

Mondialisation du tourisme et régulation sociale postfordiste

Gilles Caire (GEDES, Université de Poitiers)

Article paru dans Euzeby C. (ed.), **Mondialisation et régulation sociale**, tome 1, L'Harmattan, 2003

Résumé

Le tourisme est un secteur profondément caractéristique de la mondialisation actuelle et de ses conséquences sur la structuration des relations sociales nationales. En mobilisant une grille de lecture régulationniste articulée sur le concept de rapport salarial, et en prenant appui sur le cas français, nous dégagons deux scénarios opposés en matière de régulation sociale postfordiste.

1. INTRODUCTION

Au sein du mouvement général de la mondialisation, le tourisme est particulièrement exemplaire, par son histoire, par son degré d'intégration aux marchés internationaux, par les rapports de domination économique et symbolique qu'il provoque, par les complémentarités intersectorielles qu'il implique, par les migrations transfrontières de consommateurs et de travailleurs qu'il suscite et par l'idéologie économique et culturelle qu'il véhicule. De ce fait choisir cette perspective sectorielle est à nos yeux loin d'être un point de vue réducteur des effets sociaux de la mondialisation. C'est au contraire illustrer les interactions entre les relations économiques internationales et les conditions de travail et les modes de vie au quotidien, mais c'est aussi dégager deux projets opposés de régulation sociale du capitalisme postfordiste.

2. LE TOURISME EST AU CENTRE DU CHAMP DE FORCES DE LA MONDIALISATION

Le tourisme est devenu un élément fondamental de l'économie internationale, au même titre que le commerce de marchandises, que les autres échanges d'invisibles et que les mouvements de capitaux et de travailleurs.

2.1. Le tourisme, « la plus grande industrie du monde »

Les dépenses touristiques internationales¹ représentaient en 2000, 477 milliards de dollars, soit 6,5% des exportations mondiales de biens et services (contre 5% en 1980) et 34% des exportations des seuls services. Si l'on y ajoute les recettes provenant des voyages internationaux, l'ensemble représente alors 8% des exportations mondiales de biens et de services et 41% des exportations de services (respectivement 7,3% et 36,2% pour les pays industrialisés, 10,1% et 65,7% pour les PVD). Les dépenses internationales de tourisme et de transport des personnes (555 milliards de dollars en 1999) constituent ainsi le premier poste d'exportations mondiales devant l'automobile (550 milliards), la chimie (530 milliards), les produits alimentaires (435 milliards) et les combustibles (400 milliards). De plus, l'OMT (2003) estime que pour 38% des pays, le tourisme est la première source de devises et que dans 83% des pays il figure parmi les 5 premières catégories d'exportations. Enfin selon la même organisation, le tourisme générerait entre 3 et 5% du PIB mondial et contribuerait directement à l'emploi de quelques 200 millions de personnes de par le monde.

Jusqu'en 1987, la progression des dépenses touristiques internationales a toujours été plus rapide que la croissance du PIB mondial et que les échanges internationaux. Depuis, la croissance est sensiblement identique à celle du commerce mondial mais légèrement plus faible que celle des services².

Cependant, à l'image du commerce de marchandises, le tourisme international est marqué par une forte régionalisation des échanges (les voyages intercontinentaux ne représentent que 18% du total) et une puissante polarisation des flux – la Triade concentrant 85% des recettes, les 4 premières destinations représentant à elles-seules 35%, et les 4 principaux pays émetteurs 37% - et par une forte dépendance et vulnérabilité du Sud envers le Nord (« les touristes du Nord sont importants pour le Sud, les touristes du Sud n'ont aucune importance pour le Nord »).

Tableau 1 : Liste des 10 premiers pays touristiques en 2000 selon trois critères

Arrivées touristiques (en millions)	Recettes touristiques (en milliards de \$)	Dépenses touristiques (en milliards de \$)
1 France 75,6	1 États-Unis 82,0	1 États-Unis 64,5
2 États-Unis 50,9	2 Espagne 31,5	2 Allemagne 47,6
3 Espagne 47,9	3 France 30,8	3 Royaume-Uni 36,3

¹ Les motifs de tourisme international sont groupés en trois grandes catégories : 1) loisirs, détente et vacances ; 2) affaires et autres motifs professionnels ; 3) autres motifs : visite à la famille et aux amis, santé, religion. Le tourisme interne des résidents est exclu des statistiques internationales.

² Le secteur n'a connu que deux années de croissance négative, 1982 et 2001, et deux forts ralentissements, en 1991 et en 1993.

4 Italie	41,2	4 Italie	27,5	4 Japon	31,9
5 Chine	31,2	5 Royaume-Uni	19,5	5 France	17,8
6 Royaume-Uni	25,2	6 Allemagne	18,5	6 Italie	15,7
7 Russie	21,2	7 Chine	16,2	7 Chine	13,1
8 Mexique	20,6	8 Canada	10,7	8 Hongkong	12,5
9 Canada	19,7	9 Autriche	9,9	9 Pays-Bas	12,2
10 Allemagne	19,0	10 Grèce	9,2	10 Canada	12,1

Source : OMT

2.2. Le tourisme international, principale source de migrations humaines

Le tourisme est caractérisé principalement par la mobilité des consommateurs : le consommateur va vers le fournisseur et non l'inverse, comme c'est le cas pour les marchandises et pour la plupart des services (à l'instar des télécommunications, des assurances ou des services financiers). C'est la seule activité économique pour laquelle le consommateur « doit aller à l'usine », i.e. la région d'accueil touristique. Ainsi au-delà de son poids monétaire, le tourisme international est aussi la source de vastes migrations transfrontières temporaires : l'OMT comptabilise 693 millions d'arrivées touristiques internationales en 2001³ (à titre de comparaison, l'ONU estime qu'en 2000 la population mondiale comprenait 175 millions de migrants internationaux temporaires et permanents). Selon les prévisions de l'OMT effectuées en 1995, le milliard d'arrivées internationales devrait être atteint en 2010 et le milliard et demi en 2020.

