

Service public de l'emploi régional

Stratégique 3 avril 2023

Compte-rendu LES MÉTIERS DU TOURISME

Le Tourisme est historiquement ancré dans l'économie de la région Provence - Alpes - Côte d'Azur et mobilise de nombreux pans d'activités : transport, services de réservation, hébergement, restauration, agences de voyages, commerce, activités récréatives, activités sportives, culture et patrimoine.... Il constitue une filière stratégique qui pèse plus de 13 % du PIB régional, soit 20 milliards d'euros de recettes annuelles. Cependant, les problématiques de recrutement sont vives dans cette filière. Une dynamique partenariale forte est nécessaire pour remédier aux tensions identifiées. L'objectif de ce rendez-vous stratégique dans le cadre du SPER est d'identifier des pistes d'action pour atténuer les difficultés rencontrées et de valoriser les bonnes pratiques développées en région, afin de les essayer sur l'ensemble du territoire.

Chiffres clé régionaux : Hébergement et restauration



22 230 établissements employeurs (11 % de la région)
88 % ont moins de 10 salariés (85 % tous secteurs)



80 % de CDI (85 % tous secteurs)
23 % temps partiel (17 % tous secteurs)
18 % de non-salariés (15 % tous secteurs)



111 160 actifs en emploi (6 % de l'emploi régional)
45 % de femmes (49 % tous secteurs)
27 % de jeunes (17 % en région)



Métier le plus exercé : Serveurs de cafés restaurants (19 % des actifs en emploi)



52 760 projets de recrutements (64 % de difficultés pressenties par les employeurs)
45 910 offres (2022), soit 12 % des offres enregistrées à Pôle emploi (+ 31 % sur un an)
50 760 demandeurs d'emploi (- 4 % sur un an)



21 % de non-diplômés (14 % tous secteurs)
29 % diplômés CAP-BEP (23 % tous secteurs)



41 % d'employés (30 % tous secteurs)

Source : Insee – Flores, RP – Dat@décision – Pôle emploi - Traitement Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur.

« Le tourisme regroupe l'ensemble des activités réalisées par tous les visiteurs, habitant ou non de la région, qu'ils soient touristes ou excursionnistes, français ou étranger, au cours ou en vue de leurs voyages (y compris les voyages d'affaires). Le tourisme recouvre ainsi les déplacements avec nuitées sur les lieux de villégiature ainsi que les déplacements (ou excursions) à la journée » (Insee).

Évolutions en cours qui impactent les métiers de la filière et les besoins en compétences

- L'activité touristique est régulièrement impactée par des **événements** à caractère environnemental (météo, inondations...), sociétal (grèves, gilets jaunes...), économique (prix du pétrole, Brexit...), sécuritaire (attentats...) et sanitaire (Covid-19)
- La protection de l'**environnement** est devenue une préoccupation majeure. Le développement des activités touristiques se conçoit aujourd'hui avec l'intégration du volet environnemental, la formation des acteurs du tourisme et la sensibilisation des visiteurs. La notion de verdissement est de plus en plus présente avec, par exemple le renforcement du vélotourisme, la mise en valeur de producteurs et de produits locaux, des équipements d'hôtels moins polluants, des contenants de livraison de plats plus responsables...
- Les **outils numériques** sont de plus en plus intégrés dans les stratégies de développement : e-marketing, e-réputation, réseaux sociaux, open data, économie collaborative, réalité augmentée, applications mobiles, gestion de la relation clientèle...
- Les professionnels doivent s'adapter rapidement aux nouvelles attentes de la **clientèle** (tourisme expérientiel, collaboratif, vert, produits sur mesure, lieux inédits, terroir authentique...)

