

EXTRAIT DU RAPPORT

de Monsieur Jean-Jacques DESCAMPS

à

**Monsieur Luc CHATEL,
Secrétaire d'Etat à la Consommation et au Tourisme**

sur

**« La création d'un Pôle d'excellence
autour de la Formation,
la Recherche et l'Innovation
dans le Tourisme »**

5 février 2008

La mission, objet de ce rapport, fait suite à l'initiative, prise par le précédent gouvernement, de réunir la plupart des acteurs concernés par ce problème de la recherche, de l'innovation, et de la formation dans le tourisme à Gréoux-les-Bains en juillet 2006, puis de confier à l'Inspection Générale du Tourisme une mission d'expérimentation d'une meilleure coordination en matière de formation supérieure entre les pôles de formation au Tourisme de Paris et de Nice-Sophia Antipolis.

Synthèse du Rapport

Luc Chatel, Secrétaire d'Etat à la Consommation et au Tourisme, a confié, fin octobre 2007, à Jean-Jacques Descamps, Ancien Ministre, une mission sur l'opportunité de la création d'un **pôle d'excellence du Tourisme** en France autour de la **formation**, de la **recherche** et de l'**innovation**.

Ce dernier, assisté d'un rapporteur, Julien Bernard, a rencontré une **centaine d'acteurs** et analysé **une cinquantaine d'études** déjà réalisées dans ce domaine, afin d'élaborer un diagnostic sur l'opportunité de créer un tel pôle et surtout de proposer enfin une série de préconisations concrètes visant à rendre à nouveau exemplaire la qualification française dans cet important secteur dont l'apport économique est vital pour l'avenir.

Les observateurs sont nombreux, en effet, à estimer que le leadership de la France en matière de tourisme, traditionnellement reconnu dans le monde, s'érode face à une concurrence croissante et de plus en plus professionnelle.

- Cette remise en cause de la réputation de notre pays en matière de qualification des ressources humaines qui se consacrent aux métiers du tourisme mérite donc que l'Etat s'en préoccupe
- Dans le même temps, les professionnels s'inquiètent de ne pas trouver les salariés qu'ils souhaitent alors que les salariés eux-mêmes s'inquiètent des niveaux de rémunérations et des perspectives de carrières qu'ils peuvent espérer dans le secteur

Autrement dit, Il faut rapidement remédier à l'existence du **paradoxe** qui existe entre le potentiel considérable que représente la destination France en termes d'image et de revenus pour notre économie et une apparente inefficacité des moyens mis en œuvre par l'Etat, les collectivités locales et les professionnels en matière de formation et de recherche, aboutissant ainsi à une insuffisante exploitation de ce potentiel. ...

L'objectif de ce rapport est, **tout d'abord**, de **comprendre les raisons structurelles de cette inadéquation** entre l'offre quantitative et qualitative des professionnels issus des formations spécialisées, et la demande des clients de chaque métier du secteur. Il est ensuite d'en tirer les conséquences en matière d'action de l'Etat dans ce domaine, en sachant que la conclusion devra naturellement répondre aux attentes des professionnels par une intervention de l'Etat plus légère et moins coûteuse qu'actuellement.

Le diagnostic préalablement réalisé a permis de faire ressortir des dysfonctionnements majeurs sur chacune des composantes du périmètre analysé :

- **La recherche** : un retard important face à nos principaux concurrents, lié à **trois principales raisons**
 - Il existe de nombreux chercheurs spécialisés sur le Tourisme mais on ne note aucun travail scientifique en commun, ni de comité scientifique les rassemblant.
 - Il n'existe pratiquement aucun travail de recherche avec des chercheurs internationaux, ni de publications académiques internationales.
 - Il n'existe pratiquement pas de réseau ou de structure d'échanges organisés entre les chercheurs et les partenaires du secteur (collectivités locales et entreprises) visant à optimiser l'intérêt des recherches lancées
- **La veille / Observation** : une série de dysfonctionnements spécifiques
 - la **dispersion des ressources** et du manque de cohérence entre les 3 principales structures de veille et d'observation existant dans l'Administration
 - En outre, on observe une insuffisance de communication de la **veille technologique et quantitative**, qui reste cloisonnée chez les experts,