A travers le déplacement de consommateurs et de consommations qui le caractérise, le tourisme est ainsi un puissant vecteur humain et culturel de la mondialisation, par les contacts qu'il occasionne entre touristes-consommateurs et population locale (travailleurs du secteur, mais aussi résidents), par l'idéologie consumériste de différenciation et de distinction et par l'imaginaire qu'il véhicule.

De plus les déplacements touristiques contribuent fortement à la structuration des espaces territoriaux nationaux (infrastructures de transports et d'hébergements) et de l'espace temporel (temps sociaux des week-end, des vacances et du cycle de vie). Selon Jean VIARD (2002), on assisterait même à une inversion historique, du moins en France : « Le temps libre a plus aménagé la France depuis 30 ans que bien des politiques publiques, y compris récemment en matière de localisation d'entreprises. »

³ Statistique à différencier du nombre de touristes internationaux puisqu'un touriste qui au cours d'un voyage passe par deux pays différents (en passant au moins 1 nuit dans chacun) ou une personne qui effectue deux voyages dans l'année sera comptabilisé deux fois. L'OMT estime que le nombre de personnes effectuant au moins un voyage touristique international dans l'année serait de l'ordre de 200 à 250 millions de personnes (pour une population potentielle de 4 milliards de bénéficiaires de congés payés sur le globe).

Au sein de cette mondialisation touristique, la France occupe une place de choix puisque c'est la première destination mondiale, largement devant les États-Unis et l'Espagne. En termes de recettes, la France ne se classe cependant qu'au troisième rang derrière les deux pays précités. Le tourisme de transit⁴ y est en effet particulièrement important du fait de sa situation géographique intermédiaire entre le premier pôle mondial de provenance de touristes - l'Europe du Nord source de 27% des dépenses mondiales- et le premier bassin réceptif mondial - l'espace méditerranéen percevant 25% des recettes touristiques mondiales.

Cependant comme à l'inverse des autres habitants de l'UE, les Français sortent relativement peu de leur pays - quatre fois moins que les Allemands, les Hollandais et les Belges, deux fois moins que les Britanniques, moitié moins que les Italiens et à peine plus que les Espagnols- cette asymétrie des comportements a deux conséquences : i) la France doit au tourisme le solde bénéficiaire le plus important de sa balance des paiements (+15 milliards €), devant celui de l'automobile (+9 milliards €) et de l'industrie agroalimentaire (+7 milliards €) ; ii) en intégrant le tourisme interne (la part interne de la consommation touristique totale est de 64%), cette activité représente quelque 7% du PIB français (Direction du tourisme, 2002).

2.3. Un mouvement croissant de concentration internationale

Ce qui était encore il y a dix ans un marché constitué d'un grand nombre d'entreprises privées opérant sur une base nationale, est maintenant dominé par quelques grands groupes multinationaux, actifs sur tous les marchés importants (européen, américain et japonais) et de plus en plus verticalement intégrés dans la chaîne de valeur (conception, distribution, transport, hébergement). Les opérations de fusion/acquisition ont été nombreuses dans les secteurs de l'hôtellerie, du transport aérien, des parcs de loisirs (TINARD, 2003). Mais c'est sans doute pour les entreprises de voyage (agences de voyages et Tour opérateurs) que le mouvement a été le plus spectaculaire, et le plus lourd de conséquences pour les PVD mais aussi pour la France, puisque les voyagistes sont à l'interface entre les producteurs et les clients en tant que concepteurs, distributeurs et prescripteurs. Ainsi 70% du volume d'affaires européen des voyages à forfait est aujourd'hui réalisé par les 8 premiers Tours opérateurs⁵.

De plus la révolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication débouche sur de vastes alliances technico-commerciales planétaires (BALFET, 2003). Apparues chez les transporteurs aériens sous la forme de Systèmes informatisés de réservation (les SIR), systèmes exclusifs servant à

⁴ 21% des touristes étrangers ne passent qu'une nuit en France, et 53% des séjours ont une durée inférieure ou égale à trois nuitées (chiffres 2002- Direction du tourisme)

⁵ Le groupe leader mondial allemand TUI/Preussag (qui a absorbé en 1999 le 4e groupe européen Thomson (RU) et en 2000 le leader français Nouvelles Frontières) réalise un chiffre d'affaires en 2000 de 11 milliards d'euros, alors que le premier TO français le Club Méd. ne pèse que 1,5 milliards d'euros.

vérifier les vols disponibles, à faire des réservations et à émettre des billets, elles ont évolué en réseaux globaux de distribution de services (les GDS, Global Distribution System, dont les deux principaux sont Amadeus-System One et Galileo-Appolo). Ces derniers globalisent l'offre de services complémentaires sous de nombreuses variantes tarifaires : chaînes hôtelières, grands établissements de restauration, location de véhicules, transporteurs marins et terrestres, spectacles et événementiels... De nombreux pays craignent que ces systèmes informatiques ne débouchent sur des situations de dépendance opérationnelle et des pratiques anticoncurrentielles dans l'accès aux services de réseaux de transport et de distribution du tourisme. Au-delà de ces alliances, l'Internet a également un effet profond autant sur le choix du client que sur les activités professionnelles et est en train de changer fondamentalement la relation entre le client et les fournisseurs. Les voyages sont déjà les articles les plus recherchés sur l'Internet, avec une croissance très forte des ventes en ligne (4 milliard d'euros en 2002).

