

LES CAHIERS DES GFE

Edition 2005

POITOU-CHARENTES



Cahier du GFE 17

*"Hôtellerie Restauration Tourisme
Loisirs Animation Sport"*



AVANT-PROPOS

Ce cahier résulte de la mise en place de la démarche ARGOS⁽¹⁾ en Poitou-Charentes. Il est organisé en quatre parties :

- I.** Synthèse du diagnostic
- II.** Analyse suite au groupe témoin
- III.** Chiffres clés
- IV.** Annexes

Il a été rédigé suite au groupe témoin qui s'est déroulé le 1^{er} octobre 2004 (cf. liste des participants en annexe) et d'entretiens complémentaires qui ont permis de valider et d'enrichir le travail d'analyse.

L'ensemble des travaux a été suivi de manière interinstitutionnelle par :

- L'équipe pilote qui a préparé la réunion du groupe témoin et a enrichi et validé le diagnostic était composée de :
 - Aurélie AUVIN, Service formation, Conseil régional Poitou-Charentes ;
 - Bernard BLIN, Conseil régional Poitou-Charentes ;
 - Jean-Luc CAUQUIL, Responsable Commerce et Tourisme ;
Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Limousin-Poitou-Charentes ;
 - Danielle GHIO, Pôle des Métiers de l'Hôtellerie, de la Restauration et des Viandes ;
Centre de formation d'apprentis et de formation continue de la chambre de métiers de Charente Maritime ;
 - Bernard-André HOUDE, CFDT ;
 - Dadou KEHL, Délégué Général de la Ligue de l'Enseignement 17, USGERES ;
 - Françoise LE CHANJOUR, Direction Régionale de l'Agriculture et de la Forêt ;
 - Daniel RICHARD, Centre d'Éducation Populaire et de Sport ;
 - Maxime THIBAudeau, Assistant aménagement, observation et prospective, Comité Régional au Tourisme.

- L'équipe qui a animé le groupe témoin et les réunions de l'équipe pilote était composée de :
 - animateur de séance : Gérald BASCOULERGUE, Directeur coordination programmes régionaux Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Limousin-Poitou-Charentes ;
 - Technicien de la "planche" : Patrice MAIXENT ;
 - Rapporteur : Brigitte HUMMEL, Directrice adjointe, Comité Régional au Tourisme.

Guy OURLIAC, concepteur de la démarche et chercheur à l'université de Toulouse, a participé à l'ensemble des travaux.

La rédaction de ce cahier a été assurée par Anne-Claire VANDERMEERSCH, chargée de mission au CARIF Poitou-Charentes.

(1) ARGOS : Analyse Régionale des Grandes Orientations du Schéma des formations

ARGOS : une volonté partagée, un outil au service du PRDFP

Dans le cadre de la décentralisation, la Région est dotée d'une compétence générale de programmation et de mise en cohérence des politiques de formation professionnelle conduites par l'ensemble des acteurs du territoire régional. Elle a la responsabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre du PRDFP⁽²⁾.

L'objet du PRDFP est, pour l'ensemble des financeurs, Europe, Etat, Région, Partenaires sociaux, d'assurer la réponse aux besoins de qualification des territoires et des entreprises, de favoriser l'adaptation et la mobilité des salariés, ainsi que l'entrée des jeunes dans la vie active, d'améliorer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, de renforcer l'accueil, l'information et l'orientation et de développer la promotion sociale tout au long de la vie. L'ambition du PRDFP est, plus largement, de répondre aux défis démographiques, sociaux et économiques auxquels le territoire régional est confronté.

Afin d'aider à l'élaboration du PRDFP, les « travaux ARGOS » ont pour objectif d'apporter des éléments d'analyse et de diagnostic sur, entre autres thèmes d'investigation, la carte des formations, l'apprentissage, l'A.I.O.⁽³⁾ et la formation continue des demandeurs d'emploi.

Pour cela, chaque GFE est étudié en groupe témoin, c'est-à-dire lors d'une journée de travail qui réunit des partenaires sociaux, des représentants des entreprises et de leurs salariés, des professionnels de l'éducation et de la formation, des professionnels de l'orientation et des organismes d'interface entre l'entreprise et la formation ainsi que des partenaires institutionnels.

C'est une démarche d'analyse de la relation emploi formation fondée sur le rapprochement de données statistiques et qualitatives. Elle s'appuie sur :

- la mise en commun de données statistiques sur l'emploi, la formation professionnelle et le marché du travail ;
- leur classement en Groupes Formation Emploi (GFE) caractérisés par un corps de savoir-faire technologiques spécifiques ;
- leur édition sur une planche par GFE permettant de contextualiser ces données et de s'interroger sur les relations entre les emplois et les formations en évitant de les réduire à une adéquation de plus en plus rare ;
- la constitution d'une revue documentaire recensant les publications en lien avec les problématiques du GFE ;
- la tenue d'un groupe témoin par GFE auquel participent des professionnels et des partenaires institutionnels pour comprendre les logiques de fonctionnement.

La mise en place de cette démarche en Poitou-Charentes résulte de la volonté du conseil régional qui en est le commanditaire. Son pilotage a été confié à la commission 1 du C.C.R.E.F.P.⁽⁴⁾ dont l'objet principal de travail est le PRDFP. La maîtrise d'œuvre de la démarche a été confiée à la mission OREF⁽⁵⁾ du CARIF.

(2) PRDF : Plan régional de développement des formations

(3) A.I.O : Accueil, information, orientation

(4) C.C.R.E.F.P. : Comité de coordination de l'emploi et de la formation professionnelle

(5) OREF : Observatoire régional emploi formation

PRÉSENTATION DU GFE 17

I – SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC (p. 7)

A. CONTEXTE ET ENJEUX

B. PISTES DE PROGRÈS

C. PISTES A APPROFONDIR

II – ANALYSE SUITE AU GROUPE TEMOIN (p. 12)

A. CONTEXTE

B. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

C. FORMATION

III – CHIFFRES CLÉS (p. 23)

A. LA FORMATION INITIALE ET CONTINUE

B. LES PROFESSIONS ET LES SECTEURS

C. LE MARCHÉ DU TRAVAIL

IV - ANNEXES (p. 27)

TABLE DES MATIÈRES

Le GFE 17 (Groupe Formation Emploi) s’organise autour de savoirs technologiques visant à accueillir, écouter et satisfaire les demandes du public liées aux notions de loisir et de plaisir.

En Poitou-Charentes, selon les résultats du recensement de la population réalisé en 1999, les professions les plus représentées dans ce GFE sont :

- les serveurs et commis de restaurants ou de cafés (34 %),
- les animateurs socioculturels et de loisirs (13 %),
- les patrons de petits restaurants et de cafés-restaurants (11 %),
- les employés de l’hôtellerie (8 %),
- les moniteurs et éducateurs sportifs et les sportifs professionnels (7 %),

ce qui situe ce GFE au 10ème rang en terme d’actifs occupés : 3,4 % de la population active régionale.

Les principaux secteurs d’activité employant (en 1999) les 21362 professionnels de ce GFE (en 1999) sont :

- les hôtels et restaurants (64 %),
- les activités récréatives, culturelles et sportives (7 %),
- la santé et l’action sociale (7 %),
- les activités associatives (6 %).

Au cours de l’année scolaire 2002/2003, ce GFE comptait 1293 élèves et apprentis effectuant la dernière année de leur cycle de formation (du CAP à la Licence professionnelle). 43 % d’entre eux étudient dans un établissement de Charente-Maritime et 31 % dans un établissement de la Vienne.

Environ 31 % de ces 1293 élèves suivent une formation en apprentissage. Toutes voies confondues (apprentissage + voie scolaire), les formations les plus fréquentées dans ce GFE sont :

- les BEP (33 %),
- les CAP (19 %),
- les BTS (16 %),
- les Bacs professionnels (15 %).

Au 31 mars 2004, 4 994 demandeurs d’emploi sont inscrits à l’ANPE en Poitou-Charentes dans un métier de ce GFE, soit un chiffre équivalent à celui du 31 mars 2003. On trouve notamment parmi eux 21 % d’Agents d’accueil, 14,5 % de Serveurs en restauration et 13 % d’Animateurs généralistes de loisirs.

Pour l’ensemble de l’année 2003, l’ANPE a enregistré 7 731 offres d’emploi correspondant aux métiers de ce GFE, dont 52 % d’offres temporaires (contrats de 1 à 6 mois), 34 % d’offres durables (contrats de plus de 6 mois) et 14 % d’offres occasionnelles (contrats de moins d’1 mois).

27 % de ces offres concernent des postes de serveurs en restauration, 15,5 % des postes d’animateurs généralistes de loisirs, 14 % des postes d’agents d’accueil et 13 % des postes d’employés polyvalents de restauration.

Extrait du site du CARIF Poitou-Charentes : www.carif-poitou-charentes.asso.fr



II - ANALYSE SUITE AU GROUPE TEMOIN

Le Groupe Formation Emploi (GFE) 17 : « Hôtellerie restauration tourisme loisirs animation sport » trouve sa cohérence dans le fait que les professionnels regroupés ici mettent en oeuvre des compétences liées à l'accueil (accueillir, renseigner, communiquer...). Cet accueil peut revêtir différentes formes : le contact client dans une relation de service, le face à face pédagogiques...

Ces professions sont souvent contraintes par divers éléments qui peuvent être liés à la demande des clients, au caractère saisonnier des activités, à des amplitudes de travail qui peuvent être importantes. Beaucoup d'actifs de ce GFE exercent leur activité à temps partiel⁽⁶⁾, parfois dans plusieurs entreprises, plusieurs secteurs, ou développent des activités nouvelles (agrotourisme...).

A. CONTEXTE

Evolutions législatives et réglementaires

Concernant le contexte économique et organisationnel, la **mise en place des 35 heures** est l'évènement qui a le plus fortement marqué le GFE 17 ces dernières années. Cette loi a permis à une partie de la population française de disposer de plus de temps à consacrer à ses loisirs et a, de ce fait, généré une croissance significative de l'activité des principaux secteurs concernés par ce GFE. Cependant, du point de vue de l'organisation des entreprises, cela a nécessité des ajustements. En effet, en réponse à l'élargissement de la demande de la clientèle, les entreprises doivent s'organiser pour assurer des services sur des plages horaires plus étendues tout en ayant à respecter ces dispositions législatives pour leur propre personnel⁽⁷⁾.

Evolution des métiers

Les principales évolutions qui ont touché les métiers du GFE 17 sont liées à l'augmentation importante de la réglementation en matière de **sécurité**. Qu'elle concerne l'encadrement des publics lors d'activités sportives, les équipements (hôteliers, sportifs...) ou l'hygiène alimentaire, la sécurité a touché de nombreux métiers du GFE.

Cette tendance se traduit par une exigence de professionnalisation, notamment parce que certains de ces emplois étaient jusqu'alors occupés par des bénévoles, des emplois jeunes⁽⁸⁾... surtout dans les domaines de l'animation et du sport.

L'évolution des attentes de la clientèle amène parfois, les professionnels à devoir faire face à des **demandes nouvelles** dont ils doivent tenir compte dans la définition des compétences requises. C'est le cas par exemple des serveurs en restauration auxquels le client demande des informations sur les sites touristiques, l'hébergement local ou encore les horaires d'ouverture des musées... De même, des professions qui n'étaient que techniques (employée d'étage...) sont de plus en plus au contact de la clientèle.

La clientèle étrangère étant de plus en plus nombreuse, il est également apprécié que les professionnels du GFE 17 maîtrisent quelques bases d'une **langue étrangère**, souvent l'anglais pour mieux répondre aux attentes et rendre un meilleur service.

L'un des autres facteurs d'évolution des métiers est le recours de plus en plus fréquent à **l'informatique**. Cela concerne par exemple le serveur qui prend et transmet les commandes par le biais d'un terminal. Dans les métiers du tourisme, les professionnels doivent maîtriser l'utilisation des bases de données et la consultation et le développement de sites Internet pour diffuser l'offre touristique du territoire.

⁽⁶⁾ L'hôtellerie, la restauration et les cafés, un secteur très spécifique en termes d'emploi et de rémunération

En 2000, l'hôtellerie, la restauration et les cafés ont employé 800 000 salariés dont un tiers travaillait à temps partiel et la moitié moins de six mois chez le même employeur. La part des cadres et chefs d'entreprise salariés est faible, ainsi que celle des professions intermédiaires.

