

# CONTRAT DE PLAN REGIONAL DE DEVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE (CPRDFP) POITOU-CHARENTES

ACTUALISATION DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES  
PAR GROUPE FORMATION EMPLOI

GFE 17 : HOTELLERIE

RESTAURATION

TOURISME

LOISIRS

ANIMATION

SPORTS

*Source : Région Poitou-Charentes, septembre 2015*

## **SPORTS-ANIMATION-TOURISME : ELEMENTS DE CONTEXTE**

- Forte part de l'associatif et de l'administration publique parmi les employeurs
- Dichotomie entre les 2 secteurs animation et sport :  $\frac{3}{4}$  de femmes dans l'animation,  $\frac{1}{4}$  dans le sport
- Secteurs où les professionnels sont jeunes
- Forte saisonnalité des recrutements et des emplois
- Animation : secteur plus fort et en plus grand développement que le sport
- Formation : peu de liens entre les filières du sport et de la santé, à l'étonnement même des participants
- « Crise » des vocations d'enseignement/entraînement dans la filière Staps. Evolution en faveur du management. Cela reste à observer sur la durée
- Incertitude sur le devenir des Emplois d'Avenir, qui pèse sur le secteur. De manière générale il s'agit du plus grand consommateur de contrats aidés.
- Forte prévalence du bénévolat, du temps partiel, des CDD qui ne joue pas en la faveur de la professionnalisation (temps passé en activité, droits à la formation ouverts...) Ces difficultés à la professionnalisation semblent inhérentes au secteur associatif
- La réforme des rythmes scolaires aura nécessairement un impact sur l'activité du secteur et les besoins en formation et recrutements.
- Faible recours à la FPC... en attente de la mise en œuvre du CPF pour bouger.
- On connaît davantage, grâce à des études récentes des acteurs de terrain et autres professionnels, les besoins en emploi. Ils sont davantage tournés vers l'animation.
- Enfin, les stratégies d'orientation scolaire/étudiantes sont très sexuées dans le sport

## **SPORTS-ANIMATION-TOURISME :**

### **PISTES DE PROPOSITION/ORIENTATIONS STRATEGIQUES**

- Travailler sur l'attractivité de la filière entraînement sportif à Poitiers (Université – Staps). Crise des vocations de professorat, globale, qui touche également le sport.
- Rechercher une consolidation de l'emploi à temps partiel pour pérenniser l'emploi, professionnaliser les salariés et réduire le turnover
- Suivre les incidences de la réforme des rythmes scolaires sur l'activité du secteur
- Accentuer l'effort d'information et l'accès à la formation des bénévoles, en s'appuyant sur les têtes de réseaux associatifs, en interrogeant la place des Opca dans la formation de ces publics, et en établissant quels moyens y consacrer conjointement

- Observer les évolutions liées au vieillissement des populations : quelle influence sur le développement d'activités nouvelles, de nouvelles formes de prise en charge de la dépendance notamment, les différences existantes entre les besoins et les offres sportives, d'animation, de loisirs, en milieu rural ou urbain.
- Permettre, via la FCP, l'accès à des compétences en gestion, en comptabilité, fonctions transverses et notions juridiques sur le fonctionnement associatif, le droit du travail...
- Poursuivre le développement des bi-qualifications, sport/sport ; sport/animation ; animation/tourisme etc. en formation initiale
- Poursuivre le développement des groupements d'employeurs pour répondre aux problématiques de temps partiel, de saisonnalité... dans une optique de pérennisation voire de GPEC pour sortir d'une vision à court terme de « temps partagé » sur des tâches contextuelles, et passer à une réelle vision prospective des besoins en emploi dans les territoires (GPEC, mais aussi DLA...)
- Pour accompagner la professionnalisation et l'emploi dans ces secteurs, il est impératif de mieux préparer les dirigeants/employeurs aux fonctions RH et juridiques. Cet accompagnement est rendu nécessaire également par la mise en place de la réforme de la formation professionnelle et notamment l'entretien professionnel
- Améliorer la lisibilité de l'offre de formation en sport et en animation : mieux outiller les spécialistes de l'orientation, mieux regrouper l'offre ministérielle au moins dans les documents en direction des familles. Clarifier l'information en direction des familles, pour faire appréhender la réalité des contenus de formation sportives ainsi que la réalité des emplois. Informer sur la réalité des métiers dès la 4eme, et donner une information lisible et complète aux jeunes et aux familles
- CFA Sport et alternance : accentuer encore la formation au tutorat. La culture de l'apprentissage reste à créer dans ces secteurs.