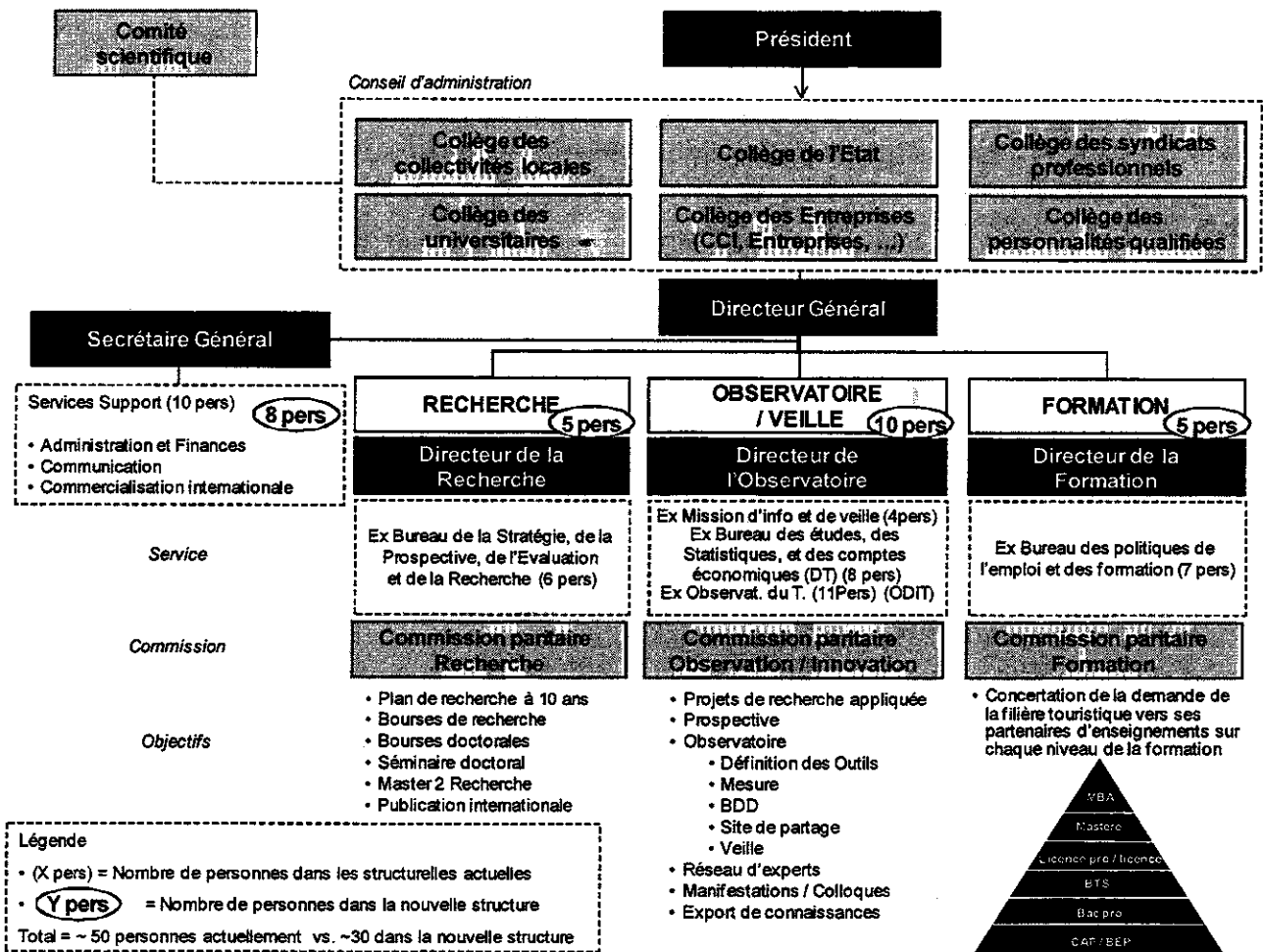
- Un manque de lien entre les actions de Recherche & Développement qui sont essentiellement cantonnées chez les grands acteurs économiques du secteur (Accor, Sodexo, Club Med, ...)
 - un manque évident de moyens consacrés à une véritable stratégie d'accompagnement, et de structures pérennes permettant d'aider au développement de projets / start-up
 - Au-delà des ces problèmes structurels, il manque une analyse fine du contenu concret des résultats de l'Observation et de la Veille actuelles (par métiers, par filières technologiques ...)
- **La formation : non adéquation chronique entre offre et demande de diplômés**
 - Un véritable cloisonnement des formations et un manque de vision globale et par métiers et niveaux, aboutissant à une insatisfaction plus ou moins des partenaires concernés
 - Un manque d'analyse des besoins quantitatifs et qualitatifs du marché
 - Une très forte hétérogénéité entre les structures d'enseignement par diplôme
 - Une très insuffisante concertation entre professionnels et enseignants sur la prospective en matière de qualifications et sur la réalité du marché de l'emploi
 - Des initiatives souvent intéressantes sur tout le territoire mais prises au fil de l'eau et des bonnes volontés

Il semble donc nécessaire de redéfinir d'urgence une stratégie de l'Etat dans ce domaine, afin de supprimer ces dysfonctionnements et de mettre professionnels et enseignants en situation de travailler, ensemble et à partir d'informations fiables, à une meilleure gestion des ressources humaines dans le tourisme.