La main d'œuvre est nettement plus jeune que dans les autres secteurs et aussi plus féminisée, un emploi sur deux étant tenu par une femme. Les rémunérations sont moins élevées que dans les autres secteurs, pour une part en raison de la faible qualification des emplois. Elles sont proches de celles du commerce de détail et des services personnels. ARTICLE : INSEE PREMIERE n° 889, mars 2003, 4 p.

⁽⁷⁾ Hôtellerie-restauration : la RTT, un plat de plus à la carte

L'hôtellerie-restauration connaît un fort turnover de son personnel ainsi qu'une saisonnalité et des variations d'activité importantes. Face aux difficultés de gestion des compétences et du temps de travail qui en découlent, la profession doit définir une stratégie pour répondre à la fois au jeu concurrentiel et à la réduction du temps de travail. Etude. (Résumé d'après la revue). ARTICLE : TRAVAIL ET CHANGEMENT n°260, octobre 2000, pp. 17-19

⁽⁸⁾ Professionnalisation des salariés de l'économie touristique

L'Etat (DRTEFP, DRT), la Région Poitou-Charentes, le CRT, la FROTSI, les OPCA et le CMFPT mettent en place pour les emplois jeunes de l'économie touristique des actions de formation afin de faciliter la professionnalisation et la pérennisation de services de qualité dans le secteur.

A compter de septembre 2003, dans les quatre départements de la région Poitou-Charentes, quatre grands thèmes de formation seront proposés :

- Concevoir et gérer un évènement culturel ou patrimonial ;
- Maîtriser la conduite de projet et initier le développement d'activités ;
- Connaître l'environnement institutionnel de l'économie touristique ;
- Acquérir des compétences en bureautique, télématique ou langues étrangères.

ACTUALITES CARIF POITOU-CHARENTES - 30/09/2003

Les pratiques de recrutement

Dans le domaine du sport et de l'animation

Dans le domaine du sport, les professionnels n'ont que faiblement recours à l'ANPE. Les associations ont plus souvent recours au dispositif « profession sport » par lequel ils déposent les offres quand ils recherchent des salariés. Compte tenu des évolutions liées à la prise en compte de la sécurité, les employeurs recherchent des personnes disposant d'une palette assez complète de diplômes ou agréments qui leur permettent à la fois d'encadrer des publics divers (handicapés, scolaires, particuliers...) dans le respect des normes en vigueur. Or, peu de formés sortent chaque année de formation et la concurrence entre employeurs potentiels est vive. Cette concurrence, qui se pose également entre les territoires, pénalise souvent les territoires ruraux, qui, ne présentent pas les mêmes attraits que le littoral (l'image de ces territoires ruraux est souvent moins attractive, la fréquentation des sites ne permet pas toujours d'assurer des niveaux de salaires suffisants...). Il semble même que des pans d'activités soient freinés dans leur développement économique en raison d'une pénurie de personnel qualifié.

« On est une région où il y a beaucoup d'eau, et on se trouve confronté à ne pas trouver de brevet d'Etat⁽⁹⁾. On accueille des groupes de jeunes, et actuellement on a peu près entre 10 et 15 000 nuitées de camping qui nous passent sous le nez tous les ans parce qu'on n'a pas ce personnel qualifié. Et là, ce sont des emplois très très pointus. Il en découle que les gens qui séjournent, qui se déplacent sur un camping, principalement sur le Marais Poitevin, donc des gens qui consomment, nous échappent. On a beau solliciter les associations d'emplois sportifs, on ne trouve pas. A l'heure actuelle, comment faisons-nous ? On téléphone au CREPS pour savoir s'il y a de la disponibilité sur ces emplois, mais on ne trouve pas. Je peux vous dire qu'avec les embarcadères qu'il y a sur le marais, cela pourrait générer des emplois, bien sûr saisonniers, mais qui pourraient tourner entre 4 à 5 mois de l'année, puisqu'en début de saison, on accueille une clientèle étrangère, donc principalement de jeunes. Et bien on est privé de cette clientèle. »⁽¹⁰⁾

Dans les domaines de l'hôtellerie et la restauration

Pour ce qui concerne les profils recherchés par les entreprises et les méthodes de recrutement, les pratiques sont variées : certains professionnels présents au groupe témoin indiquent qu'ils recherchent d'abord des personnes ayant des aptitudes dans le domaine de l'accueil (notions de base, disponibilité, sourire, ouverture...) et éventuellement une expérience qu'ils complètent d'une formation aux techniques propres de l'entreprise. D'autres indiquent que les personnes recrutées doivent impérativement avoir une formation spécifique à leur secteur d'activité⁽¹¹⁾. Les besoins sont effectivement différents d'une profession à une autre ou même, pour la même profession, d'une entreprise à l'autre. Si, pour les serveurs dans les restaurants littoraux pendant la saison, les « savoir être » satisferont l'employeur, les mêmes compétences apparaîtront insuffisantes pour exercer le même emploi dans un restaurant de cuisine traditionnelle dans lequel le service est « professionnel ».

La **méthode de recrutement par habileté**⁽¹²⁾, qui n'est pas basée sur les diplômes acquis par les candidats, mais bien sur leurs compétences et aptitudes est également utilisée par certaines grandes entreprises de la

⁽⁹⁾ Ici, il s'agit de Brevet d'État d'Éducateur Sportif des Activités de la Natation (BEESAN)

⁽¹⁰⁾ Entre guillemets, expressions relevées au cours du groupe témoin.

⁽¹¹⁾ **Diplômes expériences : complémentarité ou concurrence ? Le cas de l'hôtellerie**

La loi de modernisation sociale introduit la validation de l'expérience dans les modes de gestion des compétences et des qualifications au moment où les entreprises affichent une volonté de privilégier cette expérience face aux diplômes. Mais qu'est ce que cette notion floue ? Comment intervient-elle dans la gestion de la main-d'œuvre ? L'auteur analyse la place que prend l'expérience dans le libellé des offres d'emploi d'un secteur, l'hôtellerie, qui n'attache pas traditionnellement beaucoup d'importance aux diplômes dans les recrutements de sa main-d'œuvre. ARTICLE : L'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE n°32.1, janvier-mars 2003, pp. 53-73

⁽¹²⁾ **Recruter la main d'œuvre dans les métiers de l'hôtellerie-restauration**

L'ANPE et l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie ont signé le 30 septembre 2003 un accord cadre national. Cet accord conclu pour une durée de deux ans, vise à faire face aux difficultés de recrutement et de fidélisation du personnel rencontrées par le secteur de l'hôtellerie-restauration-bar-brasserie-discothèque.

Cinq métiers sont particulièrement touchés par les problèmes de recrutement : cuisinier, employé d'étage, réceptionniste, serveur, technicien polyvalent (petite maintenance).

L'ANPE et l'UMIH vont faire appel à un certain nombre de mesures, dont la VAE et le recrutement par simulation (ou "par habiletés") le geste professionnel remplace l'expérience et le diplôme lors de l'embauche.

Un travail sur la revalorisation des emplois du secteur et sur la mise en place de perspectives de carrière et de promotion permettra un meilleur échange des offres entre les deux partenaires.

L'accord sera décliné au niveau régional. Des partenariats locaux seront étudiés notamment pour résoudre les problèmes de logement et de mobilité. Un effort particulier sera apporté pour faire face aux problèmes de recrutement saisonniers dans ce secteur.

Chaque région mettra à disposition un interlocuteur privilégié sur la problématique hôtellerie-restauration.

région. C'est le cas par exemple du Futuroscope, qui, pour recruter des personnels d'accueil, a utilisé cette technique. Elle permet de donner leur chance à des individus, parfois marginalisés et sans diplômes mais ayant cependant toutes les qualités identifiées par l'employeur pour occuper le poste de travail.

Aujourd'hui on assiste à une **évolution des méthodes de gestion des ressources humaines dans l'hôtellerie**. En effet, la concentration de l'activité par des groupes structurés, disposant de personnels en charge de la GRH, et ayant des moyens de formation, permet désormais aux actifs, d'envisager des plans de carrière dans ce secteur. « *Les reprises d'entreprises de l'hôtellerie, sont des reprises de structures totalement individuelles voire familiales, par des structures, des groupes, que ces groupes soient dans l'hôtellerie ou pas. Cela veut dire également qu'on passe d'une gestion des ressources humaines de l'entreprise familiale à la gestion des ressources humaines d'un groupe structuré qui peut mettre en place des stratégies au niveau national ou international. Là aussi, c'est un changement qualitatif, même s'il ne peut pas s'apprécier en quantité sur le territoire. Maintenant, de plus en plus d'entreprises sont plus à même de mettre en place des outils de gestion des ressources humaines* ».

Il apparaît aussi que dans le domaine de l'hôtellerie, les groupes, qui proposent souvent des possibilités d'évolution de carrière, captent de la main d'œuvre qualifiée, souvent formée par le biais de l'alternance dans les très petites entreprises.

Les difficultés de recrutement sont importantes, notamment pour les saisons. Elles sont en partie liées aux **salaires affichés**. En effet, les salaires présentés dans les offres, toujours proches du SMIC, ne reflètent pas la réalité puisqu'un complément est souvent versé aux salariés.

Peu de participants au groupe témoin ont évoqué la question du recours à l'intérim. Cependant, il semble que certains employeurs refusent parfois des personnes présentées par l'ANPE et sollicitent des agences d'intérim. Sur le marché du travail, les tensions ne concernent pas tous les types d'emploi. Au contraire, les entreprises ont parfois tendance à réduire le nombre de salariés en raison de la baisse de leur activité.

Fidéliser la main d'oeuvre

La fidélisation de la main d'œuvre, est une problématique posée par deux phénomènes observés dans le fonctionnement du GFE 17 : une vie professionnelle courte (5 à 6 ans selon les professionnels) pour certaines professions (animateur, serveur...) d'une part, et un fort turn over, pas toujours volontaire d'autre part.

Face à cette situation, la branche de l'hôtellerie restauration souhaite développer des actions permettant de garder ces personnes plus longtemps. « *Quand vous avez des personnes qui restent quatre ans sur un emploi, et qu'au lieu de rester quatre ans ils restent cinq ans, l'effet levier est majeur* ». La question n'est donc pas celle du remplacement du personnel mais plutôt de sa fidélisation. Pour cela, il faut tenter de les faire venir plus jeune dans l'entreprise car on constate souvent que vers 25 ans, les conditions d'exercice du métier sont difficiles à concilier avec les contraintes familiales. Pour « les faire venir plus tôt », l'un des moyens est de développer l'**alternance**, en particulier sous contrat de travail, apprentissage, contrat de qualification. « *On peut aussi garder les gens en leur disant : "vous êtes rentré sans rien. Vous avez acquis, du fait de votre travail, un certain nombre de savoir-faire. On va les reconnaître par la VAE"* ».