> Sécuriser les parcours

> Mobiliser la formation continue pour accompagner l'évolution des compétences

Source : DUMORTIER A.S., GIVOVICH C., *Le Tourisme en Provence - Alpes - Côte d'Azur, Grand angle n°3, Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur, juin 2021*

<https://publications.cariforef-provencealpescotedazur.fr/Le-Tourisme-en-Provence-Alpes-Cote-d-Azur>

TABLE RONDE 1

L'innovation en matière de *sourcing*, d'accompagnement et de recrutement



PISTES D'ACTION

- Accompagner le tissu économique composé majoritairement de TPE qui n'ont pas les moyens RH à disposition *via* l'information et la formation des dirigeants ; le développement de groupements d'employeurs...
- Utiliser les outils digitaux actuels en faveur d'une meilleure diffusion de l'offre d'emploi, d'une communication plus offensive et à destination d'un public plus large.
- Mutualiser les besoins des professionnels pour rendre transparente l'offre et sa complémentarité en faveur de la pluriactivité.
- Mettre en place, de manière territorialisée, des aides à l'installation durable des saisonniers sur les territoires pour fidéliser la main-d'œuvre tout en revitalisant les zones rurales et de montagne.
- Financer les besoins en formation identifiés pour répondre aux nouveaux besoins de la filière.



INITIATIVES À L'HONNEUR

Les solutions innovantes et méthodes immersives

Porteur : Pôle emploi et Cuisine mode d'emploi

<https://www.cuisinemodeemplois.com/>

Territoire : National

Public cible : Tout public



Pour répondre aux problématiques des secteurs en tension qui peinent à attirer des talents, Pôle emploi explore des solutions innovantes et méthodes immersives afin de sourcer et recruter différemment.

	Principe	Résultats
Détection de potentiel	Série d'exercices de mise en situation permet aux demandeurs d'emploi de découvrir leurs habiletés, compétences transverses et savoir-être pour un secteur d'activité donné.	6 000 candidats ont souhaité intégrer le secteur Hôtel-Café-Restaurant, ce sont 617 nouveaux talents détectés en 2022, dont 58 % avec une solution emploi ou formation engagée.
Réalité virtuelle	Expériences immersives proposées dans les places de l'Emploi et de la Formation qui permettent de découvrir de manière interactive des métiers et leurs conditions d'exercices grâce à la réalité virtuelle. Avec la collaboration de la Start Up COME IN VR.	Ces technologies permettent de faire découvrir des métiers grâce aux mises en situations sur des métiers de manière ludique, sans se déplacer dans les entreprises. Ce dispositif attire de nouveaux profils.
Recrutements immersifs	Pour les entreprises qui souhaitent recruter des candidats sur des <i>softskills</i> et les former ensuite (en interne, en alternance...) à l'acquisition des compétences techniques. Pôle emploi analyse les besoins du recruteur pour créer des séquences de mise en situation (ludique).	Cela permet aux candidats de révéler leurs <i>softskills</i> et aux entreprises de vérifier l'adéquation des candidats au poste.

Pour en savoir plus : <https://www.pole-emploi.fr/employeur/>

Ces technologies sont mises au service des initiatives territoriales. C'est notamment le cas dans le partenariat conclut entre Cuisine Mode d'Emploi(s) et Pôle emploi, avec des ateliers de détection de potentiel imaginés hors les murs. L'objectif premier est de susciter des vocations et d'insérer, former les publics les plus éloignés de l'emploi vers ces métiers d'avenir (immersion des candidats au sein de leurs restaurants d'application et pédagogique, échanges avec le Chef de cuisine et la brigade en cours de formation, utilisation de casques de réalité virtuelle).

Lancé à Paris en 2012 par le Chef Thierry Marx, Cuisine Mode d'Emploi(s) permet à des adultes en situation d'insertion ou de réinsertion d'intégrer gratuitement un parcours de formation et de préparer un diplôme dans les métiers de la restauration, de la boulangerie, du service en salle, secteurs structurellement créateurs d'emplois. Une école est basée à Nice. L'objectif premier de ce programme est l'insertion professionnelle. L'entrée en formation est soumise à jury : motivation et cohérence du projet professionnel sont clé de réussite. Chaque session intègre 10 stagiaires. La formation se concentre sur 11 semaines pour apprendre le métier en conditions réelles (8 en formation pratique et

3 en entreprise où les stagiaires sont accompagnés par un tuteur). Elle comptabilise plus de 87 % de sorties positives.

Virginie THIEBAUD (Pôle emploi - Responsable régionale « Recruter autrement »); **Jessica MASSON** (Directrice de la communication et des partenariats de Cuisine Mode d'Emploi(s)).

