Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

REGION Poitou Charentes
la démocratie participative

CONTRAT D'OBJECTIF TERRITORIAL
METIERS DE L'HOTELLERIE, DE LA RESTAURATION ET DES ACTIVITES DE LOISIRS

Entre

L'État représenté par la Préfète de Région, Préfète de la Vienne,

La Région Poitou-Charentes représentée par le Président du Conseil Régional,

En présence

Du Rectorat de l'Académie de Poitiers représenté par le Recteur, Chancelier des Universités,

Et

La Commission Régionale Paritaire de l'Emploi et de la Formation dans l'Industrie Hôtelière (CRPEF-IH), représentée par ses Présidents

Partenaire associé :

Pôle Emploi Poitou-Charentes.

La CRPEF-IH est composée des organisations professionnelles représentatives du secteur de l'Hôtellerie, de la Restauration et des activités de loisir présentes en région Poitou-Charentes suivantes :

Pour le collège employeurs :

- la Confédération des Professionnels Indépendants de l'Hôtellerie (CPIH),
- la Délégation Régionale du Groupement National des Chaînes Hôtelières (GNC),
- le Syndicat National de la Restauration Collective (SNRC),
- le Syndicat National de la Restauration Publique Organisée (SNRPO),
- l'Union Régionale des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie du Poitou-Charentes (UMIH),

Pour le collège salariés :

- la Confédération Française Démocratique du Travail (CFDT) : Fédération CFDT des services,
- la Confédération Française des Travailleurs Chrétiens (CFTC) : Fédération CFTC des Syndicats du Commerce, des Services et Forces de Vente,
- la Confédération Générale du Travail (CGT) : Fédération CGT du Commerce, de la Distribution et des Services.
- la Fédération Générale des Travailleurs de l'Agriculture, de l'alimentation, des tabacs et des services annexes – Force Ouvrière (FGTA-FO)
- la Confédération Française de l'Encadrement – Confédération Générale des Cadres (INOVA CFE-CGC) : INOVA-Fédération Nationale de l'Hôtellerie, Restauration, Sport, Loisirs et Casinos,

VISAS

Vu la loi n° 83-663 du 22 juillet 1983, modifiée, comp létant la loi n° 83-8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition des compétences entre les communes, les départements, les régions et l'État,

Vu la loi d'orientation sur l'éducation, n° 89-486 du 10 juillet 1989, modifiée,

Vu le Code du Travail et notamment son article L. 933-2 § 4 bis, ainsi que l'article 10-06 de l'Accord National Interprofessionnel du 3 juillet 1991 relatif à la formation et au perfectionnement professionnels,

Vu le décret n° 93-51 du 14 janvier 1993 pris pour l' application de la loi 92-675 du 17 juillet 1992 relative à l'apprentissage et complétant l'article 84 de la loi 83-8 du 7 janvier 1983 susvisée,

Vu la loi quinquennale n° 93-1313 du 20 décembre 1993, modifiée, relative au travail, à l'emploi et la formation professionnelle,

Vu l'accord du 20 décembre 1994 portant acte constitutif de l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé de l'Industrie Hôtelière et des activités connexes – Fafih – étendu par arrêté ministériel du 13 février 1996,

Vu la loi du n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social,

Vu la loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmat ion de cohésion sociale,

Vu l'accord collectif national professionnel du 15 décembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et des activités connexes, étendu par arrêté ministériel du 04 juillet 2005,

Vu l'accord relatif à la formation professionnelle dans la branche de la restauration collective du 07 février 2005, étendu par arrêté ministériel du 04 octobre 2005,

Vu l'accord national professionnel relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie dans la branche des casinos du 31 octobre 2005, étendu par arrêté ministériel du 12 juin 2006,

Vu l'accord national professionnel du 28 mars 2007 sur les objectifs, priorités et moyens de la formation professionnelle conclu dans le secteur de l'hôtellerie, la restauration et les activités connexes, étendu par arrêté ministériel du 05 novembre 2007,

Vu la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie**,**

Vu la loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la form ation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale,

Vu la décision de la CRPEF-IH réunie le 10 juin 2014

Vu la délibération n°2014CR033 du Conseil Régional réu ni le 27 juin 2014,

Un Contrat d'Objectif Territorial (COT) est conclu sur la base des analyses et des propositions suivantes :

L'État, la Région Poitou-Charentes et les représentants des branches décident d'une collaboration active pour répondre aux besoins en ressources humaines des secteurs de l'Hôtellerie, de la Restauration et des activités de loisirs en région (en effectifs et qualifications). Les partenaires sus-cités recherchent une insertion professionnelle optimale et durable, le développement des compétences de l'ensemble des actifs et l'amélioration des conditions de travail.