La question de la fidélisation de la main d'œuvre se pose à divers niveaux :

- Certaines professions du GFE induisent des modes de vie particuliers (temps partiels, horaires décalés, mobilité liée aux saisons...) qui conviennent bien à des jeunes en début de carrière. Cependant, lorsqu'ils commencent à vouloir construire une famille ou acheter une maison, ils recherchent plus de stabilité. Cela les amènent parfois à changer de métier, de secteur d'activité et obligent donc leur employeur à rechercher quelqu'un.
- Dans le secteur hôtellerie et de la restauration, les employeurs constatent et regrettent le **taux élevé des ruptures de contrat**, notamment en début de saison. Ils indiquent que, dans un contexte de saison où les tensions sur le marché du travail sont fortes, les salariés recrutés démissionnent de plus en plus facilement pour aller dans une autre entreprise. Pour limiter ces ruptures de contrat, certaines entreprises mettent en place de réelles politiques de fidélisation des saisonniers en leur proposant des primes de fin de saison, des formations, un hébergement et, quand cela est possible, des contrats en CDI, etc.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : une prise de conscience nécessaire

Compte tenu des tendances démographiques, de nombreux actifs actuellement en poste vont partir en retraite dans les années avenir. Face à cette situation et pour anticiper les problèmes de recrutement qui risquent de se présenter dans un contexte de **pénurie de main d'œuvre** ⁽¹³⁾, il semble qu'une sensibilisation des chefs d'entre-

(13) **Manager pour faire recette. Hôtellerie et restauration : gérer les ressources humaines pour dépasser la pénurie.**

Le secteur hôtellerie-restauration est un des tous premiers employeurs de France. Mais, alors que le secteur se développe et se modernise, les difficultés récurrentes qu'il rencontre en terme d'emploi, la "pénurie", attirent l'attention. Cette étude sectorielle menée par le Lab'Ho, observatoire d'Adecco, s'organise autour de cinq grands thèmes, examinés sous l'angle du constat, puis traités sous forme de pistes d'action : le rapport au "Secteur", le recrutement, l'intégration, la formation, la professionnalisation. OUVREAGE : LAB'HO, 2003, 160 p.

prise reste à faire. En effet, les pratiques actuelles risquent d'être remises en question par la nouvelle donne démographique, et les méthodes de recrutement devront évoluer. *« Je pense que les professionnels ont mangé leur pain blanc, et que d'ici quelques années, ils vont avoir d'énormes difficultés à recruter. C'est pour cette raison, qu'il faut changer maintenant de mode de recrutement. Il faut anticiper ce changement. Demain, nous ne pourrions pas recruter comme aujourd'hui ou comme hier. C'est très clair. Il va falloir recruter sur des aptitudes, sur des capacités à faire et sur les capacités à apprendre. Si on ne recrute pas sur ces capacités-là, on ira dans le mur. »*

Aujourd'hui, si la pénurie de main d'œuvre ne touche que certains métiers⁽¹⁴⁾, et plus encore à certaines périodes de l'année, il faut savoir que les tensions sur le marché du travail vont être de plus en plus fortes et que les exigences des chefs d'entreprise quant aux profils recherchés seront sans doute à travailler. En effet, les agents de l'ANPE constatent dès aujourd'hui que des employeurs déposent des offres difficiles à pourvoir, souvent en raison d'une mauvaise définition du profil réellement attendu. Or, dans la plupart des cas, un **accompagnement par des professionnels** de l'interface permet, après une étude fine du poste de travail, de mieux cerner les besoins et donc de procéder à des recrutements sur des bases plus larges. Cette approche pourrait également faciliter les passerelles inter secteur : *« c'est intéressant de voir, s'il n'y a pas des transferts possibles de personnes qui auraient acquis des compétences très voisines, voire identiques, dans un autre secteur d'activité et de faciliter ce genre de transfert. Cela permettrait de repérer des personnes qui n'ont pas « BAC+... », mais ayant des compétences qui ont été mises en oeuvre et qui correspondent "pile poil" à ce dont vous avez besoin. Il n'y a aucune difficulté à ce que le transfert puisse se faire, quitte à avoir un module de formation d'accompagnement pour cadrer les dernières choses qui peuvent être en distorsion. C'est quelque chose qu'on a quand même beaucoup de difficulté à faire. »*

Dans les petites entreprises, cette prise de conscience de la nécessité de travailler sur des besoins réels et d'identifier les compétences nécessaires pourrait être initiée par les institutionnels et syndicats professionnels : *« c'est du rôle des institutionnels et des syndicats professionnels d'essayer, et je comprends leurs contraintes et leurs problèmes, de faire évoluer ces chefs d'entreprise vers cette problématique qui va leur poser un sérieux problème à court terme »*. Toutefois, le fait d'être moins exigeant sur la relation formation-diplôme-emploi ne suffira pas à solutionner la question de la pénurie de main d'œuvre. Si la méthode de recrutement par habileté se généralise, l'ensemble des professions entrerait en concurrence. Il faudrait alors, développer l'attractivité de la profession.

Saisonnalité et pérennisation des emplois

La question de la saisonnalité des activités touche de nombreux métiers du GFE 17, mais, spatialement, cette problématique touche plus spécifiquement le **littoral**. Dans ces espaces, en période estivale, le besoin de main d'œuvre est important tant sur le plan quantitatif que qualitatif⁽¹⁵⁾. La concentration des activités et des hommes sur un territoire réduit, et pour une durée courte pose un certain nombre de problèmes, notamment celui du logement des saisonniers.

Pour tenter de palier ces tensions (sur le marché du travail mais aussi sur celui du logement), des réflexions et des **approches territoriales** seraient sans doute à renforcer ou à mettre en oeuvre. Ainsi, des démarches de formations de populations résidentes sur des compétences nécessaires aux activités économiques seraient à développer : *« Plus l'emploi est saisonnier ou à temps partiel, plus il faut être dans une démarche en territorial. Faute de quoi, on va former des gens, les gens vont partir. Cela ne veut pas dire qu'il faut « squeezer » les formations initiales et ne pas s'attacher au cœur du métier comme cela a été dit, bien au contraire. Il faut le faire aussi. Je crois qu'il faut **développer de la formation continue en territorial**, en partant des capacités des gens et en répondant aux besoins des entreprises. »*

Sur la problématique spécifique des actifs exerçant une activité à caractère saisonnier, un certain nombre de questions particulières se posent⁽¹⁶⁾ :

(14) Mode de gestion de la main-d'œuvre et difficultés de recrutement dans les métiers de l'hôtellerie-restauration

De tous les domaines professionnels du tertiaire, celui de l'hôtellerie-restauration est le plus fréquemment évoqué aujourd'hui lorsque l'on traite des difficultés de recrutement. Cet ensemble de professions regroupe les cuisiniers, les personnels de salle et les employés de l'hôtellerie. Son emploi a crû, comme l'emploi total, de 5 %, de mars 1997 à mars 2000. Ce dynamisme a dopé la mobilité des salariés : les offres d'emploi enregistrées par l'ANPE et les embauches ont respectivement augmenté au cours de cette même période, de 29 et 23 %.

Inversement, le nombre de chômeurs susceptibles de répondre à ces offres a décliné de 15 %.

En conséquence, l'hôtellerie-restauration affiche les indicateurs de tension sur le marché du travail les plus élevés du tertiaire, tout particulièrement pour les cuisiniers. Mais ces deux métiers se différencient quant au fonctionnement de leur marché du travail. Le cuisinier est un professionnel diplômé qui, même mobile, reste le plus souvent dans le métier. La famille des employés de l'hôtellerie-restauration est un ensemble plus composite. À côté de professionnels qualifiés travaillant dans les établissements "hauts de gamme", on trouve un grand nombre de personnes peu qualifiées ou d'étudiants de passage dans cette activité. ETUDE : DARES, PREMIERES INFORMATIONS PREMIERES SYNTHESSES n°30.1, janvier 2001, 7 p.

(15) Des saisonniers initiés à l'accueil des touristes

Dans les métiers de l'hébergement-restauration, les employeurs connaissent des difficultés de recrutement. En période estivale les campings, hôtels, restaurants emploient un grand nombre de saisonniers. ARTICLE : CARIF INFO n°190, novembre 2003, p. 9

(16) Propositions pour l'amélioration de la situation sociale et professionnelle des travailleurs saisonniers du tourisme

Première étude globale réalisée en France et en Europe sur les travailleurs saisonniers du tourisme, ce rapport formule un ensemble de trente et une propositions destinées à améliorer leurs conditions de travail et de vie. Il constitue le socle sur lequel la secrétaire d'Etat au Tourisme a engagé dès le mois de janvier 1999, des négociations avec les partenaires sociaux et les différents ministères concernés, en vue de présenter des mesures consolidant les droits sociaux de ces travailleurs qui représentent près de la moitié des emplois du secteur touristique français. OUVRAGE : LA DOCUMENTATION FRANÇAISE, Collection des rapports officiels, LE PORS Anicet, 1999, 160 p.

- celle du **logement** est aigüe sur le littoral et dans les espaces ruraux. Certains employeurs proposent de loger leurs salariés durant la saison.
- celle de leur **accès à la formation**. En effet, ces personnels, qui disposent de temps sur les périodes hors saison, pourraient mettre à profit ces moments pour acquérir de nouvelles compétences afin de pouvoir pérenniser leur emploi sur l'année ou s'engager dans des démarches de VAE. La question qui est posée ici est celle du financement de ces périodes de formation⁽¹⁷⁾. Un intervenant indique également que « *si la formation adaptative au poste de travail ou à l'entreprise, pouvait se dérouler avant la saison, si le saisonnier pouvait être embauché avant la saison, on aurait beaucoup moins de taux de rupture de contrat.* »

Afin de pérenniser certains emplois à caractère saisonnier, des collectivités ont mis en place des **partenariats qui leur permettent « d'échanger » des personnels** sur des périodes complémentaires⁽¹⁸⁾. Cependant, ces pratiques, qui peuvent correspondre aux besoins des employeurs et de certains salariés, posent des difficultés pour les individus qui doivent pouvoir être mobiles et organiser leur vie en alternance sur plusieurs sites géographiques.

Un autre aspect de la pérennisation des emplois se pose particulièrement pour les « **emplois jeunes** », nombreux dans les métiers du GFE 17. En effet, si, dès leur mise en place, les employeurs prenaient en compte le fait que ces contrats sont circonscrits dans la durée, l'arrivée à échéance de nombreux contrats pose la question de leur financement. Pour ces jeunes qui ont développé de nouveaux services dans l'entreprise et dont l'expérience professionnelle est certaine, les employeurs doivent, dans le cadre de l'accompagnement⁽¹⁹⁾ mis en place par les services de l'Etat et de la Région, chercher une solution à la fin de l'aide financière de l'Etat sur ces contrats.

Dans les métiers du sport et de l'animation, les emplois à temps partiels sont nombreux et ne permettent pas toujours d'assurer aux salariés des revenus suffisants. Les actifs ont alors des contrats avec plusieurs employeurs dont les besoins sont limités à quelques heures par semaine, par mois ou sur certains mois seulement.

Les groupements d'employeur

Depuis 1985, les « groupements d'employeurs » se développent. Leur objectif est de permettre aux petites et moyennes entreprises de se regrouper pour employer une main d'oeuvre qu'elles n'auraient pas, seules, les moyens de recruter. Ils permettent aussi de stabiliser les salariés dans leur emploi, en leur offrant un interlocuteur commun et un statut salarial unique⁽²⁰⁾.

En Poitou-Charentes, et notamment dans les espaces littoraux où l'activité varie fortement selon les saisons, les groupements d'employeurs présentent de nombreux avantages tant pour les employeurs que pour les salariés :

(17) Une réponse à la précarité des emplois saisonniers : la bourse européenne emploi-formation du tourisme

Les emplois du tourisme exercent une grande attraction, notamment sur les jeunes qui les considèrent souvent comme une porte d'entrée sur le marché du travail. Toutefois, le caractère saisonnier de l'activité et les faibles perspectives d'évolution professionnelle contribuent à la précarisation des salariés, jeunes et adultes. Malgré la progression constante des emplois du tourisme en Europe, cette main-d'oeuvre ne parvient que rarement à effectuer une réelle carrière dans le secteur. Sur une base paritaire, employeurs et syndicats offrent aux saisonniers des possibilités de formation et d'évolution professionnelle avec la Bourse européenne emploi-formation du tourisme (BEEFT). ARTICLE : POUR n°161, mars 1999, pp. 107-111

(18) Emplois saisonniers

A Courchevel et à Royan, deux stations dont l'économie est fondée majoritairement sur le tourisme, les difficultés de recrutement du personnel saisonnier s'amplifient et tendent à remettre en cause l'ouverture et la bonne marche des entreprises (hôtellerie, restauration, commerce...). Parfaitement complémentaires dans les rythmes saisonniers, la Mairie de Saint-Bon Courchevel et la Communauté d'Agglomération du Pays Royannais ont décidé de fonder un partenariat afin de promouvoir une politique de qualité au service de l'emploi saisonnier et de l'économie touristique. Une convention de partenariat entre les deux stations est signée le 11 décembre 2002 sous l'égide du Secrétaire d'Etat au Tourisme, en présence d'élus des collectivités et de responsables professionnels du tourisme. ACTUALITES CARIF POITOU-CHARENTES - 10/01/2003

(19) L'emploi en question - Mémento pratique de l'emploi aidé du champ de l'animation sportive et socio-éducative

Ce document publié par la Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports de la Charente-Maritime apporte une aide méthodologique aux responsables associatifs employeurs sur un certain nombre de questions telles que la pérennisation des emplois associatifs au terme des contrats aidés par l'Etat ou encore la relation du salarié avec les bénévoles associatifs.

