saisonniers toute l'année

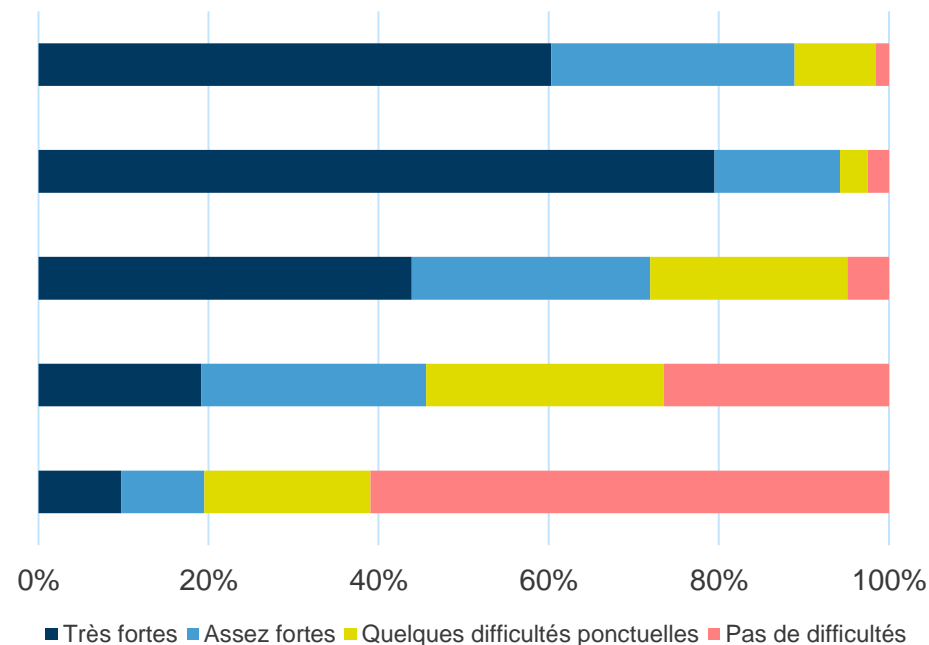
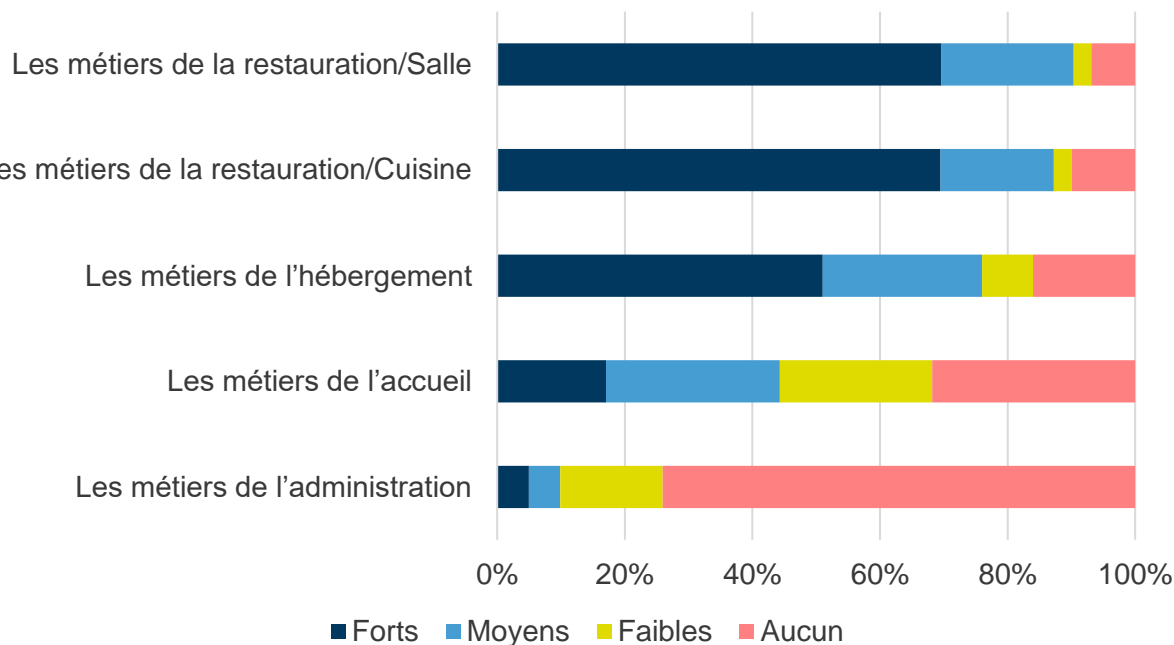
# Zoom HCR – besoins et difficultés de recrutement