3. RAPPORT SALARIAL ET TOURISME : L'EXEMPLE DE LA BRANCHE HCR EN FRANCE

En suivant la définition en cinq points (repris dans les titres de paragraphe ci-dessous) que donne R. BOYER (1986) du rapport salarial, il est possible de dresser un état des lieux structuré de l'emploi dans les branches touristiques en France, comparativement aux autres secteurs économiques, notamment de services. A cette fin, nous nous appuyons sur le secteur emblématique des Hôtels-Cafés-Restaurants (HCR), qui représente 89% des emplois des activités caractéristiques du tourisme, et 26% de la consommation touristique intérieure⁶.

3.1. « Type de moyens de production »

Le secteur touristique peut tout d'abord être défini comme « une industrie lourde de service », cumulant des caractéristiques d'industrie capitaliste et d'industrie de main d'œuvre. Le coefficient de capital est de l'ordre de 1 dans la restauration, mais de 2,5 dans l'hôtellerie, de 3,5 dans les gros parcs de loisirs, de 7 dans les remontées mécaniques. Concernant le contenu en emplois dans le secteur HCR, 270 000 emplois ont été créés entre 1980 et 2000, soit un taux de croissance moyen de +2% par an contre +0,6% pour l'emploi total, alors que simultanément la croissance en volume du secteur a été assez sensiblement moins forte que celle du PIB. Même si la demande progresse relativement moins vite, le secteur demeure donc un des plus créateurs d'emplois.

⁶ Les « *activités caractéristiques du tourisme* » comprennent les hôtels, cafés et restaurants, les autres moyens d'hébergement touristique (résidence de tourisme, villages vacances...), les agences de voyage, les remontées mécaniques et les téléphériques, et les activités thermales et de thalassothérapie. La consommation touristique intérieure intègre en supplément le transport des passagers, les services touristiques non marchands (services du tourisme des administrations centrales et locales, offices de tourisme, animations gratuites...) et les consommations dites « *connexes* », tant sur le lieu de séjour (achats alimentaires, journaux, jouets, musées, spectacles, traitement des déchets...), que sous forme d'achats préalables au séjour (bagages, vêtements, parapharmacie, caravane, ...).

Le processus productif touristique est également particulier du fait d'une forte saisonnalité de la demande et du caractère « périssable » du produit qui ne peut être stocké -les places d'avion, les chambres d'hôtel, les repas, les sièges d'un parc d'attraction invendus n'ont aucune valeur résiduelle- d'où la nécessité d'une grande flexibilité des facteurs de production (VELLAS, 2002). Mais cette flexibilité pèse essentiellement sur le travail puisque les capacités de production (hébergement, infrastructures de loisirs, réseaux de transport et d'assainissement,...) sont déterminées et fixées en fonction des périodes de pointe et ne peuvent être ajustées sur le court terme.

Le secteur HCR se distingue enfin par la présence massive de petits établissements : 92% d'entre eux emploient moins de 10 salariés et l'effectif moyen est de 3,5 personnes. Mais cette présence massive de très petites entreprises et de PME ne signifie pas paradoxalement que l'offre soit particulièrement atomisée, du fait du très fort développement depuis le milieu des années 1980 d'établissements franchisés. En 2000, le taux de pénétration (exprimé en termes de nombre de chambres) des hôtels de chaîne atteint 32%⁷ (MAILLE, 2002). Dès lors pour ces hôtels de chaîne, si le fonctionnement quotidien, et notamment l'organisation du travail, est celui d'une PME, par contre les décisions stratégiques sont prises de façon centralisée par des multinationales du tourisme (cf. l'analyse du cas Formule 1 ci-dessous).

3.2. « Organisation sociale et technique du travail »

Le système d'emploi dans le secteur HCR présente des caractéristiques similaires à celles prévalant dans les branches du commerce et des services personnels, mais de façon encore plus accentuée (importance des non-salariés, prédominance d'emplois d'exécution, jeunesse et féminisation de la main d'œuvre, développement du temps partiel contraint).

Tableau 2 : **Structure d'emploi dans le secteur HCR**

	HCR	Secteur privé et semi-public
Proportion de non-salariés	18%	10%
Proportion d'employés et d'ouvriers*	73%	60%
Proportion de moins de 30 ans*	47%	25%
Taux de féminisation	49%	43%
Proportion de temps partiel	34%	15%
Temps de travail hebdomadaire*	46,5 h	39,6 h

* salariés à temps complet non compris les apprentis et les stagiaires ; Source : BEAUVOIS, 2003

⁷ avec une forte concentration sur le bas de gamme (67% des 0 étoiles) et le très haut de gamme (45% des 4 étoiles et luxe).

De plus, la pénibilité physique et psychologique du travail (le « client est roi ») est courante, et les temps de travail longs et élastiques sur la journée comme sur la semaine sont habituels, tout comme le travail à contretemps des rythmes ordinaires (week-ends, fêtes, congés, soirs).