Application XTRAS

Porteur : XTRAS et Pôle emploi

Territoire : Métropole Aix-Marseille

Public cible : Tout public

Date de mise en œuvre : juin 2022

« Le savoir-être donne du sens aux deux parties. »



XTRAS est une plateforme de rencontre entre profils employeurs et profils employés qui s'appuie principalement sur une valeur commune : le savoir-être. Cette initiative a été financée par des fonds propres, investisseurs privés, BPI France, Initiative Marseille et First France Active. Ce projet est né en juin 2022 pour faire face à l'important *turnover* du secteur, accéléré depuis la crise sanitaire. Et de l'idée que la compétence peut être acquise par l'expérience, cette application vise à réduire les difficultés de recrutement en accélérant le *matching* entre offre et demande d'emploi sur tous types de contrats. Pôle emploi a été mobilisé dès le départ du projet (identification des savoir-être et savoir-faire...), et s'est engagé dans une mission de valorisation de l'application. Depuis sa création, 1 500 mises en relation ont eu lieu et 400 CDI ont été signés.

Pour en savoir plus : <https://xtras.fr/>

Sandrine ROSSI (Pôle emploi - experte d'avenir territoriale secteur Tourisme); **Jean-Baptiste VIGNAU** (dirigeant du BALETTI et fondateur de la startup XTRAS).

Projet Food Talent

Porteur : CFA des 3 Caps et Mission Locale du Golfe-de-Saint-Tropez

<https://www.cfa3caps.fr/food-talent/>

Territoire : Golfe-de-Saint-Tropez

Public cible : jeunes accompagnés par Missions locales, salariés en chantier d'insertion

Date de mise en œuvre : 2022



Projet financé dans le cadre du Pacte Régional d'Investissement dans les Compétences et du Fonds d'innovation formation. Cette action propose des modalités de *sourcing* innovant : « Les séjours découvertes » organisés par la Mission Locale du Golfe-de-Saint-Tropez. Il s'agit de faire découvrir le territoire et rencontrer des employeurs pour répondre à leurs besoins en recrutement saisonnier dans les métiers de l'hôtellerie et restauration. Ce séjour, hébergement compris, s'adresse aux jeunes gens qui n'ont pas expressément de diplôme ou d'expérience dans ces métiers. 92 jeunes ont bénéficié de ces séjours et 50 d'entre eux ont eu une proposition de contrat.

Ces jeunes gens qui vont entrer en emploi peuvent bénéficier d'un module de formation « Food Talent » au CFA des 3 Caps (huit mois en alternance) afin d'acquérir des gestes professionnels : Cuisine Show Cooking, service, barman pro, tourisme, numérique, plagiste et réceptionniste. 60 % d'entrées en emploi à l'issue de la formation sont observées.

Tony LEGUEM (CFA des 3 Caps - Président), **Stéphane PEYNE** (Mission locale du Golfe-de-Saint-Tropez - Directeur), **Sandra TORRES** (Cabinet SPRINT RH - Cheffe de Projet) et **Jésus ESPINO** (CASINO BARRIÈRE de Sainte-Maxime - Manager Général).

Zoom sur les dispositifs

Fonds d'innovation formation (FIF)

Le fonds d'innovation pour la formation, créé en juin 2018, est l'outil financier par lequel la Région entend favoriser l'émergence de projets nouveaux, à l'instar de programmes de recherche et développement, dans le secteur de la formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi. Plusieurs objectifs lui sont assignés :

- Développer une offre de formation structurée.
- Soutenir l'innovation pour faire émerger des réponses aux besoins économique (métiers émergents, métiers en tension...).
- Répondre aux besoins d'entreprises spécifiques.
- Disposer d'un levier de financement souple et agile pour des projets « uniques », innovants, limités dans le temps.

Source : <https://www.cariforef-provencealpescotedazur.fr/Page/outils-num-cartographies#aes>

Plan d'Investissement dans les Compétences (PRIC)

Le Plan d'Investissement dans les Compétences traduit la volonté du gouvernement de modifier l'action publique en matière d'accès à la formation professionnelle et à l'emploi, à travers une logique d'investissement sur plusieurs années et de s'adapter davantage aux besoins de compétences des territoires.

- Financer des actions visant à développer les compétences des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés et des jeunes sans qualification ;
- Répondre aux besoins de recrutement des entreprises, notamment pour des métiers en tension ;
- Contribuer à la transformation des compétences : transformation numérique et transition écologique.