**BESOINS DE RECRUTEMENT - HCR**  
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

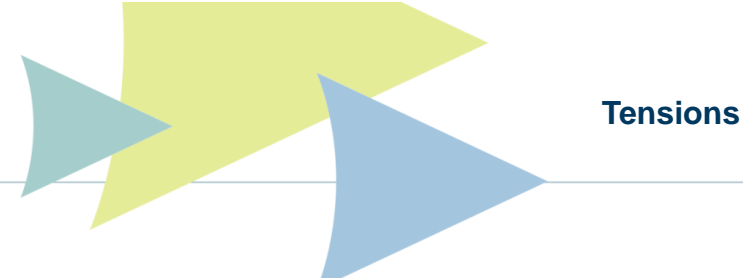
167 répondants

**DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT - HCR**  
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



- Globalement, une branche avec des tensions de recrutement assez importantes en particulier sur les métiers de la restauration :
  - Des besoins et des difficultés de recrutement particulièrement forts ressentis sur les métiers de la restauration, en salle et en cuisine pour plus de 60% des entreprises répondantes

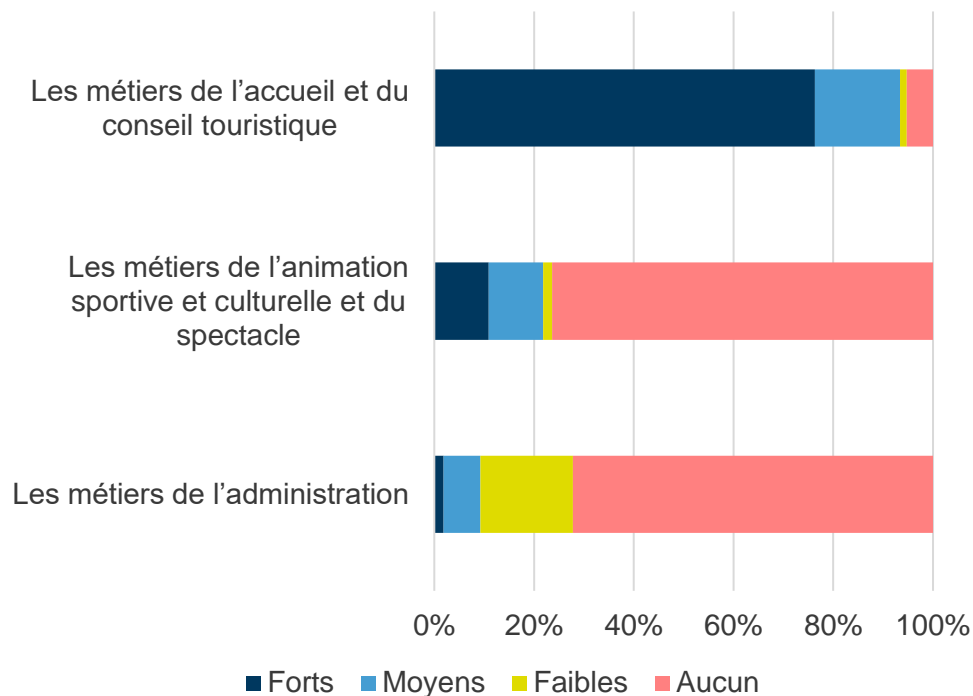
# Zoom OT – besoins et difficultés de recrutement



## BESOINS DE RECRUTEMENT - OT

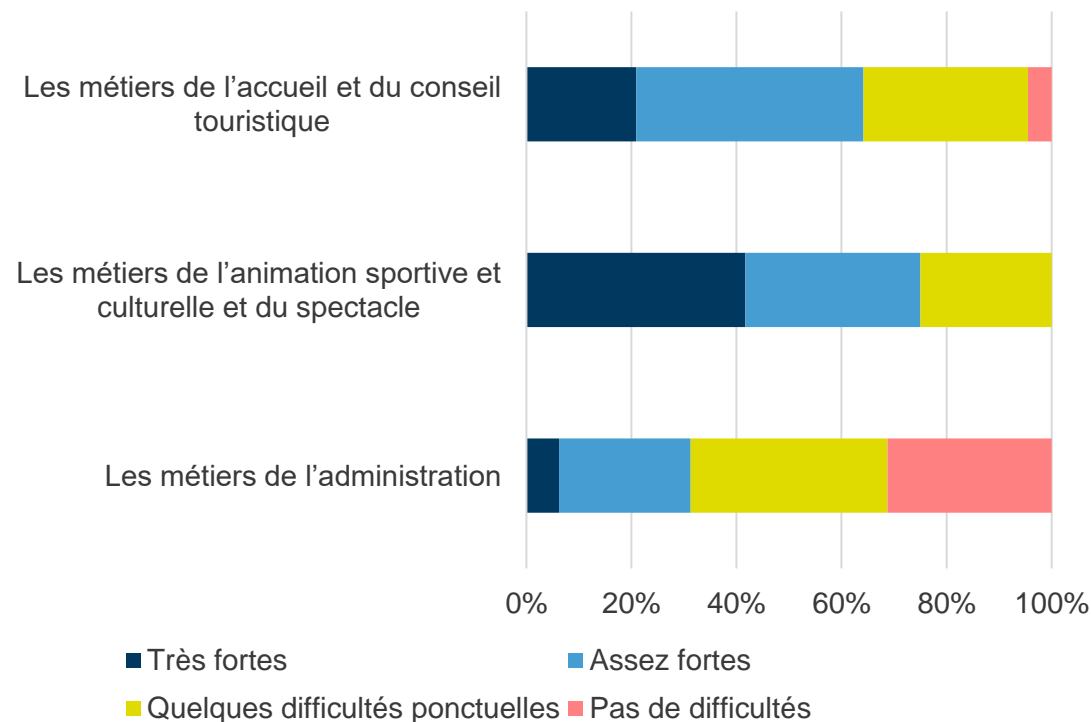
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