Les problématiques et les axes de progrès dégagés dans ce Contrat d'Objectifs s'inspirent de spécificités territoriales. Les signataires, tout en recherchant une cohérence régionale, seront particulièrement attentifs aux préoccupations, aux projets des territoires.

La Loi 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, issue de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 14 décembre 2013, prévoit des modifications de fond destinées à *« faire de la formation professionnelle à la fois un levier de la sécurisation de l'emploi et de la compétitivité de nos entreprises ».*

Le présent accord intégrera les changements en matière d'organisation de la formation professionnelle au rythme de la loi, tout comme les outils prévus par elle (compte personnel de formation, conseil en évolution professionnelle...).

LE CHAMP D'INTERVENTION

Le périmètre d'intervention du contrat d'objectifs couvre les activités économiques prises en compte par les Branches ou Secteurs Professionnels signataires, correspondant aux différentes activités regroupées sous la Nomenclature Économique de Synthèse Hôtels et restaurants (NES P1) définie par l'INSEE, dont sont exclues les activités relevant de l'Hébergement collectif non touristique et de la restauration rapide et à laquelle s'ajoutent les activités de thalassothérapie et l'organisation de jeux de hasard et d'argent.

Les activités concernées sont les suivantes :

Code NAF	Libellé
55.10Z	Hôtels et hébergements similaires
56.10A	Restauration traditionnelle
56.10B	Cafétérias et autres libres-services
56.21Z	Services des traiteurs
56.29A	Restauration collective sous contrat
56.29B	Autres services de restauration n.c.a
56.30Z	Débits de boissons
92.00Z	Organisation de jeux de hasard et d'argent (casinos)
96.04Z	Entretien corporel (Thalassothérapie)
55. 90Z	Autres hébergements (voitures lits)
93.11Z	Gestion d'installations sportives (Bowlings)

LES CARACTERISTIQUES DU SECTEUR

1. L'activité et l'emploi dans le secteur en région

La fréquentation touristique

La fréquentation touristique participe au dynamisme des activités de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs. En 2012, la fréquentation touristique conforte la bonne santé du secteur en région, bien que dans l'hôtellerie, la tendance soit à la stabilité[1]. Notons que le Parc Futuroscope de Jaunay-Clan et le Parc Zoologique de la Palmyre apparaissent respectivement aux 2ème et 11ème places des sites récréatifs les plus visités en France en 2012.

Le tissu d'entreprises[2]

L'hôtellerie-restauration compte plus de 5 700 établissements, très majoritairement des petites entreprises. Plus de 85 % des établissements comptent moins de 10 salariés, dont 2 364 n'en comptent aucun. Les restaurants traditionnels représentent la moitié des établissements, les débits de boissons et les hôtels chacun 16 %. La répartition géographique des établissements concentre l'activité en Charente-Maritime (44 % des établissements) contre 22% en Vienne, 18% dans les Deux-Sèvres et 16% en Charente.

Les opportunités de développement[3]

L'évolution la plus notable concerne les technologies de l'information et de la communication. Depuis une quinzaine d'années en effet, l'hôtellerie et la restauration sont fortement impactées par les avancées technologiques. De la réservation en ligne au séjour « clés en main » en passant par l'e-réputation, les clients ont changé leur conception des temps de loisir et leur comportement touristique. Les compétences attendues des professionnels s'en trouvent bouleversées.

L'emploi

Le secteur compte plus de 15 000 salariés et plus de 4 000 non-salariés[4]. Avec 19 085 actifs en emploi, ces activités représentent 2,7 % de l'emploi régional. La restauration traditionnelle reste le premier employeur du secteur[5] avec 6 680 salariés et 2 110 non-salariés (46,1 % des actifs). Avec 3 650 salariés et 670 non-salariés, les hôtels emploient 22,6 % des actifs du secteur.