Tableau 3 : **Les contraintes d'horaires**

Proportion d'actifs en 1998 qui :	HCR	Toutes activités
n'ont pas de repos hebdo. de 48 heures consécutives	55%	27%
travaillent le dimanche	61%	29%
travaillent la nuit	22%	15%
ont des journées de plus de 10 heures	44%	27%
travaillent le soir après 22 heures	22%	3%
ont des délais à respecter en une heure au plus	34%	22%

Source : LE PORS (1999), à partir de l'enquête Conditions de travail DARES

Enfin le secteur se signale par la faiblesse du dialogue social et le manque de structuration des organisations syndicales et professionnelles, propres à la fois au tertiaire et aux PME, mais encore renforcés par la saisonnalité et le turn-over.

3.3. « Modalités de mobilisation et d'attachement des salariés à l'entreprise »

Les périodes d'emploi courtes sont particulièrement fréquentes. Un quart des salariés travaille moins de trois mois dans le même établissement et 44% moins de 6 mois, alors que dans les autres secteurs d'activité 61% des salariés travaillent toute l'année dans le même établissement. En conséquence, plus de la moitié des salariés du secteur comptabilisent au moins deux périodes d'emploi en 2000 (BEAUVOIS, 2003).

Conséquemment, le taux d'entrée sur CDD est très majoritaire (62% contre 23% dans l'ensemble de l'économie), et le nombre de saisonniers est particulièrement élevé (27%). L'insécurité de l'emploi est encore renforcée par un taux de défaillance des entreprises élevé et par le développement de l'externalisation des tâches.

Enfin l'hôtellerie-restauration est après le BTP, le commerce et les services domestiques, un secteur majeur en matière de travail illégal (travail non déclaré, heures supplémentaires non payées, dissimulation des heures effectives, ...). Ainsi le secteur représente 15% des verbalisations en matière de travail clandestin et 26% en matière d'emploi d'étrangers sans titres de travail (alors qu'il ne représente que 3% de la population salariée) (LE PORS, 1999).

3.4. « Déterminants du revenu salarial direct et indirect »

Se cumulant avec la précarité de l'emploi, l'hôtellerie-restauration est l'un des deux secteurs économiques les moins rémunérateurs (avec les services personnels). L'écart est important pour toutes les catégories de salariés, du bas au haut de l'échelle.

Tableau 4 : **Salaires horaires moyens en 2000 en euros**

<i>Salariés à temps complet</i>	HORECA	Commerce, réparations	Services personnels	Secteur privé et semi-public
Ensemble	7,22	8,02	6,75	10,41
Cadres et chefs d'entreprise	11,50	14,31	11,30	19,82
Professions intermédiaires	8,74	8,91	8,42	11,12
Employés	6,29	6,58	6,08	7,82
Ouvriers	6,49	6,97	6,34	7,73

Source : BEAUVOIS, 2003

En outre, le système de protection sociale est mal adapté à la précarité de l'emploi touristique et les régimes complémentaire sont peu favorables.

3.5. « Mode de vie des salariés »

Les particularités de l'emploi dans le tourisme ont bien évidemment des conséquences sur les conditions de vie des salariés, en termes d'impact sur la santé des horaires élevés et décalés, de coût des loyers en zone touristique, de travail à contretemps des rythmes ordinaires qui perturbe la vie sociale et familiale. Et au-delà des stéréotypes de mode de vie festif (« vous êtes toujours en vacances », « vous vivez dans une belle région »), le tourisme conserve plutôt une mauvaise image en termes de prestige social.

4. AVANTAGES COMPARATIFS TOURISTIQUES ET POSTFORDISME NÉO-LIBÉRAL : « LA FRANCE ENFANT GÂTÉ DU TOURISME MONDIAL ? »

Une première façon d'envisager les interactions entre mondialisation du tourisme et rapport salarial est de raisonner en termes de compétitivité-prix et de mise en concurrence des systèmes réglementaires, fiscaux et sociaux, approche que nous allons développer à travers trois exemples.

4.1. Les propositions de dérégulation sociale du MEDEF

En novembre 2002, le Groupe Tourisme⁸ du MEDEF, présidé par Jean-Marc Espalioux, Président du Directoire d'Accor, publie un rapport intitulé *Pour que la*

⁸ Dans cette commission figurent les PDG des principales multinationales françaises du tourisme et des filiales françaises de multinationales étrangères ainsi que les présidents des organisations patronales du secteur.

France reste en tête du tourisme mondial. Le constat que fait ce rapport de la situation et de l'avenir du tourisme français est alarmant : « le leadership français est doublement fragilisé par une productivité du secteur qui tend à décrocher par rapport à celle de ses principaux concurrents en Europe [l'Espagne et l'Italie] et par une compétitivité en constante diminution »⁹. Dès lors pour le MEDEF, la morale est claire : « cessons donc de nous comporter en enfant gâté du tourisme mondial ».