Il propose également une liste des lieux ressources et des partenaires de l'emploi ainsi qu'un livret composé de tests d'autodiagnostic des associations sportives et socio-éducative sur l'emploi. OUVRAGE : DDJS 17, Septembre 2003, 28 p.

(20) Cf. Articles L.127-1 et suivants du Code du Travail

- les employeurs, par le biais des groupements d'employeurs, peuvent facilement et régulièrement **avoir recours à des personnels formés qui connaissent l'entreprise**, que ce soit pour des **besoins ponctuels, ou plus récurrents** ;
- les salariés, pour leur part, voient leur **situation sociale améliorée** puisque les contrats signés concernent des périodes plus longues, notamment grâce à l'addition de contrats à temps partiel. Ils peuvent également, sur la durée de leur contrat, **suivre des périodes de formation** dans le cadre de parcours individualisés.

D'un point de vue général, les emplois locaux sont donc pérennisés et occupés par des actifs locaux, ce qui résout également la **question du logement** et réduit le turn over.

Lors du groupe témoin, le cas du groupement d'employeur de Marennes Oléron est décrit : « *Le groupement d'employeurs ne s'appuie pas seulement sur le secteur touristique, puisqu'on a choisi la voie de multi professionnels. Dans notre groupement d'employeurs, on a des ostréiculteurs, des viticulteurs, des grandes surfaces, des hôteliers de plein air ou des entreprises de services. On s'appuie sur les emplois du temps des uns et des autres pour essayer de construire des projets professionnels pour chacun des salariés qu'on recrute à l'intérieur du groupement (...) c'est une solution qui reste moins coûteuse que l'intérim (...)* **La création de véritables projets professionnels pour chacun des salariés qu'on recrute dans le groupement est le principal objectif du groupement.** Dans le groupement d'employeurs, on se donne une année où on fait évoluer les salariés sur différentes professions, et ça laisse des plages de disponibilité pour pouvoir organiser des formations sur les « périodes creuses ». Evidemment, le saisonnier qui avait l'habitude de signer un petit contrat pour une saison d'été, un petit contrat de vendanges et un petit contrat avec les ostréiculteurs pour la saison d'hiver, se retrouve avec un contrat long, CDI, ou on s'en approche. On n'y est pas complètement pour tous, parce que le pic de la saison est long. C'est un outil de fidélisation, de capitalisation des formations qu'on fait suivre à nos salariés qui est très intéressant. Le fait de proposer des contrats de type CDI permet aussi de régler l'un des problèmes des saisonniers qui est le logement ».

Formation initiale

Des diplômes polyvalents

Dans l'ensemble, les diplômes de ce GFE sont très polyvalents.

Pour adapter les formations aux évolutions des métiers, aux besoins des professionnels, le système éducatif est en **constante évolution**. C'est ainsi que la plupart des diplômes ont déjà été rénovés. Ils sont de plus en plus **polyvalents** « *Il n'y a plus que le CAP qui permet de devenir serveur de restaurant ou cuisinier* » et l'entreprise est de plus en plus intégrée dans les parcours de formation « *pratiquement toutes les formations se font en alternance avec des périodes de formation en entreprise. On a quitté le système de stage qui se faisait pendant l'été pour revenir à des périodes de formation qui sont incluses dans la scolarité de l'élève, et qui donnent des meilleurs résultats au niveau du suivi.* ».

Les formations ne se concentrent plus uniquement sur la technique propre au métier enseigné, mais **intègre bien l'évolution liée à la demande de la clientèle** « *on a compris que les serveurs de restaurant n'étaient plus des porteurs d'assiette, puisque maintenant sont inclus dans les formations, des cours de langue, de la vente et de la communication.* »

Les diplômes de l'Education Nationale sont rénovés régulièrement en prenant en compte les évolutions constatées par les branches professionnelles.

Dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration, le BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie permet à ses titulaires, une adaptation aux activités liées à l'hôtellerie et la restauration. Selon certaines personnes du groupe témoin, il n'est pas suffisant et doit être complété par un Bac Pro. En revanche, au moment de l'orientation, on peut conseiller à un jeune qui souhaite être cuisinier de faire directement un CAP, ce qui lui permet d'acquérir les compétences qui lui permettent d'exercer cette profession.

L'alternance

Dans ce domaine professionnel, l'apprentissage est une formule développée et une voie dont les avantages ne sont pas contestés. L'apprenti qui a signé son contrat d'apprentissage intègre une entreprise pour y être formé. Il se forge, pendant cette période, une première **expérience professionnelle**. Cependant, les dérives peuvent être rapides, où les apprentis sont considérés comme « *de la main d'œuvre pas chère* ». Ces attitudes, qui ne sont pas rares, contribuent à **dévaloriser ce mode de formation** et à en donner une image négative.

Dans l'hôtellerie comme dans la restauration, la difficulté est accrue en période estivale notamment parce que les maîtres d'apprentissage ont peu de disponibilité pour suivre et former les apprentis, ces derniers étant alors perçus comme des forces de travail. Aussi, constate-t-on **d'importants taux de ruptures de contrats** dans les 6 premiers mois, les jeunes sortent alors sans le diplôme. En revanche, ceux qui vont jusqu'au bout et obtiennent leur diplôme n'ont **pas de problème d'insertion professionnelle**.

Pour améliorer et cadrer ces relations employeur apprenti, la branche mène des réflexions sur **l'accueil des stagiaires** et souhaite remettre en place en Région le système d'agrément dans le cadre d'une **charte d'engagement qualité**⁽²¹⁾ pour les maîtres d'apprentissage. Cependant, pour obtenir des résultats, peut-être faudrait-il associer à cet agrément des incitations financières et des contrôles.

Selon les intervenants au groupe témoins, les impressions divergent quant au développement de l'apprentissage : Certains déclarent que les entreprises déplorent un **manque d'apprentis** (il y a moins de jeunes en apprentissage que d'entreprises qui souhaitent engager des apprentis), alors que d'autres indiquent que **les employeurs sont de plus en plus rares**, quel que soit le type de contrat proposé : apprentissage ou les contrat de qualification (notamment dans les espaces ruraux). Ces deux constats ne sont pas contradictoires sur le fond : les employeurs considérant les apprentis comme des jeunes en formation sont de plus en plus rares et les apprentis acceptant d'être de la main d'œuvre bon marché le sont aussi.

Développer la mobilité internationale pour apprendre les langues étrangères

A plusieurs reprises, la question de la maîtrise d'une langue étrangère a été présentée comme indispensables pour les actifs du GFE 17. Pour favoriser l'apprentissage des langues étrangères dans les cursus de formation initiale, le développement de la mobilité des jeunes en formation⁽²²⁾ semble être une solution à explorer.

⁽²¹⁾ **La charte d'apprentissage de l'hôtellerie-restauration**

Pour revaloriser certains métiers délaissés par les jeunes, l'Union des Métiers et des Industries de l'hôtellerie (UMIH) mobilise plusieurs acteurs de l'apprentissage autour d'une charte d'engagement qualité. Le but de cette démarche est d'améliorer la formation théorique et professionnelle de l'apprenti et de faire savoir aux jeunes qu'ils sont attendus par la profession dans un secteur qui recrute en permanence. ARTICLE : CARIF INFO n°191, décembre 2003, pp. 9-10

⁽²²⁾ **Bourse restauration**

Soutenu par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Vienne, le versement d'une bourse vise à faciliter les conditions d'une première expérience en restauration à l'étranger. Les objectifs de cette bourse sont axés sur le développement de l'autonomie des femmes, l'accroissement de leurs compétences en langues, la valorisation de leurs acquisitions techniques et professionnelles en restauration et donc l'augmentation de leur employabilité. ACTUALITES CARIF POITOU-CHARENTES - 12/05/2004

Cette mobilité, si elle est déjà fortement encouragée dans certains établissements, notamment dans le cadre de programmes européens (« Leonardo da Vinci »...), pourrait se généraliser et toucher un plus grand nombre de jeunes.

Les formations jeunesse et sport

Les formations dispensées par le Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative regroupent à la fois des personnes relevant de la formation initiale (financée par le Ministère), de la formation continue (financée par les OPCA), ou de demandeurs d'emploi (pour lesquels, les financements proviennent de la Région). Le CREPS Poitou-Charentes, est opérateur d'une vingtaine de formations qui concernent, chaque année, près de 500 stagiaires. Les diplômes sont de deux types : diplôme d'État du Sport (Brevet d'État d'Éducateur Sportif - Cyclisme - Football - Métiers de la Forme - Natation - Tennis - Hand-ball - Tennis de table - Voile - Activités Physiques pour Tous) ou de l'Animation (D.E.F.A. : Diplôme d'État relatif aux Fonctions d'Animateur).

Les professions du sport étant réglementées⁽²³⁾, l'encadrement d'activités sportives d'une discipline, doit aujourd'hui être assurées par un professionnel titulaire du diplôme de la discipline. Cette situation conduit à une segmentation des activités, et oblige les employeurs à avoir recours aux compétences de gens extrêmement « pointus » dans leur domaine. Pour les actifs du sport, cela les oblige, pour pérenniser leur emploi, tantôt à compétrer leur palette de diplômes par des compétences supplémentaires leur permettant d'encadrer de nouvelles activités, tantôt d'exercer leur profession auprès de plusieurs employeurs ayant des besoins semblables, sur des plages horaires complémentaires.

Des diplômes ayant un haut niveau d'exigence

Certains brevets professionnels (canoë kayak, escalade...) sont des diplômes qui présentent un niveau d'exigence tel que peu de jeunes sont formés, et quand ils sont formés, l'accès à l'emploi ne pose pas de problème. Les jeunes diplômés choisissent donc leur poste en fonction de critères nombreux : rémunération, condition de travail, environnement de l'exercice de l'emploi... Cette situation amène des territoires moins attractifs que d'autres à une pénurie de main d'œuvre importante. Cette situation peut-être considérée comme préoccupante pour les financeurs de ces formations qui investissent pour répondre à un besoin local mais qui ne bénéficient pas de ces investissements, les jeunes formés préférant exercer leur profession dans d'autres régions.

Pour les Brevets d'Etat Eau par exemple, l'obtention du diplôme nécessite des connaissances très larges et très pointues : « *la sécurité aquatique qui est un enjeu dans nos secteurs, il faut recruter quelqu'un qui ait une attestation de premiers secours. Il faut qu'il ait la compétence complémentaire sur les utilisations de matériel d'oxygénothérapie. Il faut qu'il passe une mention complémentaire sur l'utilisation d'un défibrillateur semi-automatique. Il faut qu'il passe le BNSSA, qui est le diplôme de sauvetage et de sécurité aquatique. Quand il a le permis mer, c'est bien parce qu'il peut conduire l'embarcation de son stage.* »

La question de la **fidélisation des jeunes formés est un vrai problème** : « *comment faire pour les garder sur le territoire ? Une fois que la formation est faite, rien ne les attaches au territoire, à part passer un contrat avec eux sur la formation continue ou sur la mise en place d'une formation en alternance pour avoir un emploi derrière, et essayer de les garder pendant 3 ou 4 ans.* »

Des réformes en cours

Face à cette situation, et pour faciliter l'adaptation des profils de formés aux besoins spécifiques des territoires, le ministère engage actuellement plusieurs pistes de réformes : c'est dans le cadre de ces réflexions, qu'a été créé le Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport⁽²⁴⁾ (BPJEPS). Diplôme d'État homologué de niveau IV, il est délivré au titre d'une spécialité, disciplinaire, pluridisciplinaire ou lié à un champ particulier (activités nautiques, pugilistiques, équestres, golf, activités physiques pour tous, loisirs pour tous, pêche de loisirs, sport automobile...). Ce diplôme, plus transverse que les actuels BE permet à ses titulaires d'encadrer, pour de l'initiation, des disciplines proches telles que le canoë kayak, la planche à voile, la voile et l'aviron pour le BP JEPS nautisme par exemple.