76 répondants



## DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT - OT

Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



- Majorité des besoins exprimés sur les métiers de l'accueil et du conseil touristique et pour lesquels les difficultés de recrutement sont les plus marquées...
- ...à l'inverse, de faibles besoins sur les métiers de l'administration et les métiers de l'animation sportive et culturelle et du spectacle et pourtant certains OT ayant quelques difficultés de recrutement à ces postes



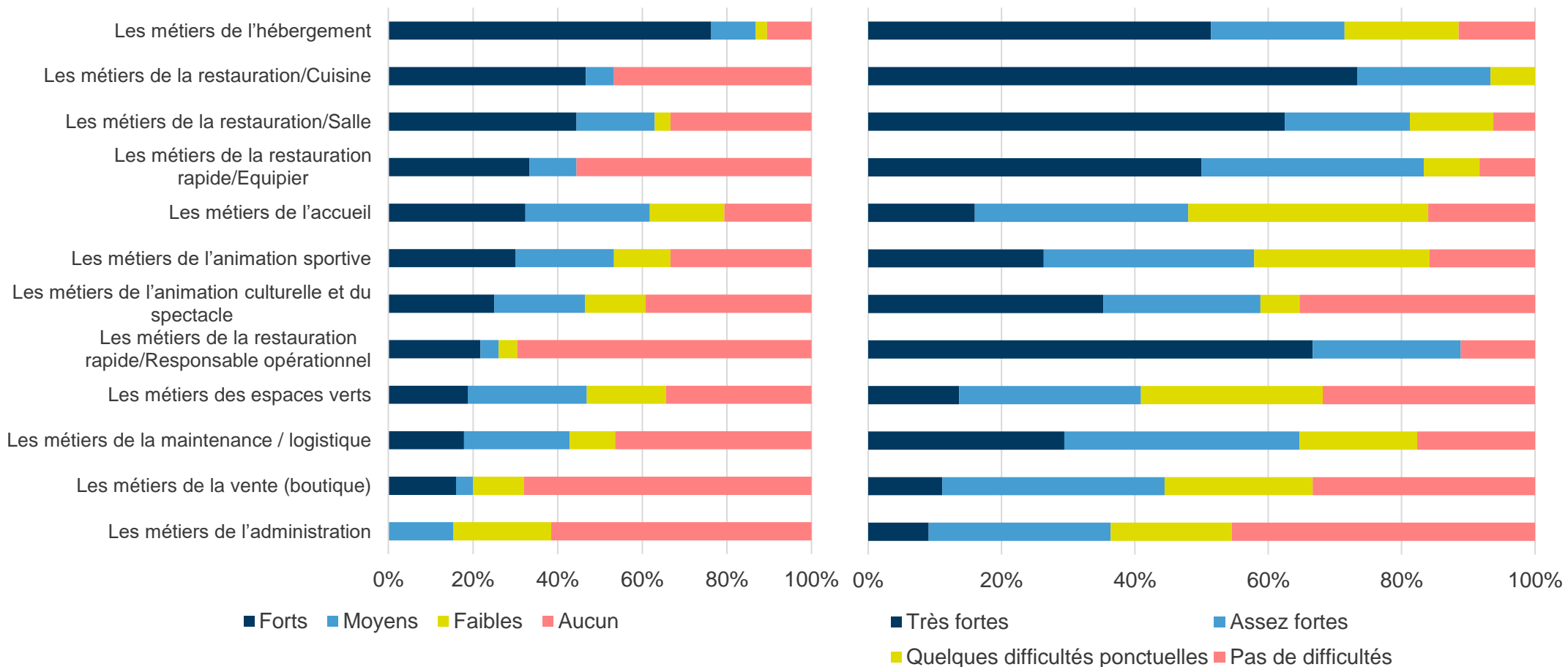
# Zoom HPA – besoins et difficultés de recrutement