Concernant les « pratiques sociales », le groupe de travail¹⁰ préconise une « adaptation de la législation fiscale et sociale », « afin de tenir compte de la spécificité du secteur et lui permettre de se hisser au niveau de compétitivité de ses principaux concurrents européens » et parce que « les métiers du tourisme s'apparentent à un service public dont la permanence et la continuité doivent être assurées » (sic). Dans cet esprit le MEDEF demande le maintien des dérogations existantes à la réglementation du temps de travail (maintien de la durée hebdomadaire de travail à 43 heures, incluant 4 heures d'équivalence¹¹), voire leur extension concernant la flexibilité des horaires sur la journée et la semaine, le travail de nuit et l'augmentation du contingent d'heures supplémentaires de 130h à 190h... Le rapport n'hésite pas à affirmer que ces mesures iraient aussi dans le sens de l'intérêt des salariés : « beaucoup de salariés souhaitent également ces modifications » car « ces rigidités et les contraintes d'horaires sont des obstacles à la réalisation de leurs projets de monter dans la hiérarchie ou de créer leur propre entreprise ». Or si le rapport affirme « on ne saurait trop souligner le rôle d'escalier professionnel que constituent les « grands » du secteur », force est pourtant de constater que la société Accor subit de nombreuses attaques pour ses pratiques de sous-traitance du nettoyage des chambres, attaques tant syndicales (conflits chez les sous-traitants Arcade et Sin & Stes) que judiciaires (mise en examen de dirigeants de deux entreprises de services et garde à vue de 69 gérants d'hôtels Accor le 27 novembre 2002) pour « prêt illicite de main d'œuvre et marchandage ».

Sans surprise, le MEDEF réclame également une diminution des « charges » sociales dans le secteur touristique, charges « discriminatoires pour le site social France » et provoquant l'exode vers l'étranger du personnel qualifié (pâtisseries,

⁹ La Direction du Tourisme (2002) calcule chaque année deux indices globaux de compétitivité par les prix. Le premier fait référence à la situation du touriste étranger venant en France plutôt que de rester dans son pays, le second à la situation du touriste français se déplaçant à l'étranger plutôt que de rester en France. Or l'évolution des deux indices depuis 1995 montre que les écarts constatés ne peuvent être considérés comme d'ampleur suffisante pour avoir modifié la situation de compétitivité par les prix de notre pays.

¹⁰ pour une présentation critique plus large, cf. CAIRE et ROULLET-CAIRE, 2003.

¹¹ Le temps de présence des salariés est supérieur à la durée légale de travail compte tenu de périodes d'inaction où les salariés restent à la disposition de l'employeur et ce nombre d'heures de présence est considéré comme équivalent à la durée légale de travail. Le seuil de déclenchement des heures supplémentaires est alors repoussé au-delà de la durée équivalente à la durée légale. Les heures d'équivalence ne sont pas rémunérées ; cependant, un usage ou une convention collective peut prévoir le paiement de ces heures d'équivalence (Code du travail).

cuisiniers, serveurs, chefs de salle et de cuisine) qui « constituent désormais le gros du bataillon sans cesse croissant des Français qui trouvent à exercer leurs talents ailleurs que dans leur pays, fixant ainsi à l'étranger les entreprises et les emplois qu'ils auraient aimé créer en France »¹². Enfin, le désir de réformer les formations en tourisme s'appuie curieusement sur une dénonciation de la surqualification en la matière : « trop de BTS et autres diplômes de niveau IV et III », alors que par ailleurs le MEDEF défend la mise en place d'un plan « Qualité ».

Ces déréglementations libérales présentent de plus un fort risque de propagation aux autres secteurs économiques puisque le produit touristique n'est pas composé d'un seul service, mais d'un ensemble de sous-produits complémentaires (transport, hébergement, restauration, loisirs, spectacles...). Ainsi en France, on estime que 4 emplois touristiques sur 10 se situent dans des activités dites non caractéristiques (achats alimentaires, journaux, produits artisanaux, spectacles...). Trois exemples de cette propagation intersectorielle sont présents dans le rapport. Le MEDEF revendique tout d'abord un développement des nocturnes et la liberté d'ouverture des commerces le dimanche¹³ afin d'accroître l'attractivité touristique. Il lui paraît ensuite indispensable de limiter le droit de grève dans les transports et les musées (pudiquement qualifiée de « conciliation du droit de grève avec l'exigence de continuité du service public »). Enfin, le rapport propose un changement des rythmes sociaux afin de favoriser les départs de fin de semaine (suppression des cours le samedi matin et déplacement systématique des jours fériés au vendredi ou au lundi, sans préciser si cela est également valable pour Noël, le 14 juillet, et évidemment le 1^{er} mai...).

4.2. Un « exemple » de flexibilité post-salariale : la pratique du salariat déguisé par une multinationale française

En 1984 apparaissent en France, sous la marque Formule 1, les premiers hôtels de chaînes économiques. Ces hôtels, et ceux des chaînes concurrentes, vont peu à peu supplanter les petits hôtels indépendants bon marché, par la standardisation du confort proposé et par une implantation en périphérie de ville, d'accès facile par l'automobile. Dès la création des premiers Formule 1, le Groupe Accor (dont les différentes marques représentent près de 20% du nombre de chambres en France) opte pour la solution de la gérance-mandat¹⁴. Ces hôtels ne sont pas dirigés par des salariés, mais exploités par une SARL constituée par un couple, après avoir suivi un stage interne de formation.

¹² Rappelons cependant que les principaux motifs de l'expatriation ne sont pas fiscaux. Il est ainsi évident que l'ouverture d'un restaurant chinois en France ou d'un restaurant français en Chine ne peut se ramener à un simple calcul de coûts fiscaux et sociaux comparatifs.

¹³ Précisons qu'un commerçant non salarié n'est pas tenu à l'obligation de fermeture dominicale, que le secteur HCR bénéficie d'une dérogation permanente et de plein droit, et que les Préfets peuvent également accorder des dérogations pour « les zones touristiques d'affluence exceptionnelle ou d'animation culturelle permanente. »

¹⁴ Pratique qui sera reprise par d'autres marques du groupe (Etap Hôtel, Sofitel) et largement copiée par les chaînes concurrentes (Première classe, Nuit d'Hôtel,...)