Le PRIC se structure autour de 3 axes d'intervention. L'axe 3, notamment, regroupe des appels à projets portant sur les innovations susceptibles de faire prospérer des initiatives publiques et privées.

Dans ce cadre est en cours un appel à projet CAP TRANSEA, les dossiers doivent être déposés sur « ma démarche simplifiée » avant le 31 octobre 2023.

Source : <https://www.cariforef.fr/Page/outils-num-cartographies#pric>

<https://paca.dreets.gouv.fr/Appel-a-projet-CAP-TRANSEA-axe-3-du-PACTE-REGIONAL-D-INVESTISSEMENT-DANS-LES>

Actions régionales pour le développement d'activités nouvelles (ARDAN) - Tremplin

Le dispositif ARDAN TREMPLIN permet aux entreprises de moins de 250 salariés dans un secteur en tension, d'intégrer durant une période de 6 mois un demandeur d'emploi chargé de développer une nouvelle activité au sein de sa structure.

C'est une formation-action de 6 mois à l'issue de laquelle le « Titre Entrepreneur Petite Entreprise » (Bac + 2) est délivré par le Cnam (Conservatoire National des Arts et Métiers).

Source : <https://entreprises.maregionsud.fr/emploi-formation-1/sud-competences-faciliter-lacces-a-lemploi-et-aux-transitions-professionnelles/sud-competences-ardan>

TABLE RONDE 2

La diversification des canaux de recrutement : publics éloignés de l'emploi et salariés en reconversion professionnelle



PISTES D'ACTION

- Développer des outils et périodes d'immersion en entreprise pour favoriser la découverte d'un métier du tourisme et de son environnement.
- Accompagner les petites entreprises dans leurs démarches RH (accueil d'alternants, recrutement et intégration de personnels féminins, démarches inclusives, fidélisation de la main-d'œuvre, amélioration des conditions de travail...).
- Soutenir, valoriser et diffuser les initiatives de la filière à l'ensemble des acteurs.
- S'appuyer sur les aides et dispositifs existants : PMSMP, IAE, PCRH ; Ardan Tremplin...



INITIATIVES À L'HONNEUR

La récap : dispositif du Groupement des Hôtelleries Restauration

Porteur : Groupement des Hôtelleries Restauration et ASFOREST

<https://www.gni-hcr.fr/>

<https://www.asforest.com/>

Territoire : Provence - Alpes - Côte d'Azur

Public cible : éloigné de l'emploi

Date de mise en œuvre : 2020



Ce dispositif vise à valoriser les compétences métier et les compétences clés transverses (savoir-être, connaissances de base) d'un public éloigné de l'emploi. Pour ce faire, l'action de formation « préparation opérationnelle à l'emploi collective » (POEC) est mobilisée.

L'expérience mise en place il y a trois ans a donné lieu à 70 sessions pour plus de 700 apprenants. Le taux de qualification est de 95 % en sortie de formation.

La réussite de la formation se heurte toutefois aux problèmes de mobilité et de logement. Des actions doivent être déployées dans ce sens (ex : création d'un village de saisonnier, expérience en cours dans le Var).

Christiane THIBAUT (GHR région Paca - Présidente) et Mamba DIALLO (ASFOREST - Directeur général)

Zoom sur les dispositifs

Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC)

Ce dispositif de formation vise un accès rapide à l'emploi via notamment un temps d'immersion en entreprise. La POEC étant initiée par les opérateurs de compétences, les branches professionnelles et les entreprises, elle débouche inévitablement sur des métiers dont les besoins en recrutement sont forts. Cette action de formation permet de sécuriser les recrutements via une phase d'intégration progressive dans l'entreprise.

Les publics visés : Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi ; Employeur ayant des besoins en termes de compétences.

La formation est gratuite pour le demandeur d'emploi. Celui-ci a le statut de stagiaire de la formation professionnelle, durant toute la formation.