## HOTELLERIE-RESTAURATION : ELEMENTS DE CONTEXTE

- L'hôtellerie-restauration compte plus de 5 700 établissements, très majoritairement des petites entreprises. Plus de 85 % des établissements comptent moins de 10 salariés, dont 2 364 n'en comptent aucun. Les restaurants traditionnels représentent la moitié des établissements, les débits de boissons et les hôtels chacun 16 %. La répartition géographique des établissements concentre l'activité en Charente-Maritime (44 % des établissements) contre 22% en Vienne, 18% dans les Deux-Sèvres et 16% en Charente.
- Le secteur compte plus de 15 000 salariés et plus de 4 000 non-salariés. Avec 19 085 actifs en emploi, ces activités représentent 2,7 % de l'emploi régional. La restauration traditionnelle reste le premier employeur du secteur avec 6 680 salariés et 2 110 non-salariés (46,1 % des actifs). Avec 3 650 salariés et 670 non-salariés, les hôtels emploient 22,6 % des actifs du secteur.
- La progression des effectifs de l'hôtellerie-restauration ralentit depuis 2008. La restauration traditionnelle et la restauration collective sous contrat stabilisent leurs effectifs entre 2010 et 2011, tandis que les cafétérias et autres libres services voient leurs effectifs progresser (+2,4%). Au contraire, les hôtels et les débits de boissons enregistrent une baisse de leurs effectifs entre 2010 et 2011 (-5,2 % et -4,1%).
- Depuis une quinzaine d'années en effet, l'hôtellerie et la restauration sont fortement impactées par les avancées technologiques. De la réservation en ligne au séjour « clés en main » en passant par l'e-réputation, les clients ont changé leur conception des temps de loisir et leur comportement touristique. Les compétences attendues des professionnels s'en trouvent bouleversées.
- Les métiers de la cuisine (33% des professionnels) et ceux de la salle et du service (31%) se partagent le premier rang des métiers de l'hôtellerie-restauration.
- Si les femmes représentent la moitié des professionnels du secteur, leur part n'est pas homogène selon les professions, et notamment un tiers seulement des cadres et gestionnaires. Notons toutefois que 42 % des exploitants sont des femmes.
- Le secteur est marqué par la jeunesse de sa population, salariée surtout. Les personnes de 50 ans et plus ne représentent que 17 % des effectifs : il s'agit surtout des patrons. Les jeunes de moins de 25 ans représentent un cinquième des effectifs, soit deux fois plus qu'en moyenne dans la région tous secteurs confondus. En dépit de la relative jeunesse de sa main d'œuvre, le secteur n'est pas épargné par l'enjeu du renouvellement de ses effectifs en raison de la proportion d'exploitants seniors et de son fort taux de rotation (104% contre 50,2% tous secteurs confondus).
- Concernant la qualification, l'emploi dans ce secteur est occupé par une majorité de personnes ayant un diplôme de niveau V. Près de la moitié des professionnels (44 %) dispose ainsi d'un diplôme de type CAP/BEP. Par ailleurs, le secteur apparaît comme un espace d'insertion pour les personnes sans

qualification particulière. En effet, un quart de ses actifs n'a pas de diplômes (24,5 %).