L'évolution du secteur entre 2004 et 2011

La progression des effectifs de l'hôtellerie-restauration ralentit depuis 2008. La restauration traditionnelle et la restauration collective sous contrat stabilisent leurs effectifs entre 2010 et 2011, tandis que les cafétérias et autres libres services voient leurs effectifs progresser (+2,4%). Au contraire, les hôtels et les débits de boissons enregistrent une baisse de leurs effectifs entre 2010 et 2011 (-5,2 % et -4,1%).

1 INSEE
2 INSEE (SIRENE), juillet 2013 : progression 2011-2013 : + 6,7%
3 OPCA Fafih, 2009
4 INSEE, novembre 2013
5 INSEE, recensement de la population 2010

2. Les ressources humaines du secteur

La répartition par profession et par genre[6]

Les métiers de la cuisine (33% des professionnels) et ceux de la salle et du service (31%) se partagent le premier rang des métiers de l'hôtellerie-restauration.
Si les femmes représentent la moitié des professionnels du secteur, leur part n'est pas homogène selon les professions, et notamment un tiers seulement des cadres et gestionnaires. Notons toutefois que 42 % des exploitants sont des femmes.

La pyramide des âges

Le secteur est marqué par la jeunesse de sa population, salariée surtout. Les personnes de 50 ans et plus ne représentent que 17 % des effectifs : il s'agit surtout des patrons. Les jeunes de moins de 25 ans représentent un cinquième des effectifs, soit deux fois plus qu'en moyenne dans la région tous secteurs confondus. En dépit de la relative jeunesse de sa main d'œuvre, le secteur n'est pas épargné par l'enjeu du renouvellement de ses effectifs en raison de la proportion d'exploitants seniors et de son fort taux de rotation (104% contre 50,2% tous secteurs confondus).

Le niveau de diplôme

Concernant la qualification, l'emploi dans ce secteur est occupé par une majorité de personnes ayant un diplôme de niveau V. Près de la moitié des professionnels (44 %) dispose ainsi d'un diplôme de type CAP/BEP. Par ailleurs, le secteur apparaît comme un espace d'insertion pour les personnes sans qualification particulière. En effet, un quart de ses actifs n'a pas de diplômes (24,5 %). Cette part non négligeable et supérieure à la moyenne régionale (19 %) soulève l'enjeu de la formation continue.
Les personnes disposant d'un diplôme de l'enseignement supérieur sont, quant à elles, moins représentées que dans les autres secteurs (10 % contre 28 % pour la moyenne régionale).

Les conditions d'emploi

Les métiers de l'hôtellerie-restauration sont, par la nature même de l'activité du secteur, soumis à la fois à une saisonnalité du travail de plus en plus forte et à des horaires atypiques, notamment au travail le week-end. Le travail à temps partiel y est également fréquent (24% contre 18% tous secteurs)[7].

Le type de contrat et la rémunération[8]

La nature des contrats de travail souligne une plus grande stabilité de l'emploi dans ce secteur que dans d'autres activités. La part des salariés employés en CDI est en effet supérieure à la moyenne régionale : 78 % contre 60 % bien que la saisonnalité accentue la progression du recours au CDD. En effet, on observe plutôt une hausse du nombre de CDD chez les cuisiniers et les employés et agents de maîtrise. Le recours aux emplois intérimaires reste, quant à lui, plus faible qu'en moyenne tous secteurs confondus. Le temps partiel y est plus fréquent et concerne 35 % des salariés de l'hôtellerie-restauration contre 25 % pour l'ensemble des secteurs. Conséquence directe

6 INSEE RP 2010
7 Enquêtes emploi, INSEE / Traitement DARES / Traitement ARFTLV
8 Déclaration Automatisée des Données Sociales (DADS) 2010

de l'augmentation des CDD, la part des effectifs dont l'ancienneté est supérieure à cinq ou dix ans se réduit[9].

Autre déterminant des conditions d'emploi, la rémunération est en moyenne inférieure à ce qui est pratiqué dans les autres secteurs. En Poitou-Charentes, le salaire net médian dans l'hôtellerie-restauration s'élève en 2010 à 1 201 € contre 1 388 € pour l'ensemble des activités régionales.

3. Le marché de l'emploi et les besoins en qualification

Les tendances en matière d'emplois et de compétences

Les projections de la DARES font apparaître une faible progression des effectifs des métiers de l'hôtellerie-restauration, laquelle est différenciée en fonction des emplois : hausse des effectifs de cuisiniers et d'employés et agents de maîtrise, diminution du nombre de patrons et de cadres d'hôtels, café et restaurants.
Par ailleurs, le FAFIH évalue les besoins permanents du secteur à 1 896 personnes formées par an. Les principaux besoins se concentrent sur les métiers de serveur en restaurant (29,4 %), cuisinier (14,3 %) et plongeur en restauration (10,4%). Ces 3 professions représentent 1 028 postes à pourvoir par an, soit 54,2% des besoins de la branche.