C'est l'objet de notre proposition de regroupement, au sein d'une structure collective de partenariat entre le Public et le Privé, de tout ce qui devrait concourir actuellement à la réflexion et à l'échange d'expérience en matière de Recherche, de Formation et d'Observation dans le Tourisme de façon à rendre la politique de l'Etat à la fois plus efficace et moins coûteuse.

Ce partenariat représentera le 3^{ème} pilier de l'action de l'Etat dans sa recherche de croissance de l'activité touristique, à côté des structures similaires mises en place lors de la création de la Maison de la France et d'ODIT France. Cette structure facilitera l'échange et l'évolution vers l'excellence des métiers du tourisme, en rassemblant les principaux partenaires de la filière (Etat, ministères, collectivités locales, entreprises, opérateurs, syndicats, enseignants, chercheur, etc.). Là où la Maison de la France, avec ces mêmes partenaires, s'occupe de l'analyse des marchés et de la promotion de la destination France, et où ODIT France devrait se recentrer sur son cœur d'expertise à savoir l'amélioration de la production touristique et l'aide aux collectivités locales et aux petites et moyennes entreprises en matière d'Ingénierie touristique, ce nouveau pilier s'occuperait de la prospective et de la qualification en matière de ressources humaines destinées à rendre performante l'offre touristique face à la demande.

Ce pôle de recherche de l'Excellence de la filière Tourisme France, regrouperait plusieurs services actuels de la Direction du Tourisme (notamment le Bureau de la Stratégie, de la Prospective, de l'Evaluation et de la Recherche, la Mission de veille et d'information et le Bureau des politiques de l'emploi et de la formation) et éventuellement la Direction de l'Observation d'ODIT-France. Il serait structuré autour de 3 **Départements : Veille, Recherche, Formation**, organisés selon le schéma ci-après, avec l'objectif de réduire le budget de l'état et d'en simplifier l'administration. Les autres éléments de la Direction du Tourisme pouvant probablement s'insérer dans les directions elles-mêmes réorganisées au sein de la Mission Développement Economique au sein du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi :



La structure juridique envisagée pourrait être celle d'un G.I.E. Le budget de celui-ci pourrait être alimenté par le redéploiement à part égale d'une partie du budget de fonctionnement des services concernés au sein de la Direction du Tourisme actuel et des contributions des partenaires (entreprises, collectivités, organisations professionnelles, chambres consulaires).

En conclusion, ce projet de création d'un pôle d'excellence de la connaissance, autour des trois piliers que sont l'innovation, la formation et la recherche, sera fondé sur un partenariat rapproché de tous les praticiens des métiers qui concourent à l'activité Tourisme-France, pour améliorer sa compétitivité et donc la croissance qui en résultera.

Ce challenge que nous proposons à l'ensemble de ces partenaires devrait aboutir très rapidement à :

- 1) Une amélioration sensible de l'image de la Destination France avec la création d'une marque, et sa valorisation autour des meilleurs centres de recherche et de formation du secteur
- 2) La création d'une base de knowledge management de toute la recherche fondamentale et appliquée, d'un réseau d'experts, et d'outils innovants, visant à améliorer l'offre française de produits touristiques et pouvant servir d'exemples commercialisables dans le monde entier
- 3) L'enclenchement d'un cercle vertueux d'échanges d'expériences entre les acteurs, porteurs de nouvelles initiatives valorisantes pour notre économie (bourses de recherche,



aide à la création d'entreprises, ...), renforcé par une augmentation de moyens financiers issus du secteur privé

- 4) **Une forte synergie entre recherche et formation**, (permettant de donner aux jeunes qui s'engageront **dans ces filières liées au Tourisme** des perspectives de carrière porteuses d'avenir et d'optimiser l'adéquation entre demande et offre de diplômés dans le secteur) et **une amélioration du processus d'orientation** des jeunes dans les métiers du Tourisme avec une valorisation de ces derniers

- 5) **Un repositionnement de l'Etat sur son vrai rôle de stratège et d'appui aux acteurs économiques**, en leur donnant les informations et les moyens d'agir et en appliquant ainsi le principe de subsidiarité qui favorisera les conditions de leur propre créativité