(23) Enseignement et animation sportive

Seuls peuvent, contre rémunération, enseigner, animer ou encadrer une activité physique ou sportive ou entraîner ses pratiquants, les titulaires d'une certification garantissant la compétence en matière de sécurité des pratiquants et des tiers et enregistré au répertoire national des certifications professionnelles. Sont également autorisées les personnes en cours de formation, si elles sont placées sous l'autorité d'un tuteur et ont satisfait aux exigences préalables à leur mise en situation pédagogique. Un décret vient de préciser les modalités selon lesquelles est établie la liste des certifications concernées (liste fixée par arrêté ministériel). Une certification garantit la compétence de son titulaire en matière de sécurité, si elle atteste dans son règlement que son titulaire :

- est capable de mobiliser les connaissances techniques et pédagogiques propres à l'activité considérée et de maîtriser les techniques de sa pratique dans des conditions assurant la sécurité des pratiquants et des tiers ;

- maîtrise les comportements à observer et les gestes à exécuter en cas d'incident ou d'accident.

Le décret fixe également la liste des activités qui impliquent le respect de mesures de sécurité particulières et nécessitent la détention d'un diplôme. Il précise, pour cette catégorie d'activités, les conditions et modalités particulières de la VAE. Décret n° 2004-893 du 27 août 2004 ; JO du 29/8/04, ACTUALITES CARIF POITOU-CHARENTES - 30/08/2004

(24) BP Jeunesse, éducation populaire et sport : une spécialité Loisirs tous publics est créée

Une spécialité Loisirs tous publics est créée pour le brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport dont la possession confère à l'animateur les compétences attestées dans le référentiel de certification relatives à la prise en charge des publics, l'animation, la participation à la mise en oeuvre du projet pédagogique et au fonctionnement de la structure.

Tout titulaire du brevet d'État d'animateur technicien de l'éducation populaire spécialité « activités sociales vie locale » obtient de droit la validation des dix unités capitalisables de la spécialité loisirs tous publics. Arrêté du 24 février 2003 ; JO du 29/3/03, ACTUALITES CARIF POITOU-CHARENTES - 04/05/2003

Parallèlement, ce Ministère cherche à identifier les métiers relatifs aux niveaux de qualification 3 et supérieurs.

Cette nouvelle organisation, structurée en unités capitalisables, apporte une souplesse qui permet de personnaliser les parcours de formation en combinant plusieurs activités. Il permet en effet à ses titulaires, d'enrichir facilement leur panel de compétences par la validation d'unités capitalisables supplémentaires. Ce fonctionnement facilite également la validation des acquis de l'expérience, dans un secteur où la problématique de la professionnalisation des bénévoles est majeure⁽²⁵⁾.

Formation continue

Une différence est faite entre les formations courtes, d'adaptation au poste de travail ou qui permettent un perfectionnement sur des compétences, l'acquisition de nouvelles compétences sur des techniques nouvelles... Pour préciser les termes utilisés par le groupe, l'un des participants propose de les qualifier de « **formations continuées** » par opposition aux « **formations premières** » qui se déroulent sur des durées plus longues et qui permettent de découvrir l'ensemble d'un métier. Le rôle de la formation continue (en formation « continuée ») est de permettre des adaptations à court terme en fonction de l'évolution des métiers.

Ces formations peuvent concerner différents publics : des demandeurs d'emploi ou des actifs en activité. Selon les cas, le financement des formations relève de dispositifs différents. Financement ASSÉDIC pour les demandeurs d'emploi, et financement par l'entreprise ou son OPCA dans le cadre des plans de formation ou de formations ponctuelles des salariés.

Cependant pour de nombreux chefs d'entreprises, **des freins limitent le recours à la formation continue**, que ce soit pour eux⁽²⁶⁾, ou pour leurs salariés. Ces freins peuvent être liés un manque de prise de conscience de la nécessité de la formation continue et de ses apports ; à la lourdeur de montage des financements ; à un défaut d'identification des besoins. Les enjeux de la formation continue sont souvent mal perçus par les chefs d'entreprises.

L'offre de formation

Pour les formations courtes, qu'elles soient ou non intégrées dans des plans de formation, les témoignages recueillis lors du groupe témoin laissent à penser que l'offre de formation continue sur les besoins identifiés par les entreprises est **suffisante** en Poitou-Charentes. Que ce soit sur les cœurs de métiers des professions du GFE 17 ou sur des compétences « périphériques » (dans le domaine de l'informatique, des langues, de la vente...), les entreprises qui souhaitent mettre en place des actions de formation, trouvent généralement des organismes susceptibles d'assurer ces formations.

Cependant, il est parfois nécessaire de réaliser un vrai **travail d'analyse des besoins précis et des contenus de formation**, pour construire, avec les organismes de formation, une offre personnalisée, « à la carte », répondant aux besoins spécifiques de l'entreprise ou du groupement d'entreprises demandeuses.

Si l'on constate que les formations donnent une meilleure satisfaction quand elles sont précédées par un réel travail mené par l'entreprise pour identifier les besoins et les contenus de formation, **cette préparation nécessite un réel investissement en temps et mobilise des compétences particulières**. Une fois ce travail préalable mené, la mise en œuvre doit être rapide puisque les besoins évoluent rapidement.

Un accompagnement nécessaire

Il semble que **l'accompagnement** des chefs d'entreprise de petite taille dans la mise en place de leur politique de formation continue soit à développer. Une sensibilisation sur les apports de la formation en termes de **qualité** du service rendu serait à mener.

L'accompagnement devrait également porter sur **l'ingénierie de formation** qui permet à la fois de faire une analyse des besoins, de repérer les organismes susceptibles de dispenser cette formation et de construire le montage financier.

Cet effort de sensibilisation devrait également permettre de valoriser le rôle de **tutorat** des jeunes formés, puisqu'on constate que l'encadrement des nouveaux formés est facteur d'une meilleure intégration dans l'entreprise et une amélioration de la qualité du travail.

(25) Diplômes de l'animation et du sport : le BPJEPS apporte un nouveau souffle

Pour répondre à l'évolution qualitative et quantitative de la demande des français en matière d'activités sportives et d'animation sociale et culturelle, le ministère des Sports et le ministère de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la recherche ont engagé une rénovation du dispositif de formation et de diplômes de ce secteur. La création d'un nouveau diplôme, le BPJEPS, et l'ouverture, il y a quelques mois, des formations correspondantes sont l'occasion de faire le point avec Hervé Savy, délégué à l'Emploi et aux Formations au ministère des Sports, sur cette réforme d'envergure. *ARTICLE : INFO FLASH sup. au n° 61215, 30 avril 2003, XVI p.*

(26) Formation des artisans

Les travailleurs indépendants inscrits au répertoire des métiers bénéficient personnellement du droit à la formation professionnelle. Cette formation s'adresse aussi, le cas échéant, à leur conjoint, collaborateur ou associé, ainsi qu'à leurs auxiliaires familiaux.

A compter du 1er janvier 2005, elle sera financée par une contribution égale à 0,24 % (au lieu de 0,29 %) du montant annuel du plafond de la sécurité sociale. Cette somme sera affectée à un nouveau FAF unique créé et administré par l'APCM et les organisations professionnelles intéressées. Des concours financiers de l'État, des régions et des collectivités locales peuvent concourir à ce fonds. Ordonnance n°2003-1213 du 18 décembre 2003 (art 8) ; JO du 20/12/03, ACTUALITES CARIF POITOU-CHARENTES - 22/12/2003

Pour accompagner les entreprises dans leur politique de gestion des ressources humaines, la Chambre de métiers de Charente-Maritime a créé deux postes. Ces deux personnes ont pour mission d'aller sur le terrain, rencontrer les chefs de très petites entreprises et les aider à amener des réflexions sur la gestion des recrutements, la fidélisation du personnel, les projets de formation...

Des problèmes de financement

De nombreux acteurs présents au groupe témoin insistent sur les **difficultés liées au financement des formations**. Ils relatent diverses expériences de montage de formation devant associer des salariés d'entreprises aux **statuts différents** (association, fonction publique...) et relevant donc d'OPCA ou de fonds différents. Le cas de projets locaux, montés pour répondre à des besoins spécifiques d'un territoire est aussi présenté avec cette difficulté liée au montage financier. Ces problèmes amènent souvent à faire échouer le projet, malgré un besoin, une volonté et une ingénierie présente et mobilisée.

*« Du côté de la **formation continue courte**, je pense que les lourdeurs sont institutionnelles. Mais entre la capacité à écouter un employeur, à identifier les besoins, à construire un projet de formation, à s'approprier et faire approprier un projet de formation, on sait le faire... En un mois, on a monté un projet de formation avec des partenaires qui était sur une durée assez courte, qui correspondait réellement aux besoins. Là où il peut y avoir un obstacle, c'est quand il y a un besoin de recherche de financement, et qu'on ne trouve pas de financement. »*

La question du financement de la formation continue, sur des formations longues est **très prégnante dans le domaine de l'animation**, où la formation initiale est inexistante. Les entreprises étant souvent de petite taille, le droit de tirage aux formations longues est limité. *« C'est-à-dire que l'Education Nationale ne finance pas la qualification professionnelle des animateurs. Il y a donc un renvoi sur le terrain de la formation continue et de ces financements-là. »*

Les enjeux pour l'entreprise

Les enjeux de la formation continue sont souvent mal mesurés par l'entreprise⁽²⁷⁾. Les situations sont cependant un peu différentes selon sa taille. Si les plus grandes entreprises ont parfois des responsables des ressources humaines et la possibilité de mettre en place des plans de formation répondant aux besoins d'évolutions des compétences dans l'entreprise, le cas des petites structures est souvent assez différent. Dans ces petits établissements, pour un chef d'entreprise, la formation est surtout vue comme étant chère et sans retour direct sur investissement.

Un représentant de la Chambre Régionale du Commerce et de l'Industrie indique qu'une étude menée en 2003⁽²⁸⁾ fait le constat que **« seul 20 % des entreprises ont recours à la formation continue pour le dirigeant ou ses salariés. Les raisons invoquées sont en partie financières et organisationnelles. Il faudrait faire évoluer la formation continue vers de la formation action, formation conseil, aller dans l'entreprise pour former sur place. »**

Dans cette volonté de **faire évoluer les formations vers des systèmes souples et au plus près des entreprises**, une intervenante relate son expérience de formatrice en anglais. Elle propose des modules de formation à distance, qui peuvent être menées, par les salariés pendant ou en dehors du temps de travail. La souplesse du dispositif d'autoformation proposé ne désorganise pas l'entreprise puisque le personnel est toujours en poste et responsabilise les salariés qui doivent suivre un livret de formation personnalisé. La formatrice, joignable à tout moment par le stagiaire, répond aux questions et fait régulièrement des points d'avancements, redéfinit les objectifs.

Enfin la formation peut également être un moyen pour le chef d'entreprise de fidéliser son personnel en lui proposant des évolutions possibles de son poste, et plus largement de sa carrière.

(27) Rapport sur les diplômes et formations aux métiers du tourisme

Face à une concurrence internationale de plus en plus vive et à une rotation importante du personnel, le secteur du tourisme se doit d'améliorer l'accueil et les services en élevant, par les diplômes et la formation, les niveaux de qualification et de compétence. Arlette Franco analyse les besoins en matière de formations initiale et continue en abordant le contexte particulier du secteur du tourisme, les publics concernés et les enjeux de formation. Elle propose ensuite une typologie des formations dispensées (formations et diplômes existants, enseignants et intervenants, financements...) et revient sur les dysfonctionnements constatés (absence de nomenclature officielle complète des métiers et des formations du tourisme, non adéquation entre formation et emploi, caractère saisonnier des métiers...). L'auteur présente enfin ses propositions, des propositions qui insistent notamment sur la crédibilité de la formation et de l'enseignement, la validation des acquis ou encore le rapport entre le tourisme et le développement durable. ETUDE : SECRETARIAT D'ETAT AU TOURISME, FRANCO Arlette, mai 2003, 90 p.

(28) Restauration en Poitou-Charentes : cartes sur table

Afin de mieux cerner les enjeux de la profession, la CRCI, les CCI du Poitou-Charentes, la Région Poitou-Charentes, l'Etat et les professionnels du secteur ont réalisé en 2003 un état des lieux du secteur de la restauration. Celui-ci est le fruit d'une enquête auprès de 3 300 restaurateurs de la région et de 200 visites d'entreprises. Quatre groupes de travail : "formation et apprentissage", "valorisation des métiers", "transmission et reprise d'entreprises" et "accompagnement des projets", ont apporté leurs réflexions complémentaires. Ce document rassemble les principaux chiffres et tendances du secteur de la restauration picto-charentaise et révèle les attentes professionnelles. Le chapitre consacré à la vie du métier regroupe des informations sur l'apprentissage, le recrutement, la formation, les investissements, la cession et la transmission. ETUDE : CRCI LIMOUSIN-POITOU-CHARENTES, octobre 2003, 28 p.