L'offre d'emploi de l'hôtellerie-restauration en Poitou-Charentes[10]

Face à la faible progression des effectifs, on constate pourtant un nombre élevé d'offres d'emploi non pourvues et 11 emploi-métiers sont considérés « en tension ». En Poitou-Charentes, près de 8 800 offres d'emploi ont été déposées à Pôle emploi en 2012 sur les métiers de l'hôtellerie restauration. Les deux tiers des offres sont concentrées sur trois métiers : personnel de cuisine (27 %), service en restauration (26 %) et personnel polyvalent de restauration (11 %). La part des offres supérieures à six mois est relativement forte, s'élevant à 43 % contre 36 % pour l'ensemble des offres déposées à Pôle emploi tous métiers confondus. Au contraire, la part des offres inférieures à 1 mois est très faible (7% contre 15 % dans l'ensemble des métiers).

La demande d'emploi en Poitou-Charentes[11]

Pour répondre au besoin en personnel exprimé par les entreprises, près de 8 400 personnes sont inscrites à Pôle emploi au 31 mars 2013 sur les métiers du secteur hôtellerie-restauration (+ 34 % entre 2010 et 2013). Sont recherchés en priorité les emplois de « Personnel de cuisine » (22 % des demandeurs d'emploi), de « Services en restauration » (19 %) et de « Plonge en restauration » (14 %). Ces métiers correspondent aux offres les plus proposées.
Ces demandeurs d'emploi comptent une majorité de femmes (53 %), proportion équivalente à la moyenne régionale. Les jeunes de moins de 25 ans sont plus représentés que dans l'ensemble des métiers (22 % contre 15 %) ; les seniors sont à l'inverse moins présents (15 % contre 24 % en moyenne en Poitou- Charentes). Ces profils correspondent à ceux des professionnels du secteur. Les personnes ayant un diplôme de niveau V sont plus largement représentées, en cohérence avec le niveau d'insertion du secteur.

9 Enquêtes emploi, INSEE / Traitement DARES / Traitement ARFTLV
10 Pôle Emploi
11 Pôle Emploi

La part des demandeurs d'emploi de longue durée, c'est-à-dire inscrits depuis plus d'un an à Pôle emploi, est nettement plus faible qu'en moyenne dans la région (30 % contre 41 %).
En ce qui concerne la formation, 14,7 % de ces demandeurs d'emploi ont une formation en relation avec le métier recherché et 11,1 % ont un diplôme sur une formation en relation avec ce métier. Globalement, 49,4 % des demandeurs d'emploi inscrits sur les métiers de l'hôtellerie-restauration sont considérés par Pôle Emploi comme étant «rapidement employables», soit en raison de leur diplôme, soit en raison de leur expérience sur ces métiers.

4. la formation professionnelle

la formation initiale

À la rentrée 2013, vingt diplômes de l'hôtellerie-restauration peuvent être préparés en formation initiale en Poitou-Charentes. Du CAP au BTS, l'appareil de formation initiale régionale offre la possibilité de se former sur l'ensemble des niveaux de formation de ce domaine professionnel. Cohérente avec la localisation des activités, l'offre est la plus dense et la plus complète en Charente-Maritime.

2 719 élèves et apprentis[12] suivent une formation préparant aux métiers de l'hôtellerie-restauration en Poitou-Charentes, soit 6 % de moins que l'année précédente ; 1 204 sont inscris en fin de cycle. Ce secteur est un des domaines professionnels dans lesquels la voie de l'apprentissage est la plus développée : cette voie de formation regroupe près de la moitié des effectifs (49 %).
Les formations de niveau V regroupent une majorité (51,5 %) des effectifs en formation. La part de ces formations est toutefois en constant recul (- 5,5 % entre 2012 et 2013), au profit des diplômés de niveau IV. L'apprentissage est très largement la voie d'accès la plus utilisée pour les certifications de niveau V : 74 % des jeunes en formation initiale y ont recours.