- Les métiers de l'hôtellerie-restauration sont, par la nature même de l'activité du secteur, soumis à la fois à une saisonnalité du travail de plus en plus forte et à des horaires atypiques, notamment au travail le week-end. Le travail à temps partiel y est également fréquent (24% contre 18% tous secteurs).
- La nature des contrats de travail souligne une plus grande stabilité de l'emploi dans ce secteur que dans d'autres activités. La part des salariés employés en CDI est en effet supérieure à la moyenne régionale : 78 % contre 60 % bien que la saisonnalité accentue la progression du recours au CDD. En effet, on observe plutôt une hausse du nombre de CDD chez les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise.
- Conséquence directe de l'augmentation des CDD, la part des effectifs dont l'ancienneté est supérieure à cinq ou dix ans se réduit.
- Autre déterminant des conditions d'emploi, la rémunération est en moyenne inférieure à ce qui est pratiqué dans les autres secteurs. En Poitou-Charentes, le salaire net médian dans l'hôtellerie-restauration s'élève en 2010 à 1 201 € contre 1 388 € pour l'ensemble des activités régionales.
- le FAFIH évalue les besoins permanents du secteur à 1 896 personnes formées par an. Les principaux besoins se concentrent sur les métiers de serveur en restaurant (29,4 %), cuisinier (14,3 %) et plongeur en restauration (10,4%). Ces 3 professions représentent 1 028 postes à pourvoir par an, soit 54,2% des besoins de la branche.
- Face à la faible progression des effectifs, on constate pourtant un nombre élevé d'offres d'emploi non pourvues et 11 emploi-métiers sont considérés « en tension ». En Poitou-Charentes, près de 8 800 offres d'emploi ont été déposées à Pôle emploi en 2012 sur les métiers de l'hôtellerie restauration. Les deux tiers des offres sont concentrées sur trois métiers : personnel de cuisine (27 %), service en restauration (26 %) et personnel polyvalent de restauration (11 %).
- La part des offres supérieures à six mois est relativement forte, s'élevant à 43 % contre 36 % pour l'ensemble des offres déposées à Pôle emploi tous métiers confondus. Au contraire, la part des offres inférieures à 1 mois est très faible (7% contre 15 % dans l'ensemble des métiers).
- Pour répondre au besoin en personnel exprimé par les entreprises, près de 8 400 personnes sont inscrites à Pôle emploi au 31 mars 2013 sur les métiers du secteur hôtellerie-restauration (+ 34 % entre 2010 et 2013). Sont recherchés en priorité les emplois de « Personnel de cuisine » (22 % des demandeurs d'emploi), de « Services en restauration » (19 %) et de « Plonge en restauration » (14 %). Ces métiers correspondent aux offres les plus proposées.
- Ces demandeurs d'emploi comptent une majorité de femmes (53 %), proportion équivalente à la moyenne régionale. Les jeunes de moins de 25 ans sont plus représentés que dans l'ensemble des métiers (22 % contre 15 %) ; les seniors sont à l'inverse moins présents (15 % contre 24 % en moyenne en Poitou-Charentes). Ces profils correspondent à ceux des professionnels du secteur.

- La part des demandeurs d'emploi de longue durée, c'est-à-dire inscrits depuis plus d'un an à Pôle emploi, est nettement plus faible qu'en moyenne dans la région (30 % contre 41 %).
- En ce qui concerne la formation, 14,7 % de ces demandeurs d'emploi ont une formation en relation avec le métier recherché et 11,1 % ont un diplôme sur une formation en relation avec ce métier. Globalement, 49,4 % des demandeurs d'emploi inscrits sur les métiers de l'hôtellerie-restauration sont considérés par Pôle Emploi comme étant «rapidement employables», soit en raison de leur diplôme, soit en raison de leur expérience sur ces métiers.
- À la rentrée 2013, vingt diplômes de l'hôtellerie-restauration peuvent être préparés en formation initiale en Poitou-Charentes. Du CAP au BTS, l'appareil de formation initiale régionale offre la possibilité de se former sur l'ensemble des niveaux de formation de ce domaine professionnel. Cohérente avec la localisation des activités, l'offre est la plus dense et la plus complète en Charente-Maritime.
- Les formations de niveau V regroupent une majorité (51,5 %) des effectifs en formation. La part de ces formations est toutefois en constant recul (- 5,5 % entre 2012 et 2013), au profit des diplômés de niveau IV. L'apprentissage est très largement la voie d'accès la plus utilisée pour les certifications de niveau V : 74 % des jeunes en formation initiale y ont recours.
- Si l'hôtellerie-restauration est un secteur d'accueil pour de nombreux jeunes sans qualification, la relation emploi-formation reste très dégradée. En effet, les taux d'insertion observés dans le GFE 17 traduisent les plus grandes difficultés d'insertion pour les jeunes. 44,2 % seulement des apprentis de ce GFE sont en emploi 7 mois après la fin de leurs études (47,7 % des scolaires). L'insertion est donc ici meilleure pour les scolaires que pour les apprentis, phénomène assez rare pour être souligné, et qui pose question dans un secteur qui a fait le choix historique de privilégier l'alternance.
- Le domaine de formation affiche l'un des plus forts taux de rupture de contrats d'apprentissage en Poitou-Charentes. Durant l'année scolaire 2013/2014, quasiment un contrat d'apprentissage sur deux y est rompu (45.3 % contre 20.3 % tous secteurs confondus).