VAE : Harmoniser les outils

Si la formation initiale et la formation continue sont immédiatement identifiées lorsque l'on parle de formation, les situations professionnelles peuvent également être considérées comme étant formatrices. C'est dans cette logique qu'intervient la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

La VAE apparaît comme un **élément essentiel pour permettre des mobilités professionnelles d'un secteur d'activité à un autre**. En effet, les actifs ayant exercé une activité professionnelle dans le champ du GFE 17, ont en commun des compétences d'accueil qui ne sont pas toujours transférables et reconnues d'un secteur d'activité à un autre. Ainsi, l'ensemble des personnes présentes au groupe témoin déplore le fait que lorsqu'une personne souhaite changer d'emploi, elle ait souvent à reprendre une formation à zéro, sans que son expérience et les compétences qu'elle a mis en œuvre dans son précédent emploi ne puisse être reconnue.

Pour tenter de remédier à ce problème, divers acteurs ont mis en place des systèmes permettant de repérer et valoriser les expériences des individus afin qu'elles puissent être reconnues à l'embauche ou en début de formation, lors de changements d'orientation dans les parcours professionnels. C'est le cas de la plate-forme régionale de professionnalisation du programme "Nouveaux services - Emplois Jeunes" qui a mis en place **« l'attestation d'activité »** qui permet au jeune de faire figurer l'ensemble des compétences qu'il a mis en œuvre dans les différentes missions qui lui ont été confiées. De même, on peut citer la PAIO de Thouars qui utilise le **« relevé d'acquis de l'expérience »**. Un autre participant au groupe témoin souhaiterait se voir généralisé l'utilisation des **« passeports formation »**.

Un intervenant présente les atouts de ces outils et pose la question de la « transférabilité » des expériences d'un secteur à l'autre : *« toutes ces personnes qui viennent travailler sur le relevé d'acquis d'expériences, qui ont une expérience de deux ou trois mois dans le tourisme, les loisirs, l'hôtellerie, la restauration, ou dans d'autres secteurs par l'intérim ne nous disent jamais qu'ils ont une expérience dans ces métiers-là, parce qu'ils ne sentent pas du tout reconnus. Ils ont fait aide de cuisine pendant trois mois, voire deux fois trois mois, trois fois trois mois. Ils ne disent jamais : "J'ai été aide de cuisine, j'ai fait un job d'été au bord de la mer..." . C'est un peu dommage. Cela veut peut-être dire aussi que les professionnels ne sont pas prêts à le reconnaître. En termes de formation, encore une fois, il n'y a rien pour valider ce qu'ils ont fait précédemment. Ils repartent en formation à zéro »*.

La multiplication des initiatives tendant à valoriser et faire reconnaître les expériences professionnelles de chacun montre la nécessité de disposer d'un outil facilitant les premières démarches de VAE, mais **l'harmonisation** des dispositifs semble nécessaire pour les rendre **lisibles et reconnus de l'ensemble des partenaires**.

III - CHIFFRES CLÉS

A. LA FORMATION INITIALE ET CONTINUE

Une offre de formation variée

À la rentrée 2002, **1 293 élèves**, apprentis ou étudiants (BTS et licence professionnelle) sont inscrits en dernière année de cycle d'une formation du GFE 17.

Sur l'ensemble des formations de ce GFE, **la part de l'apprentissage est de 31 %**. Elle est plus élevée pour les niveaux 5 où elle atteint 43 %. Les CAP quand à eux sont préparés à 78 % par la voie de l'apprentissage.

Dans ce GFE, **80 % des effectifs préparent des formations de niveau 4 et 5** (1 030 inscrits). Il s'agit essentiellement des CAP et BEP de l'hôtellerie et de la restauration.

En Poitou-Charentes, l'offre de formation initiale sur ce GFE représente 27 diplômes. Ceux des domaines de l'hôtellerie, de l'accueil et du service sont les plus nombreux. Les domaines du tourisme, de l'animation et du sport sont pour la plupart, des diplômes de niveau 3 (voire 2). Notons que les formations dispensées par le Ministère de la Jeunesse et des sports ne sont pas référencées dans ce tableau. Pourtant, le CREPS de Poitou-Charentes conduit 3 dispositifs de niveau IV : le Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport (BP JEPS) bi qualifiant Activités physiques pour tous – Loisirs pour tous ; le BP JEPS Activités physiques pour tous et le BP BEPS Techniques de l'information et de la communication.

Globalement **la sélectivité des formations** s'accroît avec le niveau (130 au niv. 5, et environ 220 aux niv. 4 et 3). Plus on s'élève dans le niveau de formation, plus les places sont rares par rapport au nombre de candidats.

La sélectivité n'est pas seulement liée au niveau : on trouve des formations à sélectivité élevée et d'autres à sélectivité faible. Par exemple au niveau 4, le BAC Pro « Restauration européen » est très sélectif (275 candidats pour 100 places) alors que le BAC Pro « Service accueil assistance conseil » l'est beaucoup moins (129 candidats pour 100 places).

Tous les diplômes n'attirent pas les jeunes de la même façon. En effet, le tableau F4 permet de repérer des préférences intrinsèques des élèves pour un GFE et un niveau de formation donné. Concrètement, si un élève doit suivre une formation de niveau 5 dans un GFE donné, comment établira-t-il son choix entre les formations de ce niveau et de ce GFE ?

Sur 100 élèves qui ont eu à choisir une formation de niveau 5 (1er vœux) :

- 88 élèves ont choisi le BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie
- 8 le CAP2 Agent polyvalent de restauration
- 4 le CAP2 Restauration

74 % des effectifs concentrés en Charente-Maritime et Vienne

Deux départements concentrent les trois quarts des formés : la Charente-Maritime (43 %) et la Vienne (31 %). La Charente et les Deux-Sèvres ne forment, respectivement que 16 et 10 % des effectifs.

Si l'on observe la répartition des établissements de formation sur le territoire régional, on constate que 21 établissements dispensent des formations par voie scolaire. Les plus gros établissements sont le lycée hôtelier des La Rochelle et celui de Poitiers. Chaque département propose des formations de niveau 5 à 3. La Vienne dispose également d'un établissement préparant à un diplôme de niveau 2.

En ce qui concerne les établissements proposant des formations par apprentissage, ils sont au nombre de 13. Les plus importants sont les CFA dépendant de la Chambre des Métiers (La Rochelle, Niort et Jonzac) ou de la Chambre de commerce et d'industrie (Poitiers et Angoulême). Seul le CIPECMA propose des formations de niveau 3 par apprentissage.

Des formations féminisées

Globalement, les formations de ce GFE intéressent plus particulièrement les filles (63 % des effectifs). Cependant, il semble que les formations relevant du domaine du sport, de niveau 2 concernent majoritairement des garçons (65 %).

La formation continue financée sur fonds publics

N.B. : Il s'agit des stages de formation financés par l'Etat et par la Région, des stages de l'AFPA « commande publique », du volet formation du PARE (AREF, AFR), financé par l'ASSEDIC, ainsi que des contrats de qualification.

Près de 1 000 stagiaires de la formation professionnelle continue ont suivi un stage de formation se terminant en 2002. La plupart des stages se situaient au niveau 5 et 5bis (89 %).

Les formations dans le domaine de **l'hôtellerie restauration** sont les plus nombreuses, elles concernent 358 stagiaires (36 %). Les formations à **l'animation** représentent 30 % des formations continues financées sur fonds publics avec 300 stagiaires. Celles de **l'accueil** regroupent 23 % des effectifs.

44 % des stagiaires avaient moins de 26 ans. La plupart d'entre eux (369) ont suivi une formation qualifiante de plus de 300 heures.

Près de 560 stagiaires étaient âgés de plus de 26 ans. Dans ce groupe, les formations de plus de 300 heures étaient prépondérantes (60 % environ).

B. LES PROFESSIONS ET LES SECTEURS

Les professions du GFE

Le GFE « Hôtellerie Restauration Tourisme Loisirs Animation Sport » comptait environ 21 400 actifs occupés au recensement de 1999.

Si l'on projette, pour chacune des professions, le taux d'évolution des effectifs entre 1999 et 2002 pour la France entière, on obtient, en Poitou-Charentes, un chiffre de 21 700 montrant une certaine **stabilité** des effectifs. Cette réalité masque cependant des situations variées selon les professions : si certaines professions sont en décroissance rapide (patrons de petit restaurant, café-restaurant ou café tabac -21 à -27 %), certaines, comme les moniteurs et éducateurs sportifs, enregistrent des augmentations sensibles (+34 %). Plus de la moitié des effectifs de ce GFE est composée d'employés qualifiés (51 %).

Les professions à effectifs importants sont les serveurs et commis de restaurant ou de café (7 300), les patrons de petits restaurants, café-restaurant, café tabac (3 400), les animateurs socio-culturels et de loisirs (2 750) et les moniteurs et éducateurs sportifs, sportifs professionnels (1 450). 7 actifs sur 10 occupent des emplois d'exécution. Seul 1% des emplois correspondent à des fonctions d'encadrement est extrêmement limitée (1 %).

Répartition par sexe :

Globalement, **58 % des emplois sont féminins**. Cependant, certains métiers sont quasi-exclusivement féminins (standardiste, téléphoniste, agent et hôtesses d'accueil et d'information) et d'autres (moniteur et éducateur sportif) sont très largement occupés par des hommes (74 % des emplois). Ce sont les métiers de commerçants (patrons de petits cafés, hôtels ou restaurants) dans lesquels la part des hommes et celle des femmes est la plus équilibrée (45 % de femmes).

On remarque que plus le niveau de qualification augmente, et plus la part des femmes diminue (61 % de femmes dans des emplois d'exécution, et 32 % dans des emplois de cadre et professions intellectuelles supérieures).

Répartition géographique

Plus d'un emploi sur trois (39 %) se situe en Charente-Maritime, département « touristique » du fait de sa façade littorale. Les départements des Deux-Sèvres et de Charente concentrent chacun environ 17 % des emplois.

Un Groupe Formation Emploi très jeune

L'analyse de la répartition des actifs du GFE par tranche d'âge fait apparaître un groupe très jeune : par rapport à l'ensemble des autres GFE, ce groupe est sur représenté dans les classes d'âge les plus jeunes et sous représenté dans les classes d'âge les plus élevées.

En effet, en 1999, 40 % des actifs étaient âgés de moins de 30 ans. Cette réalité est encore plus marquée pour certaines professions (serveurs et commis de restaurant 58 % et animateurs socioculturels et de loisirs 49 %). En revanche, les commerçants (patrons de petits restaurants, café ou hôtels) sont plus âgés : 81 % des patrons de petit hôtel, hôtel restaurant avaient plus de 40 ans au dernier recensement.

Les tendances constatées entre 1982 et 1999 révèlent des réalités variables selon les professions. Certaines vieillissent, c'est le cas des agents de voyage (+ 5 ans), des standardistes, téléphonistes (+ 4 ans), et des patrons de petits restaurants, café restaurants (+ 2 ans).

La répartition des professions par classe d'âge, par type de diplôme

Si l'on regarde, tous âges confondus, les diplômes détenus par la population des actifs du GFE 17, on constate la répartition suivante :

- 13,3% n'ont aucun diplôme
- 18,9 % sont titulaires d'un CEP - BEPC
- 36,7% sont titulaires d'un CAP - BEP
- 17,7% sont titulaires d'un Bac - Bac Pro - Bac Techno
- 8,9% sont titulaires d'un BTS - DUT - 1^o cycles - universitaires
- 4,6% sont titulaires d'un diplôme de Grandes écoles - 2^o et - 3^o cycles universitaires

Cependant, quelques particularités sont à observer selon les classes d'âge et les professions.

Pour le GFE 17, la tendance est que le niveau de qualification s'élève. Cela s'observe dans la répartition des diplômes selon la classe d'âge. Ainsi, pour la tranche d'âge des 55 ans et plus, la part des actifs sans diplôme ou titulaires d'un CEP – BEPC atteint 55 % alors qu'elle n'est que de 17 % dans la classe d'âge des 26 à 30 ans. Pour les classes d'âge jeunes, on observe à la fois un mouvement de recul des non diplômés et l'accroissement de la part des titulaires d'un CAP BEP, voire d'un BAC, BP, BT ou même d'un BTS (plus de 85 % des Standardistes, téléphonistes ou agents et hôtesse(s) d'accompagnement âgé(e)s de moins de 26 ans étaient titulaires d'un diplôme de niveau 4, 3 ou 2).