Source : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/formation-des-demandeurs-d-emploi/article/preparation-operationnelle-a-l-emploi-collective-poec>

Insertion et restauration des intérêts convergents

Porteur : Association Festin, La Table de CANA et Le République

<https://www.associationfestin.com/>

<https://latabledecana-marseille.com/>

<https://www.restaurantlerepublique.com/>

Territoire : Marseille



L'association Festin intervient dans la fidélisation des salariés et la réduction des causes de tension (marque employeur, sens au travail, volonté d'engagement...). Dans cette dynamique a été mis en place un collectif « insertion cuisine », qui accompagne 300 personnes chaque année dont 130 retours à l'emploi.

La Table de CANA est une entreprise d'insertion composée d'une quarantaine de personnes. L'entreprise rappelle l'importance de l'ancrage territorial dans le développement et la bonne marche de ce type de projet. La découverte et l'expérience sont aussi des valeurs primordiales, l'outil de la PMSMP (période de mise en situation en milieu professionnel) est de fait très mobilisé. La Table de Cana est à l'origine de l'initiative « Des Etoiles et des Femmes », idée du chef Alain Ducasse, qui permet à des femmes éloignées de l'emploi, en reconversion et vivant dans les quartiers sensibles, de suivre une formation culinaire qualifiante.

L'association La Petite Lili, qui porte le projet du restaurant Le République, est une entreprise d'insertion qui concentre son énergie sur la formation des salariés qu'elle accueille et dans sa démarche éco responsable en proposant à sa carte des produits rigoureusement sélectionnés auprès de producteurs engagés et à majorité locaux. L'ADN du restaurant est bien d'effacer les différences (pour les clients aussi en accueillant certains qui, bénéficiant du même service, payeront leur repas 1€ seulement). La dynamique d'insertion permet d'élargir le vivier de talents, en formant des personnes qui ne sont pas le public cible au départ. C'est un outil pour répondre aux problématiques de recrutement constatées dans le secteur.

Armand HURAUULT (Association Festin - Directeur), **Floriane RIEU** (La Table de CANA Marseille - Directrice) et **Sébastien RICHARD** (Le République - Chef de cuisine et fondateur)

Zoom sur les dispositifs

Les périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

Une période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) permet notamment de découvrir un métier ou un secteur d'activité. Ainsi, il est possible de tester des choix d'orientation pour une personne en situation ou non d'activité. La durée de chaque PMSMP ne peut pas excéder un mois (de date à date), plusieurs PMSMP peuvent être réalisées auprès du même employeur. Les PMSMP doivent servir utilement les parcours d'accès à l'emploi et de sécurisation professionnelle des bénéficiaires, en leur permettant soit un accès direct à l'emploi, soit la mise en œuvre d'actions concourant progressivement à l'accès à l'emploi (levée des freins périphériques identifiés lors de ces périodes, accès à une formation...).

Source : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/formation-des-demandeurs-d-emploi/article/periodes-de-mise-en-situation-en-milieu-professionnel-pmsmp>

L'insertion par l'activité économique (IAE)

Le secteur de l'Insertion par l'activité économique a vocation à répondre aux besoins de ces personnes en leur proposant un « parcours d'insertion » : un emploi associé à une formation et un accompagnement social et professionnel personnalisé. L'insertion par l'activité économique (IAE) regroupe différents types de structures, ateliers et chantiers d'insertion, entreprises d'insertion, association intermédiaires et Entreprises de travail temporaire d'insertion, qui relèvent de l'économie sociale et solidaire (ESS). Conventiées par l'état, elles cherchent à concilier performance économique et projet social en proposant des contrats à des personnes éloignées de l'emploi.

Elles mettent ainsi leur développement au service de la lutte contre le chômage et les exclusions sur le territoire régional.

Le parcours d'insertion proposé est temporaire et doit permettre aux bénéficiaires d'accéder à un emploi durable.

Retrouvez les structures inclusives de Provence - Alpes - Côte d'Azur sur Cartographie <https://achatresponsable-rse-paca.org>

Source : <https://paca.dreets.gouv.fr/l-Insertion-par-l-Activite-Economique-IAE>

Accompagner les parcours professionnels vers et dans les métiers du Tourisme

Porteur : Transitions Pro PACA et Interaction intérim

<https://www.transitionspro-paca.fr/>

<https://www.interaction-interim.com/>

Territoire : Provence - Alpes - Côte d'Azur

Public cible : tout public



Transitions Pro PACA, ex Fongecif, est un acteur de la transition professionnelle des salariés. Plus de 4 000 salariés sont accompagnés pour présenter leurs demandes de financement d'un Projet de Transition Professionnelle (PTP) en 2021 et 2022, dont 11 % vers le secteur du Tourisme. Au-delà, c'est 80 % des PTP financés qui visent un métier porteur, contribuant donc à la réduction des tensions de recrutement en Région.