Or suite à une procédure engagée par une cinquantaine de gérants devant les prud'hommes, la COUR D'APPEL DE PARIS (2001)¹⁵ a décidé de requalifier le contrat de Gérance Mandat (contrat d'entreprise) en contrat de travail car : « La SARL créée à la demande de la société SCHE (Formule 1) et le contrat de gérance-mandat n'étaient que des supports juridiques apparents destinés à masquer les relations de subordination caractéristique du contrat de travail. » Les attendus du jugement explicitent très clairement ces multiples liens de subordination : utilisation de statuts types pour la construction des SARL, capital social (50 000F) fourni par la SCHE¹⁶, versement d'une commission complémentaire destinée à équilibrer les charges du mandat, fixation impérative des tarifs des chambres, horaires uniformes déterminés par la chaîne hôtelière, interdiction d'une politique commerciale propre, autorisation préalable pour tout investissement supérieur à 20 000F, modèle unique de contrats de sous-traitance, pouvoir de contrôle sur la gestion et le chiffre d'affaires et de sanction, obligation pour les gérants d'informer la SCHE une semaine à l'avance de leurs dates de congés et de toute absence, et choix du remplaçant sur une liste agréée, imposition ou prohibition des fournisseurs et des produits...

Cette pratique de la gérance-mandat avait pour le groupe Accor trois avantages. En premier lieu, il s'agissait de contourner le droit du travail afin d'imposer l'obligation de permanence d'un des deux membres du couple jour et nuit, et 365 jours par an, sans versement de salaire pour heures supplémentaires, ni indemnités compensatrices de congés payés, ni indemnisation des astreintes, ni évidemment le paiement des charges sociales attenantes. En second lieu, le groupe s'assurait ainsi une polyvalence absolue de la main d'œuvre puisque le couple de gérants assurait non seulement la direction et la gestion de l'hôtel, mais aussi la réception, le service de petit déjeuner, la petite maintenance et remplissait le rôle de vigile et de gardien de nuit. Enfin l'éclatement de la structure en petits établissements indépendants permettait d'échapper aux obligations légales en matière de comité d'entreprise, de délégués du personnel et syndicaux.

Selon le livre-témoignage de Y. CHOLLET (2002), tous ces éléments avaient évidemment des incidences pour les gérants en termes de conditions de vie (obligation d'habiter sur place dans un studio de 28 m² faisant également office de bureau, interphone de nuit relié au studio, problèmes d'insécurité permanente), de travail (une quinzaine d'heures par jour) et de revenus (au final, le revenu mensuel moyen pour un couple dans un hôtel moyennement fréquenté semblait être de l'ordre du SMIC, revenu sur lequel le groupe facturait la chambre pour les enfants 1300F le mois en 1997...)

¹⁵ La procédure s'est arrêtée suite à un accord à l'amiable avec les plaignants et leur avocat (avec des indemnités très conséquentes), à la veille du jour où la Cour de cassation devait rendre son arrêt.

¹⁶ L'imposition d'un troisième associé fictif possédant 50% des parts (avec semble-t-il signature de pouvoirs en blanc), permettait au groupe ACCOR de conserver le pouvoir de contrôle de la SARL.

4.3. Le coût social de la « richesse en emplois » du « modèle américain »

L'ouvrage coordonné par Jean GADREY (2002), et réalisé à la demande du Secrétariat du tourisme en 1999¹⁷, propose une comparaison de l'emploi dans l'hôtellerie-restauration en France et aux États-Unis. Si ce secteur représente 6,3% de l'emploi américain contre 3,2% en France soit une proportion près de deux fois plus élevée, par contre lorsque l'on raisonne à volume de services vendus (les américains consommant par habitant 80% de repas et de nuitées en plus que les français) et à temps de travail identique (le temps partiel étant plus développé aux États-Unis), le différentiel de contenu en emploi n'est plus que de 12%. Ce différentiel, encore important, s'expliquerait essentiellement par la faiblesse du coût horaire dans le secteur, environ inférieur de 25% au coût français. En conséquence, la main d'œuvre du secteur est encore plus féminine et juvénile qu'en France et n'accepte cette situation que faute de mieux. Dès lors il n'est pas étonnant que le secteur produise un grand nombre de « working poors » et soit caractérisé par un très fort turn-over dans et hors du secteur.

Ainsi pour les auteurs, « l'exemple américain constitue davantage un anti-modèle qu'une source d'inspiration. ». Vouloir suivre un scénario « à l'américaine » reviendrait à encourager la création de mauvais emplois, peu payés, et nécessitant de très fortes réductions de charges sociales et fiscales côté employeur¹⁸ et l'adoption de crédit d'impôt côté salarié.

5. POLITIQUE TOURISTIQUE ET POSTFORDISME NÉOÉTATISTE : « CONJUGUER PROGRÉS SOCIAL ET DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR »¹⁹

Une perspective alternative au schéma libéral repose au contraire sur un renforcement et une rénovation des institutions et des règles de la politique française de tourisme, au niveau de l'emploi dans les branches touristiques.

5.1. Politique de promotion de l'offre de travail

La lecture libérale de la compétitivité touristique conduit à un alignement « vers le bas » du système d'emploi, à la fois en prenant pour référence les pays les plus libéraux et en voulant généraliser les modalités de la flexibilité de l'emploi dans le tourisme aux secteurs connexes.