## **HOTELLERIE-RESTAURATION :**

### **PISTES DE PROPOSITIONS/ORIENTATIONS STRATEGIQUES**

- Réaliser un diagnostic partagé de l'existant en formation initiale et continue pour l'élaboration de la carte des formations à moyen terme : analyser les flux de formés pour savoir s'ils répondent aux besoins ; développer l'analyse et le diagnostic avec éventuellement un « zoom » sur les métiers et sur les suivis de cohortes.
- Mettre en place un système de veille sur les ruptures, le décrochage et les abandons en formation initiale et en formation continue des DE, ainsi que les poursuites d'études .
- Informer tous les publics, jeunes, demandeurs d'emploi, parents, prescripteurs de formation et intermédiaires sur le marché de l'emploi sur la réalité des métiers, de leurs conditions de travail, des formations qui y conduisent et des opportunités d'embauches réelles.
- Mettre en œuvre des actions de présentation, de démonstration, d'immersion, en s'appuyant notamment sur les outils déjà existants : espaces régionaux d'information, forums métiers, visites d'entreprises, stages découverte, outils de communication, en partenariat avec l'ensemble des prescripteurs (notamment Pôle Emploi et Missions Locales, Centres d'Information et d'Orientation...)
- Proposer des parcours du niveau V au supérieur, en favorisant le développement de partenariats entre les CFA, les établissements de l'enseignement secondaire et les établissements de l'enseignement supérieur. Ceci s'inscrit dans une perspective de complémentarité et de cohérence de l'offre.
- Veiller à la formation continue des enseignants et des formateurs pour répondre aux évolutions des métiers de l'hôtellerie et de la restauration
- Favoriser le recours des actifs à la formation professionnelle, notamment consécutive aux démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, en privilégiant selon les besoins les publics considérés comme prioritaires (non qualifiés, travailleurs handicapés, seniors...)
- Privilégier les actions de formation stratégiques pour les actifs (langues étrangères, Technologies de l'information et de la communication...)
- Poursuivre la lutte contre les difficultés liées aux déficits de savoirs de base chez les salariés
- Développer l'utilisation de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) comme voie d'accès privilégiée à la certification pour les salariés en emploi, tant pour les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) que pour les diplômes ou titres
- Encourager par la formation la nécessaire montée en compétences des formateurs, en lien avec les obligations réglementaires, notamment dans les domaines suivants : hygiène et sécurité, repérage des situations d'illettrisme, prévention/santé au travail/sécurité.

- Organiser le développement des compétences des saisonniers et encourager leur pluri-compétence,
- Sécuriser les parcours professionnels des saisonniers, notamment par le biais de la VAE,
- Éviter les sorties du système éducatif sans qualification par la mobilisation des ressources et des outils développés par la Région (réseau des Conseillers Tuteurs en Insertion), l'Éducation Nationale (réseaux Formation QUALification Emploi, outils de la Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire...),
- Développer le recours à la formation de tuteur ou de maître d'apprentissage, notamment en s'appuyant sur le Permis de Former décidé par la profession,
- Mobiliser tous les leviers (prévention, accompagnement, sanction) pour concourir à l'objectif de baisse du décrochage scolaire et de diminution de moitié des ruptures de contrats d'apprentissage

# GFE 17 : Hôtellerie - Restauration - Tourisme - Loisirs

*Serveurs et commis de restaurant ; animateurs socio-culturels et de loisirs ; exploitants de restaurants et cafés-restaurants ; moniteurs et éducateurs sportifs ; sportifs professionnels ; aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration ; agents d'accueil et d'information...*