Interaction Intérim couvre l'ensemble des secteurs d'activité dont l'activité saisonnière mais aussi particulièrement avec une structure spécialisée en Hôtellerie /restauration, il propose des solutions de recrutement innovantes basés sur les *soft skills*, en passant par la formation, la cooptation, les plateformes digitales, mais aussi l'apport de travailleurs européens si nécessaire. La découverte des métiers est essentielle, le rôle du mentorat occupe une place de choix pour Interaction intérim qui renforce ainsi son action de développement local *via* la mise en place d'une agence mobile, le Bus de l'Emploi Interaction, allant à la rencontre des candidats et des entreprises sur les territoires.

Une convention a été signée entre les deux organismes afin de faciliter les passerelles vers des entreprises en tension de recrutement.

Sylvain VIANNEZ (Association Transitions Pro PACA - Directeur général), Jean Philippe SMONDACK (Groupe Interaction intérim - Directeur régional Sud Est)

Zoom sur les dispositifs

Le Projet de Transition Professionnelle (PTP)

Le Projet de Transition Professionnelle (PTP), porté par Transitions Pro, est un dispositif de financement auquel peuvent prétendre les salariés, qui permet de suivre une formation certifiante pour changer de métier ou de profession. Cette formation peut être réalisée sur ou en dehors du temps de travail.

Une commission paritaire interprofessionnelle de Transitions Pro PACA apprécie la pertinence du projet professionnel au regard des critères cumulatifs suivants :

- La cohérence du projet de transition professionnelle destiné à permettre de changer de métier ou de profession ;
- La pertinence du parcours de formation et des modalités de financement envisagés à l'issue de l'action de positionnement préalable ;
- Les perspectives d'emploi à l'issue de l'action de formation, notamment dans la région.

En région, les projets liés à la transition écologique, la transition numérique et la transition énergétique sont valorisés.

Source : <https://www.transitionspro-paca.fr/projet-de-transition-professionnelle/>

TABLE RONDE 3

L'attractivité des métiers : fidélisation et sécurisation des parcours



PISTES D'ACTION

- Anticiper les mutations sociales et économiques de la filière, ses nouveaux besoins pour répondre aux nouvelles attentes.
- Améliorer la mixité des emplois et la fidélisation des travailleurs (permanents ou saisonniers) *via* l'amélioration des conditions d'emploi proposées (la saisonnalité pouvant mener à la précarité).
- Développer une offre de services publics adaptés aux saisonniers facilitant leur installation sur les territoires (aide à l'obtention de logement, transports, gardes d'enfants avec des périodes d'ouverture adaptées aux horaires des professionnels, guichet unique des saisonniers...).
- Sécuriser les parcours des saisonniers (quel que soit leur statut) et accompagner la montée en compétences des salariés permanents peu ou pas diplômés *via* un accès facilité à la formation.
- Communiquer sur l'éventail des métiers et les conditions d'exercice dans le Tourisme, en mobilisant les acteurs de l'orientation et de l'insertion.
- Répondre à la pluriactivité par une multiplication des filières éducatives bi-qualifiantes.
- Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'information et de l'orientation pour améliorer l'attractivité du métier (information sur les évolutions du secteur et des métiers, ses différentes activités et domaines d'exercice...).
- Revaloriser les salaires et les conditions de travail, en proposant un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle (développement des CDI intérimaire...), créer une marque employeur...
- Recruter sur l'ensemble de l'année en proposant une activité pérenne « quatre saisons ».