Or le problème majeur de l'industrie touristique en France est le déficit en ressources humaines, en nombre d'individus et en types de qualification, et en matière de turn-over et d'hémorragie des bons techniciens vers les autres secteurs

¹⁷ Certaines études, notamment PIKETTY (1997), tentaient alors d'établir que les taux d'emplois dans les services (dont le tourisme) étaient en France inférieurs à d'autres pays.

¹⁸ Le projet de loi pour l'Outre-mer présenté en mars 2003 cherche pourtant à « encourager la création de vrais emplois durables » dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, en empruntant cette voie des allègements de charges sociales et de la défiscalisation généralisée des investissements

¹⁹ Titre de la première partie du rapport d'Anicet LE PORS (1999).

(tous points que soulignent d'ailleurs le rapport du MEDEF)²⁰. Dès lors, la promotion du salariat dans le tourisme (alignement de la réglementation de la durée du travail dans l'hôtellerie-restauration sur celle des autres secteurs, salaires plus élevés et meilleures perspectives de carrière, contrôle plus strict de l'externalisation des tâches, respect de la législation du travail...) faciliterait sans doute le recrutement, à l'inverse du projet MEDEF, et aurait vraisemblablement un effet favorable sur la productivité du travail, la qualité du service étant largement dépendante de la qualité de l'emploi (B. FARENIEUX, 2002).

Ainsi le rapport LE PORS (1999) propose la création d'un véritable statut des travailleurs saisonniers du tourisme, à travers 31 propositions, qui portent sur le respect de la législation existante du travail (en renforçant les moyens de l'inspection du travail et l'effectivité des poursuites et des sanctions, particulièrement en matière de travail illégal), sur la sécurité de l'emploi (clause de reconduction des contrats, prise en compte de l'ancienneté, encouragement de la pluriactivité organisée par la procédure du groupement d'employeurs), sur la protection sociale (amélioration du système d'indemnités d'assurance maladie et d'assurance chômage, de la médecine du travail), sur la négociation collective (institutions représentatives du personnel, dialogue social au niveau européen), sur l'amélioration des conditions de logement (aides au logement, accès aux logements sociaux), et sur la promotion professionnelle et sociale (en développant les possibilités de formations transversales et polyvalentes).

5.2. Politique de l'emploi

Plutôt que d'emprunter toujours la voie de la déréglementation et de la baisse des taux de cotisation sociale, le tourisme peut aussi (et surtout) créer des emplois par la réduction du temps de travail et par l'invention de nouveaux métiers.

L'accord étendu de 2001 pour la branche HCR prévoyait un passage progressif au régime de droit commun des 35 heures selon un calendrier échelonné. Sur une base de départ, avant l'accord, de 43 heures et de 41 heures, selon la taille de l'entreprise (plus ou moins 20 salariés), le temps de travail avait été ramené en 2002 à 41 et 39 heures. Il était ensuite prévu de baisser ces durées à raison d'une heure par an, afin d'atteindre 35 heures en 2005 et en 2007 pour les plus petites entreprises (98% du secteur). C'est cet accord de branche que le décret ministériel de décembre 2002 suspend pour deux ans, en attendant de nouvelles négociations.

Or comme le notait fin 2000 Jean GADREY (2002), « il serait paradoxal qu'un des secteurs qui risque de profiter le plus des 35 heures ne recherche pas avec les pouvoirs publics des compromis permettant son

²⁰ « une forte évasion [environ un tiers des diplômés] est constatée en direction de métiers autres que l'hôtellerie-restauration (hospitalier, scolaire, agroalimentaire...), soit en fin de formation, soit après une série d'expériences dans les entreprises de la branche ». Le rapport du MEDEF pense qu'il s'agit là essentiellement d'un problème de formation et de manque d'informations : « il faut revoir les critères d'orientation pour les mettre davantage en harmonie avec les critères d'employabilité retenus par les entreprises pour l'exercice des différents métiers »...

propre passage aux 35 heures ». De plus si en Europe, le temps de travail (à plein temps) dans le secteur HCR est partout significativement supérieur à celui des autres secteurs (sauf en Norvège), par contre la France est un des pays où l'écart est le plus élevé (SCHMIDT, 2003).

Dans le même esprit volontariste, de 1995 à 2002, plus de 8000 emplois-jeune ont été créés dans le secteur du tourisme dans le cadre du Programme Nouveaux services. Ces emplois ont contribué à professionnaliser certaines structures qui jusqu'alors fonctionnaient plutôt sur la base du bénévolat (office de tourisme par exemple), à la création de nouvelles activités innovantes (sentiers de randonnée, service tourisme au sein de collectivités territoriales) et à favoriser la diffusion des NTIC.

6. CONCLUSION : LE TOURISME, LABORATOIRE D'UN DÉVELOPPEMENT DURABLE POSTFORDISTE ?

Le tourisme est exemplaire du capitalisme mondialisé actuel sur de nombreux points : organisation de la production en réseau sous contrôle de multinationales, flexibilité généralisée de l'emploi et faiblesse des organisations syndicales. Pourtant aujourd'hui plus aucun pays ne défend le retour au protectionnisme et à l'isolationnisme touristiques (contrôle des changes, politique de visas touristiques). Il existe même au sein des pays participants au cycle dit de Doha de l'AGCS (Accord général sur le commerce des services), un consensus quasi-unanime sur les bienfaits de l'ouverture en matière de tourisme. Faut-il pour autant « aller dans le sens de la pente » libérale, soit par conviction (en soutenant que le progrès social découlera de la libéralisation), soit par fatalité (en espérant corriger les « dégâts » par une politique sociale cependant de plus en plus difficile à financer) ? Cela revient en fait à confondre libéralisation des échanges (touristiques) et libéralisme, confusion entretenue par l'AGCS (CAIRE, 2003). Le défi est donc celui de l'imagination d'autres modes de régulation pour encourager un développement « par le haut » d'emplois décents, permettant d'attirer salariés et touristes.