Si l'hôtellerie-restauration est un secteur d'accueil pour de nombreux jeunes sans qualification, la relation emploi-formation reste très dégradée. En effet, les taux d'insertion observés dans le GFE[13] 17 (hôtellerie, service restauration, tourisme) traduisent les plus grandes difficultés d'insertion pour les jeunes. 44,2 % seulement des apprentis de ce GFE sont en emploi 7 mois après la fin de leurs études (47,7 % des scolaires). L'insertion est donc ici meilleure pour les scolaires que pour les apprentis, ce qui est un phénomène assez rare pour être souligné, et qui pose question dans un secteur qui a fait le choix historique de privilégier l'alternance.

Les ruptures de contrats d'apprentissage[14]

La lutte contre l'interruption des parcours de formation et l'optimisation de l'insertion professionnelle des jeunes, priorités des pouvoirs publics en région, impliquent une prévention accrue des ruptures de contrats d'apprentissage, *a fortiori* lorsque la voie de l'apprentissage occupe une place majeure dans l'appareil de formation. Le domaine de formation affiche l'un des plus forts taux de rupture de contrats d'apprentissage en Poitou-Charentes. Durant l'année scolaire 2012/2013, quasiment un contrat d'apprentissage sur deux y est rompu (47,2 % contre 21,6% tous secteurs confondus).

12 Sources : DRAAF, Rectorat, Région Poitou-Charentes, données 2012-2013
13 GFE : Groupe Formation Emploi, méthode ARGOS
14 Source Région Poitou-Charentes

la formation continue

La formation continue des demandeurs d'emploi

En 2011, 557 stagiaires sont sortis d'une formation continue de l'hôtellerie-restauration financée sur fonds publics[15]. Ces formations ont exclusivement concerné des qualifications de niveau V. Les femmes représentent la moitié des stagiaires, les jeunes de moins de 25 ans un tiers et les personnes de plus de 50 ans 11 % des stagiaires.
En 2012, 232 personnes ont été formées en vue de formations certifiantes dans le cadre du Service Public Régional de Formation mis en place par la Région, dont 28 % pour la CAP Agent polyvalent de restauration, 20 % en CAP Cuisine et 11 % en CAP Services en brasserie-café.

En 2013, 65 demandeurs d'emploi inscrits dans le Contrat de Sécurisation Professionnelle ont bénéficié d'une formation financée par l'OPCA Fafih.

La formation continue des salariés[16]

1994 salariés du secteur ont bénéficié en 2013 d'une action de formation financée par l'OPCA Fafih. Parmi ceux-ci, 129 ont mobilisé leurs Droit Individuel à la Formation (DIF) et 77 ont suivi une formation dans le cadre d'un Contrat de Professionnalisation. L'hébergement et la restauration constituent le secteur d'activité qui présente de loin le plus fort taux de rupture de contrats de professionnalisation (26,6%) ainsi que le taux d'échec à la qualification préparée le plus élevé (27,2%)[17].

La validation des acquis de l'expérience (VAE)[18]

En 2012, 27 passages en jury VAE sont comptabilisés sur les certifications de l'hôtellerie-restauration. Après avoir doublé entre 2009 et 2011, ce volume recule de près de 56 %. Il reste très faible au regard du nombre de professionnels ne possédant pas de diplômes.

15 financements Région Poitou-Charentes et Pôle Emploi
16 Source : OPCA Fafih pour l'année 2013
17 Source DARES : contrats de professionnalisation arrivant à échéance en 2011, données nationales.
18 Sources : DIRECCTE, Education Nationale

OBJECTIFS DE L'ACCORD

Les signataires visent au travers de ce Contrat d'Objectifs Territorial une **amélioration globale de la relation emploi-formation** dans le secteur d'activités et s'engagent à :

- **Faire baisser les interruptions de parcours dans les formations** qui conduisent aux métiers de l'hôtellerie restauration : décrochage scolaire, ruptures de contrats d'alternance (apprentissage et contrats de professionnalisation), abandons de formation : en particulier **est fixé l'objectif de réduire de moitié le taux de ruptures de contrats d'apprentissage sur la durée de l'accord** ;
- **Adapter la carte des formations initiales** par la voie scolaire et l'apprentissage et continue
- **Favoriser la fidélisation des salariés** dans le secteur dans le respect du dialogue social.

Les signataires pourront inscrire chaque année leur programme d'actions dans les axes décrits ci-après. Ils s'engagent à consacrer l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de ce programme.