INITIATIVES À L'HONNEUR

Groupement d'employeurs du Sud pour un tourisme engagé (GESTE)

Porteur : Comité régional du tourisme PACA

Territoire : Provence - Alpes - Côte d'Azur

Public cible : employeurs et candidats des activités du tourisme

Date de mise en œuvre : 2023



Le groupement d'employeurs du Sud pour un tourisme engagé a été créé en partenariat avec le Lab RSE innovation, la Région Sud et le préfet de la région Paca, ainsi que le Crédit Agricole Alpes Provence, Sprint RH, Pôle emploi, et la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (Dreets) PACA. L'ambition de cette organisation est de proposer aux salariés du secteur du Tourisme des contrats durables sur l'ensemble de l'année en cumulant plusieurs employeurs prenant en compte les différents besoins saisonniers (CDI intérim), le tout dans une dynamique RSE.

Pour en savoir plus : <http://emploitourismedurable.com/>

Sabira PERRAUD (DREETS PACA - Responsable dispositifs emploi, ESS/RSE et économie circulaire), **Philippe GIRARD** (Lab RSE Innovation - Directeur) et **Nicolas GUYOT DOSSON** (Hôtel CARRÉ VIEUX PORT - Gérant).

Action du service public de l'emploi local pour soutenir l'attractivité et l'évolution des métiers - Départements alpins

Le service public de l'emploi local (SPEL) comprend les représentants de l'État et les principaux opérateurs chargés de la mise en œuvre des politiques de l'emploi au niveau territorial : Pôle emploi, missions locales et organismes de placement spécialisés dans l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.



Dans le département des Alpes-de-Haute-Provence et des Hautes-Alpes, la question de l'emploi saisonnier revêt un enjeu majeur. Les saisonniers sont principalement des résidents locaux, âgés de plus de 45 ans. Pour répondre aux besoins de main-d'œuvre à venir, une réflexion sur l'attractivité des métiers est indispensable dans le cadre du SPEL. Le développement d'un emploi « 4 saisons » s'inscrit dans cette dynamique. Les campagnes de communication doivent prendre en compte les tendances actuelles telles que la digitalisation, la RSE...



« Passerelle saisonniers », dispositif initié en 2022 financé dans le cadre du PRIC, propose un accompagnement dédié en faveur d'une sécurisation des parcours en associant les saisonniers et les entreprises.

Pour en savoir plus : <https://cibc-paca.fr/passerelle-saisonniers/>

Anne-Marie DURAND (DDETSPP 04 - Directrice), **Sandrine JACOB** (Pôle emploi 04 05 - Directrice territoriale) et **Jean-Joël FRAIZY** (Conseil en évolution professionnel pour les salariés et indépendants en région Paca - Directeur).

Zoom sur les dispositifs

La prestation d'accompagnement PCRH

La prestation de conseil en ressources humaines (PCRH) s'adresse à toute entreprise de moins de 250 salariés n'appartenant pas à un groupe de plus de 250 salariés, et en priorité aux PME de moins de 50 salariés et aux TPE de moins de 10 salariés non dotées d'un service ressources humaines (RH). La prestation de conseil en RH vise la sensibilisation, l'accompagnement, la professionnalisation et l'outillage de la TPE-PME en matière de RH. Il ne s'agit pas d'une formation au sens du code du travail, ni d'une formation en droit du travail ou de coaching. L'intervention doit permettre la mise en place d'un plan d'actions impliquant toutes les parties prenantes de l'entreprise.

La durée maximum d'accompagnement est fixée à 30 jours. Les entreprises souhaitant bénéficier de ce dispositif peuvent en faire la demande auprès de leur opérateur de compétence (OPCO) de rattachement.

Source : <https://paca.dreets.gouv.fr/La-mise-en-oeuvre-de-la-prestation-en-conseil-RH-pour-les-TPE-PME>

Zoom sur les métiers en tension

Métier	Emploi moyen	Tensions	Catégorie de tension	Lien formation emploi	Intensité d'embauches	Manque de main-d'oeuvre disponible	Non-durabilité de l'emploi	Conditions de travail contraignantes	Inadéquation géographique
Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	113 400	0,08	5	1	5	1	4	5	1
Cadres de l'hôtellerie et de la restauration	53 200	0,2	4	1	4	1	1	2	3
Chefs cuisiniers	32 900	0,92	5	5	5	2	2	5	1
Cuisiniers	228 800	0,59	5	5	5	2	3	5	1
Employés de l'hôtellerie	92 600	0,29	4	1	5	1	5	5	2
Maîtres d'hôtel	39 700	0,59	5	5	2	3	2	5	3
Maîtrise de l'hôtellerie	18 100	0,33	4	4	5	5	5	5	5
Serveurs de cafés restaurants	243 400	0,31	4	1	5	2	4	5	1

Note : Les indicateurs sont présentés dans une échelle allant de 1 (tendant à réduire le niveau de tensions) à 5 (tendant à un fort niveau de tensions). Nous avons retenu dans ce tableau ceux aux plus forts niveaux de tension (3, 4 et 5).