Dans cette perspective, la notion de tourisme durable (CAIRE, ROULLET-CAIRE, 2001), qui reprend le triptyque – l'économique, le social, l'environnemental - du développement durable, permet de replacer cette activité économique dans un cadre de planification stratégique globale, sorte de « compromis institutionnalisé » entre toutes les parties-prenantes du tourisme (entreprises, associations, travailleurs, touristes, collectivités publiques, population résidente), en prenant en compte l'aménagement du territoire, la politique des transports, la non-dégradation de l'environnement, le respect des cultures et des patrimoines, l'identité régionale (BENSAHEL, DONSIMONI, 2003), la lutte contre les inégalités sociales face au tourisme²¹ et une réflexion sur les temps sociaux. Et en

²¹ Les taux de départ en voyages personnels, en hausse continue jusqu'en 1994, ont baissé sensiblement depuis, de 76,8% à 73,3%. Ces taux ont particulièrement diminué pour les 15-24 ans

ces domaines, « notre premier rang touristique nous donne des devoirs » (M. Demessine, citée par FARENIAUX, 2002).

Mais finalement le choix de régulation sociale ne se pose-t-il dans les mêmes termes dans bien d'autres secteurs ? Comme le note Anicet LE PORS (1999), « l'impératif d'adaptabilité en termes de métiers différents, de mobilité géographique, de pluralité d'employeurs et de changements fréquents d'entreprise qui caractérisent les métiers du tourisme, sont des phénomènes émergents dans le reste du monde du travail ».

BIBLIOGRAPHIE

- BALFET (2003), "Les dimensions spatiales du marketing touristique international", *Géoéconomie*, n°25
- BEAUVOIS M. (2003), "L'hôtellerie, la restauration, les cafés, un secteur très spécifique en termes d'emploi et de rémunération", *Insee Première*, n°889
- BENSACHEL L., DONSIMONI M. (2003), "Mondialisation touristique et identité régionale", *Géoéconomie*, n°25
- BOYER R. (1986), *Théorie de la Régulation : une analyse critique*, Paris, La Découverte
- CAIRE G. (2003), "Approche conceptuelle de la Mondialisation et tourisme durable : une analyse critique de l'AGCS", *Document de travail du GEDES*
- CAIRE G., ROULLET-CAIRE M. (2001), "Le tourisme peut-il être un élément de développement durable ?" in *Les enjeux du développement durable*, Poitiers, Orcades, disponible sur www.tourisme.durable-net
- CAIRE G., ROULLET-CAIRE M. (2003), " Les propositions du patronat en matière de tourisme « durable » ou le retour au libéralisme du XIX^e", www.tourisme.durable-net
- CHOLLET Y. (2002), *7 jours sur 7 à votre service*, Plancoët, Editions du vent
- COUR D'APPEL DE PARIS (2001), *Arrêt du 7 juin 2001 sur contredit d'un jugement rendu le 29 septembre 2000 par le Conseil de Prud'hommes d'Evry*, n°3
- DIRECTION DU TOURISME (2002), *Les comptes du tourisme : compte semi-définitif 2000 et compte provisoire 2001*, Paris
- FARENIAUX B. (2002), *Vers une nouvelle politique nationale du tourisme français*, Direction du tourisme, document de travail
- GADREY J. (2002) dir., *Hôtellerie-restauration: héberger et restaurer l'emploi. Les cas français, américain et japonais*, Paris, La documentation française

(8,7 points), les ouvriers (3,5 points) et les employés (1 point). De plus, en 1999, 27% des enfants âgés de 5 à 18 ans ne sont pas partis en vacances d'été (Source : Secrétariat du Tourisme).

- LE PORS A. (1999), *Propositions pour l'amélioration de la situation sociale et professionnelle des travailleurs saisonniers du tourisme*, Paris, Rapport au Secrétariat d'Etat au tourisme
- MAILLE S. (2002), "L'hôtellerie de chaîne en 2000. Un bouleversement de l'offre hôtelière", *Insee Première*, n°820
- MEDEF (2002), *Pour que la France reste en tête : les recommandations de l'industrie touristique*, Paris, Rapport du Groupe Tourisme
- OMT (2003), *Tourism Highlights 2002*, Madrid
- PIKETTY T. (1997), "Les créations d'emplois en France et aux Etats-Unis, service de proximité contre petits boulots ?", *Revue de la CFDT*, n°4-1997
- SCHMIDT H.-W. (2003), "Hausse de l'emploi dans les hôtels et restaurants", *Statistiques en Bref, thème 4*, Eurostat n°6
- TINARD Y. (2003), "De l'interpénétration des industries touristiques des pays développés", *Géoéconomie*, n°25
- VIARD J. dir. (2002), *La France des temps libres et des vacances*, La Tour d'Aigues, L'aube/DATAR
- VELLAS F. (2002), *Economie et politique du tourisme international*, Paris, Economica