Globalement, des jeunes diplômés entrant sur le marché du travail viennent remplacer les générations les plus anciennes qui ne l'étaient pas.

La répartition des professions dans les secteurs d'activités : le poids des hôtels et restaurants

Sur un effectif total de 21 362 actifs pour ce GFE, le secteur « hôtels et restaurants » en absorbe près des deux tiers (64 %).

Les « activités récréatives, culturelles et sportives » (1 587), la « Santé et action sociale » (1 492) et les « activités associatives » (1 172) constituent les trois autres « secteurs Naf 60 » qui accueillent des professions du groupe.

La répartition des effectifs dans les branches est différente selon les catégories sociales : 80 % des emplois d'exécution sont concentrés dans le secteur des hôtels et restaurants. Celui ci rassemble aussi la quasi-totalité (293, soit 94 %) des cadres du GFE.

Pour ce qui est des secteurs « activités associatives », « activités récréatives, culturelles et sportives » ou « activités associatives », la répartition des effectifs d'actifs selon les catégories sociales fait apparaître une absence de cadres, par des emplois intermédiaires.

Les statistiques indiquent qu'il faut rassembler les effectifs de 12 secteurs d'activité détaillée (Naf 700) pour regrouper 75 % des actifs de ce GFE. Avec près de 1 500 actifs, le secteur de la « restauration de type traditionnel » arrive en première place. Suivent ensuite les « Hôtels avec restaurant », la « restauration de type rapide », les « débits de boisson ». L'« administration publique générale » (cantines administratives, scolaires...) arrive en septième position et le secteur des « cantines, restaurant d'entreprise » constitue également l'un des secteurs importants de ce GFE.

Nombre d'entreprises des « secteurs clés » par classe de taille en 2002

Dans les 4 « secteurs clés » identifiés dans ce GFE (hôtels et restaurants, Santé et action sociale, activités associatives et activités récréatives, culturelles et sportives), il existe plus de 28 300 entreprises. Le secteur « activités associatives » est celui qui compte la plus grande proportion d'entreprises « individuelles » sans salariés (69 %). Dans chacun des secteurs, ce type d'entreprise est majoritaire excepté celui des hôtels restaurants où les entreprises de 1 à 9 salariés dominent (52 %).

C. LE MARCHÉ DU TRAVAIL⁽²⁹⁾

Les demandeurs d'emploi à la fin du premier trimestre 2003

Au 31 mars 2003, près de 5 000 demandeurs d'emploi de catégorie 1 et 6⁽³⁰⁾ étaient recensés sur les fichiers de l'ANPE. Les effectifs de demandeurs d'emplois les plus importants concernent : le personnel de la restauration (29 %), les professionnels de l'intervention sociale et culturelle (27 %) et le personnel administratif et plus particulièrement des agents d'accueil (23 %).

Tous métiers confondus, **la part des jeunes demandeurs d'emploi de moins de 30 ans est importante** (41 %). Ce constat est particulièrement marqué pour les métiers d'animateur de loisirs (59 %), serveur en restauration (58 %) et employé d'étage (58 %).

La répartition par sexe des demandeurs d'emploi montre que près des 2/3 des effectifs sont des femmes (2 937 personnes).

L'évolution constatée entre 1998 et 2003 fait apparaître une très significative décroissance (-30 %) du nombre de demandeurs d'emploi sur ce GFE.

Le niveau de formation des jeunes demandeurs d'emploi montre une part importante de diplômés parmi ce public. Plus de la moitié d'entre eux possède un niveau 4 ou supérieur :

- 9 % avaient un niveau inférieur au niveau 5 ;
- 38 % étaient titulaires d'un niveau 5
- 35 % d'un niveau 4
- 19 % d'un niveau 3 ou supérieur

Selon les métiers, les demandeurs d'emploi ont des niveaux de formation différents : les serveurs en restauration et les employés de café, bar brasserie ont majoritairement des niveaux 5 (respectivement 61 et 63 %), alors que les Agents d'accueil, animateurs généralistes de loisirs et animateurs spécialistes d'activités sportives sont à plus de 42 % titulaires d'un niveau 4.

Les sorties de l'ANPE

En 2002, près de 2 000 demandeurs d'emploi sont sortis, temporairement ou définitivement, des fichiers de l'ANPE contre 2 600 en 1994. Si l'on regarde le cas des serveurs de café restaurant, ils étaient 650 à sortir en 2002 contre plus de 1 100 en 1994.

Pour une large majorité des cas, ce retour vers l'emploi arrive après une durée d'inscription relativement courte, moins de 6 mois pour 58 % des personnes.

Les offres reçues par l'ANPE en 2002

Au total, en 2002, 7 270 offres, ont été enregistrées par l'ANPE pour ce GFE.

Les types d'offres montrent que la précarité est très répandue. Elles se répartissent de la façon suivante :

- 48 % sont des offres temporaires (contrats de 1 à 6 mois)
- 41 % sont des offres durables (Contrats à durée indéterminée ou Contrat à durée déterminée de plus de 6 mois) ;
- 11 % concernent des offres occasionnelles dont la durée est inférieure à 1 mois.

La restauration concentre 44 % des offres plus souvent durables (45 %). Les besoins dans ces métiers se portent plus précisément sur les serveurs (2 106) et employés polyvalents de restauration (1 022).

Les professions de l'intervention sociale et culturelle, arrivent (avec 1 991 offres) au second plan pour ce qui est du nombre d'offres enregistrées par l'ANPE. Ces offres, le plus souvent temporaires (52,5 %) concernent surtout des animateurs généralistes de loisirs. Les offres concernant les animateurs spécialistes d'activités culturelles et techniques sont plus souvent durables (245 offres durables pour 437 enregistrées).

Dans le domaine de l'hôtellerie (825 offres en 2002), ce sont les métiers de d'employé d'étage (507) et de réceptionniste qui sont les plus recherchés. Pour l'hôtellerie, Les offres de type temporaires sont majoritaires (53 %).

⁽²⁹⁾ NB : Le choix d'arrêter le comptage des demandeurs d'emploi permet de ne pas apporter de corrections spécifiques à ce dénombrement, les variations saisonnières étant les plus faibles. Par la suite, il faut en effet tenir compte des embauches de courtes durées pour l'activité d'été ou pour celle liée aux fêtes de fin d'année.

⁽³⁰⁾ Cat 1 et 6 : Personnes en recherche d'un contrat de longue durée.

IV - ANNEXES

Liste des participants au GFE 17

Lexique des sigles des planches ARGOS

Principales nomenclatures

Webographie

Table des matières



LISTE DES PARTICIPANTS AU GROUPE TÉMOIN DU GFE 17

« Hôtellerie restauration tourisme loisirs animation sport »

NOM	Prénom	Structure
ALAMICHEL	François	Centre d'entraînement aux méthodes d'éducation active Poitou-Charentes
AUVIN	Aurélie	Maison de la Région Poitou-Charentes
BARCAT	Monsieur	Groupement d'employeurs communauté de communes de l'Ile d'Oléron
BASCOULERGUE	Gérald	Chambre régionale de commerce et d'industrie Poitou-Charentes
BAUSSET	Frédéric	Centre de formation omnisports et professionnel "Marcel Pierre"
BERNARD	Christian	Lycée Privé des Feuillants
BIARD	Danièle	Ingénieries et organisations
BIGNET	Grégory	Base de Saint Cyr
BLIN	Bernard	Maison de la Région Poitou-Charentes
BOISSONNAT	Michel	Fonds national d'assurance de formation de l'industrie hôtelière - Délégation Sud-Ouest
BONNET	René	Comité régional olympique et sportif
BOURGES	Pierre	GIP qualité de la formation
BRECHET	Pascale	Centre de plein aire - MJC Lathus
BREGEON	Jean-Michel	Lycée professionnel agricole de Montmorillon
BROCHON-BURGUIERE	Catherine	Unifformation Sud-Ouest
BROSSET	Gérard	Direction départementale ANPE 17
BRUAN	France	Agence nationale pour l'emploi La Rochelle
CAUQUIL	J.L.	Chambre régionale de commerce et d'industrie Poitou-Charentes
CHARGE	Martine	Fédération départementale des maisons familiales rurales
COLIN	Xavier	Auberge de jeunesse
DALIGUET	Françoise	Fédération régionale des offices de tourisme et syndicats d'initiative
DELAUNAY - TOULY	Maryse	Centre régional information jeunesse
DENIZEAU	Aline	Institut régional de formation et de recherche sur l'éducation permanente
DEVAUD	Marie	Association profession sports et loisirs 17
EREMS	Gérald	Comité régional olympique et sportif
FONTENAU	Madame	Centre d'information et d'orientation de Poitiers
FORESTIER	Béatrice	Société thermale La Roche Posay
FOURE	Marcel	Lycée professionnel agricole horticole de Thuré
FROGER	Fabienne	Hôtel Mercure Aquatis-Futuroscope
GEAY	Hélène	Assedic Limousin Poitou-Charentes
GEVAUDAN	Guy	CPIE Val de Gartempe avec Naturalibus
GHIO	Danielle	Centre de formation d'apprentis et de formation continue de la chambre de métiers 17
GUIGNARD	Claude	Chambre départementale de l'industrie hôtelière des Deux-Sèvres et carrefour métiers de bouche
HELAND	Régis	Chambre régionale de l'économie sociale Poitou-Charentes
HOUDE	Bernard André	Confédération française démocratique du travail
HUMMEL	Brigitte	Comité régional au tourisme
JASINSKI	François	Hôtel Courtepaille
KEHL	Dadou	Union des syndicats et groupements d'employeurs représentatifs dans l'économie sociale
LE CHANJOUR	Françoise	Direction régionale de l'agriculture et de la forêt
LE MEAUX	Annick	Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle 79
LEBIHAIN	Pascal	Service universitaire des activités physiques et sportives
LEFEBVRE	Pierre	CPCA POITOU-CHARENTES
MAIXENT	Patrice	Assistance technique Parcours
MANGEANT	Frédéric	PAIO du Pays Thouarsais
MENANT	Dominique	Délégation académique à la formation initiale et continue
PAGANO	Marie-France	Exploitante de chambres d'hôtes
PUPPI	Isabelle	Formatrice
RENAUD	Jacques	Camping du Mignon
RICHARD	Daniel	Centre d'éducation populaire et de sport
RIGOMIER	Madame	Lycée agricole Xavier Bernard
ROBIN	Jacques	Filière équine départementale régionale
SAILLY	Anne	Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle Poitou-Charentes
THIBAUDEAU	Maxime	Comité régional au tourisme
TROVASLET	Monsieur	Lycée technique régional et lycée technologique hôtelier La Rochelle
VANDERMEERSCH	Anne-Claire	CARIF Poitou-Charentes
VERLHAC	Monsieur	Lycée professionnel régional hôtelier Poitiers
ZENOU	Monsieur	Lycée professionnel régional hôtelier Poitiers