Lien formation-emploi : plus l'indicateur est fort, plus le métier est difficile d'accès pour des personnes ne possédant pas la formation requise,

Intensité d'embauches : plus l'indicateur est fort, plus le nombre d'offres ou de projets de recrutement est important

Manque de main-d'oeuvre disponible : plus l'indicateur est fort, plus le nombre de personnes souhaitant trouver un emploi dans le métier est faible

Non-durabilité de l'emploi : plus l'indicateur est fort, plus les postes proposés (offres ou projets de recrutement) sont de courtes durées ou à temps partiel ou saisonniers.

Conditions de travail contraignantes : plus l'indicateur est fort, plus la part de salariés subissant une ou plusieurs des contraintes ci-après est importante (contraintes physiques, limitations physiques, contraintes de rythme, travail répétitif, périodes de travail durant les jours non ouvrables ou en dehors des plages de travail habituelles, morcellement des journées de travail).

Inadéquation géographique : plus l'indicateur est fort, plus la répartition géographique de la main-d'oeuvre diffère de celle des postes proposés.

Source : Dares, Pôle emploi – Métiers en tension 2021 – Traitement Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur.

Pistes d'action

Cuisiniers

Enjeux liés aux problématiques de GRH

- Accompagner les TPE-PME en termes d'amélioration des conditions de travail et de fidélisation de la main-d'œuvre (intégration des jeunes, maintien dans l'emploi des seniors, promotion salariale, évolution de carrière).
- Professionnaliser les chefs d'entreprise de restaurant à la GRH.
- Professionnaliser l'encadrement de proximité (chefs de cuisine, seconds) au management du personnel de cuisine et à l'organisation du travail.
- S'appuyer sur les dispositifs existants et mieux les faire connaître.

Enjeux liés à l'attractivité du métier et à la formation

- Maintenir l'offre de formation sur des volumes importants et sur des niveaux CAP-BEP et bac.
- Mobiliser davantage les dispositifs d'incitation des employeurs à l'embauche de personnes en contrat d'apprentissage afin de maintenir leur capacité à recruter et à former un volume important de personnes.
- Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'orientation pour améliorer l'attractivité du métier.
- Faciliter la découverte des métiers pour éviter les décrochages ultérieurs (dispositif d'apprentissage...).

Enjeux liés à la GPEC

- Anticiper le renouvellement de la main-d'œuvre (mobilité professionnelle, turnover et création d'emplois).
- Sécuriser les parcours professionnels des saisonniers, par le biais de la formation continue (notamment en intersaison ou entre deux contrats) ou des groupements d'employeurs.
- Mettre à profit l'intensité du lien emploi-formation et la concentration sectorielle du métier (propices à une moindre « déperdition » des professionnels) pour mobiliser davantage les acteurs autour de ces perspectives.
- S'appuyer sur les actions collectives de GPEC existantes et sur les actions d'accompagnement développées par les chambres consulaires et les organisations professionnelles.
- S'adosser aux actions et associations de promotion des groupements d'employeurs ou d'autres formes de coopération inter-entreprises (nouvelles formes d'emploi et d'organisations du travail).
- S'appuyer plus largement sur les bonnes pratiques existantes en matière de gestion de la saisonnalité.
- Mieux faire connaître l'ensemble de ces actions.

Source : Diagnostics métiers réalisés par le Carif-Oref (BREMONT F., GAY-FRAGNAUD P.) : <https://publications.cariforef-provencealpescotedazur.fr/Quels-enjeux-et-preconisations-pour-les-metiers-en-tension-en-region-Tome-1>



Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur - 22, rue Sainte Barbe - 13002 Marseille
Tél. 04 42 82 43 20 - Courriel : contact@cariforef.fr