| Emploi (2011) et évolution (2006-2011)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Contexte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Marché du travail : .offres (2013) et évolution 2010-2013 .DE (03/2014) et évolution 2011-2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Formation initiale : nombre d'élèves en terminale (2013-2014) insertion et évolution 2010-2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Formation continue sur financements publics (2013), passages en jury VAE (2013) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>26 950 actifs</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forte hausse du nombre d'actifs (+ 8.5 %)</li> <li>- La profession de serveur, garçon de café, commis de restaurant représente 22 % des actifs du GFE</li> <li>- 61 % de femmes</li> <li>- 21% de moins de 25 ans</li> <li>- 18 % de plus de 50 ans</li> <li>- 47 % au niveau Bac ou plus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forte saisonnalité des recrutements et des emplois</li> <li>- Quel impact de la réforme des rythmes scolaires sur les besoins en recrutement en sport-animation ?</li> <li>- Faible recours à la formation continue</li> <li>- Forte part de l'associatif et du secteur public dans les employeurs en sport-animation</li> <li>- Hôtellerie, restauration, tourisme : secteurs forts portés par l'activité littorale et pôles de type Futuroscope.</li> </ul> | <p><b>9 495 offres d'emploi</b> </p> <p><b>10 270 D.E.</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 26 % de jeunes parmi les D.E., part supérieure à la moyenne régionale</li> <li>- Un tiers d'offres durables, un tiers d'offres temporaires</li> <li>- Part des D.E. longue durée moindre que la moyenne régionale</li> </ul> | <p><b>1 430 élèves et apprentis</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 25.5 % d'apprentis</li> <li>- 52 % de femmes</li> </ul> <p><b>Insertion professionnelle à 7 mois des apprentis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2014 : 43 %</li> <li>- 2010-2014 : 38.7 %</li> </ul> <p><b>Insertion professionnelle à 7 mois des scolaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2014 : 58 %</li> <li>- 2010-2014 : 55.5 %</li> </ul> | <p><b>450 stagiaires</b></p> <p><b>75 passages en jury</b></p>                  |

## Orientations stratégiques

### Sport, animation, tourisme :

- Travailler sur l'attractivité de la filière entraînement sportif. La crise globale des vocations d'enseignement touche également le sport.
- Améliorer la lisibilité de l'offre de formation : mieux outiller les acteurs de l'orientation, mieux regrouper l'offre ministérielle dans les documents à destination des familles, pour faire mieux connaître les contenus de formation et la réalité des emplois.
- Accentuer l'effort d'information et l'accès à la formation des bénévoles, en s'appuyant sur les têtes de réseaux associatifs, en interrogeant la place des Opca dans la formation de ces publics, et en établissant quels moyens y consacrer conjointement.
- En matière d'apprentissage, accentuer encore la formation au tutorat et la formation des maîtres d'apprentissage.
- Permettre via la formation continue l'accès à des compétences en gestion, comptabilité, fonctions transverses et notions juridiques, notamment pour les dirigeants/employeurs.
- Poursuivre le développement des bi-qualifications sport/sport, sport/animation, animation/tourisme... en formation initiale.
- Rechercher une consolidation de l'emploi à temps partiel pour pérenniser l'emploi, professionnaliser les salariés et éviter le turnover.
- Poursuivre le développement des groupements d'employeurs pour répondre aux problématiques de temps partiel et de saisonnalité. Envisager une GPEC, à une échelle territoriale à définir.
- Suivre les incidences de la réforme des rythmes scolaires sur l'activité du secteur.
- Observer les évolutions liées au vieillissement des populations : quelle influence sur le développement d'activités liées à la prise en charge de la dépendance, au sport senior ?

### Hôtellerie-Restauration

- Mobiliser tous les leviers (prévention, accompagnement, sanction) pour concourir à l'objectif de baisse du décrochage scolaire et de diminution de moitié des ruptures de contrats d'apprentissage.
- Informer tous les publics sur la réalité des métiers, de leurs conditions de travail, des formations qui y conduisent et des opportunités d'embauches réelles.
- Favoriser le recours des actifs à la formation professionnelle, en privilégiant selon les besoins les publics considérés comme prioritaires (non qualifiés, travailleurs handicapés, seniors...)
- Développer l'utilisation de la VAE comme voie d'accès privilégiée pour les actifs en emploi, tant pour les CQP que pour les diplômes ou les titres.
- Veiller à la formation continue des enseignants et formateurs pour répondre aux évolutions des métiers de l'hôtellerie et de la restauration.
- Développer le recours à la formation des tuteurs ou maîtres d'apprentissage.
- Privilégier les actions de formation stratégiques pour les actifs (langues étrangères, TIC...)
- Poursuivre la lutte contre les difficultés liées aux déficits de savoirs de base chez les salariés.
- Organiser le développement de la pluri-compétence des saisonniers et sécuriser leurs parcours professionnels, notamment par le biais de la VAE et de la formation continue.
- Mettre en place une veille sur les ruptures, le décrochage et les abandons en formation initiale et en formation continue des D.E.