LEXIQUE DES SIGLES DES PLANCHES ARGOS

AFOBAT	Association pour la FORMation dans le BÂTiment
AFP-BTP	Association de Formation Professionnelle – Bâtiment et Travaux Publics
AFPA	Association pour la Formation Professionnelle des Adultes
ANPE	Agence Nationale Pour l'Emploi
ARGOS	Analyse Régionale pour les Grandes Orientations du Schéma des formations
ASSEDIC	ASSociations pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
BEP	Brevet d'Etudes Professionnelles
BEPC	Brevet d'Etudes de Premier Cycle
BTP	Bâtiment et Travaux Publics
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
CAO	Conception Assistée par Ordinateur
CAP	Certificat d'Aptitude Professionnelle
CCI	Chambre de Commerce et d'Industrie
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CEP	Certificat d'Etudes Primaires
CFA	Centre de Formation d'Apprentis
CIPECMA	Centre Interconsulaire de Perfectionnement et d'Enseignement Charente-MARitime
CM	Chambre de Métiers
CNASEA	Centre National pour l'Aménagement des Structures des Exploitation Agricoles
DAO	Design Assisté par Ordinateur
DEFM	Demandeur d'Emploi en Fin de Mois
DRAF	Direction Régionale de l'Agriculture et de la Forêt
DRAM	Direction Régionale des Affaires Maritimes
DRASS	Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
DRTEFP	Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DUT	Diplôme Universitaire de Technologie
ENILIA	Ecole Nationale d'Industrie Laitière et des Industries Agroalimentaires
EREA	Etablissement Régional d'Enseignement Adapté
FCIL	Formation Complémentaire d'Initiative Locale
FONGECIF	FONds de GEstion des Congés Individuels de Formation
HG	Hors Groupe formation emploi (GFE)
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IREQ	Institut Rural d'Education et d'Orientation
IUT	Institut Universitaire de Technologie
LEAP	Lycée d'Enseignement Agricole Privé
LEGTA	Lycée d'Enseignement Général, Technologique et Agricole
LIRHE	Laboratoire Interdisciplinaire de recherche en Ressources Humaines et Emploi
LP	Lycée Professionnel
LPA	Lycée Professionnel Agricole
LPO	Lycée Polyvalent
LPP	Lycée Professionnel Privé
LTFR	Lycée Technologique et Professionnel Rural
MFREQ	Maison Familiale Rurale d'Education et d'Orientation
NAF	Nomenclature d'Activités Françaises
NSF	Nomenclature des Spécialités de Formation
OREF	Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation
ROME	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
RP	Recensement de la Population
SILEF	Système d'Information Local sur l'Emploi par Famille professionnelle
SIRENE	Système Informatique pour le Répertoire des ENTreprises et de leurs Établissement
STAPS	Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives
TP	Travaux Publics
UFR	Unité de Formation et de Recherche

PRINCIPALES NOMENCLATURES

Niveaux de formation définis par la circulaire interministérielle n°11-67-300 du 11 juillet 1967

Niveau 6 : Sorties du premier cycle du second degré (6ème, 5ème, 4ème) et des formations pré-professionnelles en un an (CEP, CPPN et CPA)

Niveau 5 bis : Sorties de 3ème et des classes de second cycle court avant l'année terminale (dans les statistiques officielles, le niveau 6 inclut souvent le niveau 5 bis)

Niveau 5 : Sorties de l'année terminale des cycles courts professionnels et abandon de la scolarité du second cycle long avant la classe terminale

Niveau 4 : Sorties des classes terminales du second cycle long et abandons des scolarisations post-baccalauréat avant d'atteindre le niveau 3

Niveau 3 : Sorties avec un diplôme de niveau BAC + 2 ans (DUT, BTS, DEUG, écoles de formation sanitaire et sociale, etc...)

Niveaux 2 et 1 : Sorties avec un diplôme de second ou troisième cycle universitaire ou un diplôme de grande é

Types d'emplois

Emplois d'exécution : Ouvriers non-qualifiés, ouvriers qualifiés, artisans

Emplois intermédiaires : Agents de maîtrise et techniciens

Emplois cadres : Ingénieurs, cadres, personnels navigants techniques

Catégories de demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE

Trois nouvelles catégories (6, 7 et 8) existent depuis juin 1995 concernant les personnes ayant exercé plus de 78 heures d'activités réduites dans le mois de leur inscription ou du renouvellement de leur demande

Catégorie 1 : Personnes sans emploi immédiatement disponibles, à la recherche d'un emploi à durée indéterminée à plein temps, ayant au plus exercé 78 heures d'activités réduites dans le mois de leur inscription ou du renouvellement de leur demande et tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi

Catégorie 2 : Personnes sans emploi immédiatement disponibles, à la recherche d'un emploi à durée indéterminée à temps partiel, ayant au plus exercé 78 heures d'activités réduites dans le mois de leur inscription ou du renouvellement de leur demande et tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi

Catégorie 3 : Personnes sans emploi immédiatement disponibles, à la recherche d'un emploi à durée déterminée, temporaire ou saisonnier y compris de très courte durée, ayant au plus exercé 78 heures d'activités réduites dans le mois de leur inscription ou du renouvellement de leur demande et tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi

Catégorie 4 : Personnes sans emploi non immédiatement disponibles, à la recherche d'un emploi

Catégorie 5 : Personnes pourvues d'un emploi, à la recherche d'un autre emploi (tel que CES)

Catégorie 6 : Personnes non immédiatement disponibles, à la recherche d'un autre emploi à durée indéterminée à plein temps et tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi

Catégorie 7 : Personnes non immédiatement disponibles, à la recherche d'un autre emploi à durée indéterminée à temps partiel et tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi

Catégorie 8 : Personnes non immédiatement disponibles, à la recherche d'un autre emploi à durée déterminée, temporaire ou saisonnier y compris de très courte durée et tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi

WEBOGRAPHIE

CEREQ

<http://www.cereq.fr>

Le site du CEREQ propose des productions de statistiques, des recherches, des études et l'accompagnement d'actions. Il formule des avis et des propositions destinés à éclairer les choix en matière de politiques de formation à l'échelon régional, national ou international.

Sélection dans le site

Les politiques régionales de formation professionnelle 1993/2002 : <http://www.cereq.fr/SiteGSE/GSE.htm>

Portrait statistique des branches professionnelles :

<http://mimosa.cereq.fr/wwawp/wwawp.exe/connect/psb-web>

Etudes et recherches : <http://www.cereq.fr/etudeset recherches.htm>

Direction régionale et départementale jeunesse et sports

<http://www.drjds-poitou-charentes.jeunesse-sports.gouv.fr>

Le site de la DRDJS Poitou-Charentes propose des contacts locaux, des informations sur les formations et l'emploi ainsi que des renseignements sur la pratique sportive en Poitou-Charentes.

CREPS Poitou-Charentes

<http://creps.interpc.fr>

Le CREPS est opérateur d'une vingtaine de formations par an qu'il met en oeuvre au sein du Service Public de Formation Poitou-Charentes. Environ 500 stagiaires (dont 250 emploi-jeunes) préparent des diplômes d'État du Sport ou de l'Animation. Engagé dans la rénovation des formations et des diplômes conduite par le Ministère des Sports, le CREPS est résolument novateur. Ainsi, il réalise : des formations en unités de compétences, une formation nationale à la VAE, le positionnement et le parcours individualisé du stagiaire, une professionnalisation du couple « employeur-salarié ». Centre de ressources national et régional, le CREPS agit en étroite relation avec le Conseil Régional et le réseau Jeunesse et Sports de la plate-forme de professionnalisation Poitou-Charentes.

FAFIH

<http://www.fafih.com>

Organisme Paritaire Collecteur Agréé de l'Industrie Hôtelière regroupant Restaurants Hôtels, Chaînes hôtelières et de restauration, Cafés, Bars, Brasseries, Cafétérias, Traiteurs, Restauration collective, restauration d'entreprise, Restauration publique d'autoroutes, ferroviaire, maritime, aérienne et des activités connexes (Casinos, bowling). Le site propose un répertoire des centres de formation.

Ministère de la jeunesse, des sports et de la vie associative

<http://www.sports.gouv.fr>

La rubrique Formations présente des informations sur les diplômes professionnels et non professionnels, la réglementation et la rénovation des diplômes, le calendrier des examens, la validation des acquis de l'expérience, l'aménagement des formations et les aides au financement.

Sélection dans le site

Diplômes professionnels :

<http://www.jeunesse-sports.gouv.fr/formations/dipro.asp>

Calendrier national prévisionnel des examens et formations : <http://www.inet.jeunesse-sports.gouv.fr/Calendrier/>

Validation des acquis de l'expérience :

<http://www.jeunesse-sports.gouv.fr/formations/vae.asp>

Ministère délégué au Tourisme

<http://www.tourisme.equipement.gouv.fr/>

La rubrique « Emploi et formation » propose des informations sur les saisonniers du tourisme (contrat de travail, logement, formation professionnelle, indemnisation du chômage, régime de la sécurité sociale) et sur la formation continue dispensée par l'AFPA, le GRETA, les CCI et la CNAM. Des données chiffrées concernant les différents secteurs du tourisme sont accessibles via le rubrique « Chiffres, bilans et prospective »

ONISEP

<http://www.onisep.fr>

Les fiches métiers de l'Onisep informent sur les métiers (activités, conditions travail, qualités requises, carrière-promotion, débouchés/salaires, se documenter, formations).

Sélection dans le site

Fiches métiers :

http://www.onisep.fr/national/fiches_metiers/html/fiche_metier.htm

Portail des métiers du sport

<http://www.metier-sport.com>

Ce portail dédié aux métiers du sport présente une centaine de fiches sur l'ensemble des professions liées au sport.

Sélection dans le site

Guide des métiers :

http://www.metier-sport.com/metiers_guide/metiers.htm

Site du syndicat National des Restaurateurs, Limonadiers et Hôteliers

<http://www.desmetiersavivre.com>

Ce site décrit les métiers du secteur et les modalités de formation (Apprentissage, Contrat de qualification, Formation Continue, Formation Scolaire).

Sélection dans le site

Les formations :

<http://www.desmetiersavivre.com/html/formations.html>

L'emploi et le recrutement :

<http://www.desmetiersavivre.com/html/emprecru.html>

Le panorama du secteur :

<http://www.desmetiersavivre.com/html/panorama.html>

Syndicat national de l'alimentation et de la restauration rapide

<http://www.snarr.fr>

La rubrique Emploi donne quelques données quantitatives et qualitatives sur l'emploi dans la restauration rapide.

Sélection dans le site

Emploi : <http://www.snarr.fr/emploi/index.htm>

Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie

L'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie est un organisme patronal qui représente les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, des cafés et des discothèques. Le site présente notamment des dossiers d'actualités sur l'emploi et la formation, des chiffres clés par secteurs et des informations concernant les différents métiers : la cuisine, le service du restaurant, la réception, le service des étages et le service café-bar-brasserie.

Présentation du GFE 17 :	5
---------------------------------------	---

I – SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC

A. CONTEXTE ET ENJEUX

Une population active plutôt jeune en moyenne, mais dichotomique	7
Des nombreuses professions soumises à des conditions d'exercice difficiles... ..	7
...mais qui offrent la possibilité d'une première expérience	7
Une professionnalisation des actifs	8

B. PISTES DE PROGRÈS

Fidélisation des actifs	9
L'accompagnement par la formation des réorientations professionnelles	9
Faire évoluer la formation vers un système modulaire	10
Exploiter les opportunités de la VAE	10
Accompagner les chefs d'entreprises... ..	10

C. PISTES A APPROFONDIR

II – ANALYSE SUITE AU GROUPE TEMOIN

A. CONTEXTE

Evolutions législatives et réglementaires	12
Evolution des métiers	12

B. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les pratiques de recrutement	13
Fidéliser la main d'oeuvre	14
La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : une prise de conscience nécessaire	14
Saisonnalité et pérennisation des emplois	15
Les groupements d'employeur	16

C. FORMATION

Formation initiale	18
Les formations jeunesse et sport	19
Formation continue	20
VAE : Harmoniser les outils	22

III – CHIFFRES CLÉS

A. LA FORMATION INITIALE ET CONTINUE

Une offre de formation variée.....	23
La formation continue financée sur fonds publics.....	23

B. LES PROFESSIONS ET LES SECTEURS

Les professions du GFE.....	24
Un Groupe Formation Emploi très jeune.....	24
La répartition des professions par classe d'âge, par type de diplôme.....	25
La répartition des professions dans les secteurs d'activités : le poids des hôtels et restaurants.....	25
Nombre d'entreprises des « secteurs clés » par classe de taille en 2002.....	25

C. LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Les demandeurs d'emploi à la fin du premier trimestre 2003.....	26
Les sorties de l'ANPE.....	26
Les offres reçues par l'ANPE en 2002.....	26

IV - ANNEXES

Liste des participants au groupe témoin du GFE 17.....	29
Lexique des sigles des planches ARGOS.....	30
Principales nomenclatures.....	31
Webographie.....	32
Table des matières.....	33

Table des matières

Ce document est téléchargeable sur le site Internet :
www.carif-poitou-charentes.asso.fr

Direction régionale
du travail, de l'emploi
et de la formation professionnelle



Ministère du travail
et des affaires sociales



Union Européenne



CARIF Poitou-Charentes
15, rue Alsace-Lorraine - 17 044 La Rochelle Cedex
Tel : 05 46 00 32 38 - Fax : 05 46 00 32 34
Courriel : info@carif.org