Tensions

**BESOINS DE RECRUTEMENT - HPA**  
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

44 répondants

**DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT - HPA**  
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse



- Une branche présentant une grande diversité de métiers avec des difficultés de recrutement ressenties dans l'ensemble des familles métiers
- Des besoins et des difficultés de recrutement essentiellement sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration pour la majorité des entreprises interrogées

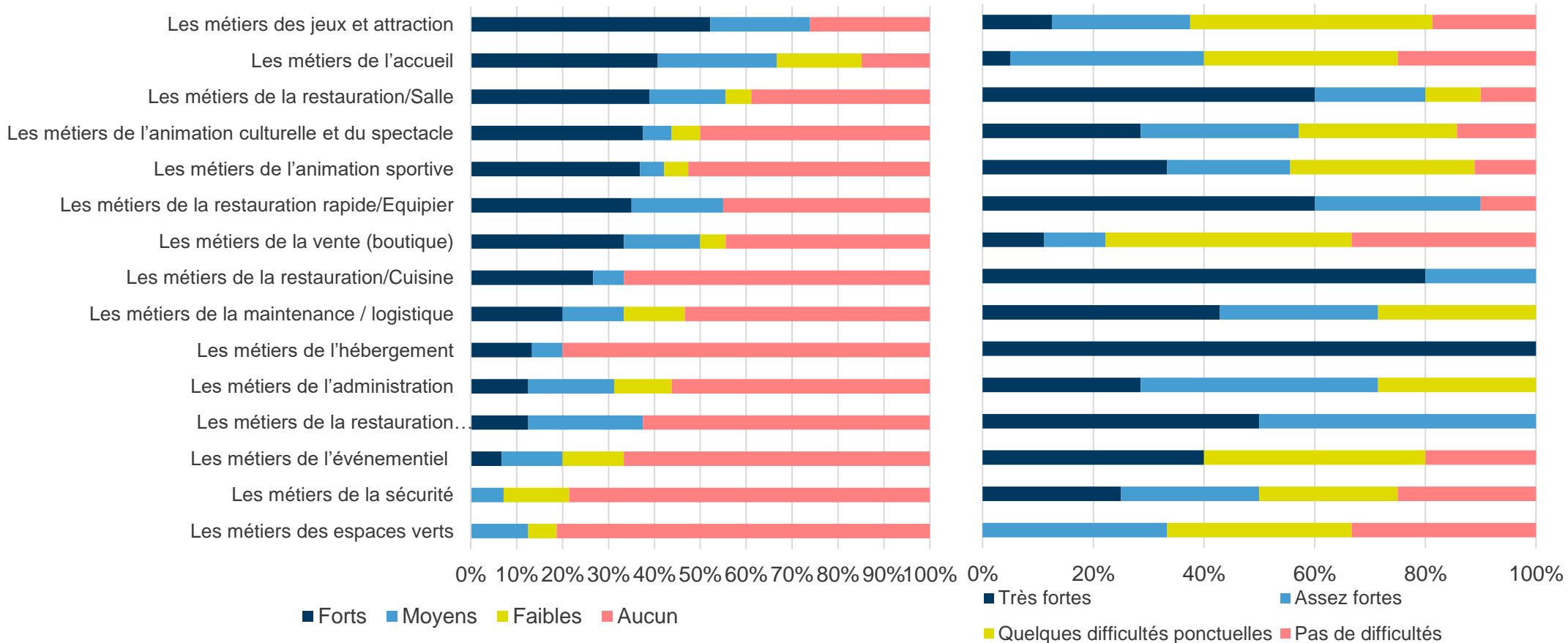
# Zoom ELAC – besoins et difficultés de recrutement

Tensions



**BESOINS DE RECRUTEMENT - ELAC**  
Sources: enquête en ligne ; retraitement Katalyse

37 répondants



- ▶ Une branche présentant une grande diversité de métiers avec des besoins de recrutement marqués dans la plupart des familles de métiers en particulier dans les métiers des jeux et attraction et les métiers de l'accueil
- ▶ De fortes difficultés de recrutement qui ne correspondent pas forcément aux besoins de recrutements les plus importants mais qui se concentrent sur les métiers de l'hébergement et de de la restauration (salle, cuisine, restauration rapide...)