LES AXES DU CONTRAT D'OBJECTIFS

Les signataires peuvent inscrire chaque année leur programme d'actions dans les axes décrits ci-après. Ils s'engagent à consacrer l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de ce programme.

Signé le 14 février 2012, le Contrat de Plan Régional de Développement de la Formation Professionnelle (CPRDFP), élaboré par la Région au sein du Comité de Coordination Régional de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CCREFP) sur la base des documents d'orientation présentés par la présidente de la Région, le représentant de l'Etat dans la région, les autorités académiques et les organisations d'employeurs et de salariés. Le CPRDFP constitue la feuille de route régionale que notamment les accords avec les branches professionnelles sont chargés de mettre en œuvre. Les grands axes du présent accord répondent aux grandes priorités fixées par le CPRDFP.

AXE 1 : VEILLE ECONOMIQUE ET SOCIALE

Développer une fonction de veille globale portant sur les évolutions technologiques, économiques et sociales.

Une observation partagée par les différents partenaires du présent accord a pour objectif la fourniture d'outils statistiques analysés collectivement, visant à permettre l'aide à la décision des porteurs de projets et des financeurs. Aussi, l'Observatoire Régional Emploi-Formation (OREF) est-il chargé de conduire cette veille en partenariat avec l'Observatoire Fafih.

L'évolution des normes, notamment en termes d'hygiène et de sécurité, les contraintes économiques générées par l'évolution de la clientèle et de sa demande, les évolutions sociales notamment en termes d'attentes des salariés, les changements démographiques, entraînent une évolution des besoins d'emploi et de compétences des entreprises.

Pour anticiper et accompagner ces évolutions et aider les entreprises à prendre en compte les projets de leur territoire, les partenaires s'engagent à :

- Recenser et capitaliser les études, enquêtes et diagnostics qui permettent de mieux cerner les évolutions économiques, sociales, de la clientèle et technologiques.

- Réaliser un diagnostic partagé de l'existant en formation initiale et continue pour l'élaboration de la carte des formations à moyen terme : analyser les flux de formés pour savoir s'ils répondent aux besoins ; développer l'analyse et le diagnostic avec un « zoom » sur les métiers et sur les suivis de cohortes.

- Mettre en place un système de veille sur les ruptures, le décrochage et les abandons en formation continue des DE et les poursuites d'études : définir des indicateurs et des outils de suivi en collaboration étroite avec les services concernés

AXE 2 : INFORMATION ET ORIENTATION

Les métiers de l'Hôtellerie-Restauration évoluent, leur représentation auprès du grand public comme des prescripteurs doit être plus réaliste (compétences requises, environnement de travail, rémunération, possibilités d'évolution). L'objectif final pour les bénéficiaires est de pouvoir s'orienter vers une formation ou un emploi en ayant une représentation plus juste du secteur.

Les différentes actions auront vocation à s'articuler en cohérence avec le Service Public Régional d'Orientation en construction et le Conseil en Évolution Professionnelle à venir.

Pour cela, les partenaires s'engagent à :

1. **Informer sur la réalité des métiers**

- Informer tous les publics, jeunes, demandeurs d'emploi, parents, prescripteurs de formation et intermédiaires sur le marché de l'emploi sur la réalité des métiers, des formations qui y conduisent et des opportunités d'embauche.

- Mettre en œuvre des actions de présentation, de démonstration, voire d'immersion, en s'appuyant notamment sur les outils déjà existants : espaces régionaux d'information, forums métiers, visites d'entreprises, stages découverte, outils de communication, en partenariat avec l'ensemble des prescripteurs (notamment Pôle Emploi et Missions Locales, Centres d'Information et d'Orientation...)

- Impliquer l'ensemble des acteurs ayant une responsabilité partagée sur l'information et l'orientation : la participation des organisations professionnelles d'employeurs du territoire constitue la condition de réussite de cet objectif d'information ;

2. **Favoriser la coordination du système d'orientation**

- Intégrer les actions d'information et d'orientation dans un ensemble cohérent au sein du Service Public Régional de l'Orientation dont la mise en place est coordonnée par la Région pour une mise en œuvre au 1er janvier 2015 ;
- Améliorer la lisibilité de l'offre de formation ;
- Améliorer la lisibilité des opportunités d'emploi.

AXE 3 : AJUSTER L'OFFRE DE FORMATION

Organiser la formation des jeunes, des demandeurs d'emploi et des salariés

En concertation avec l'État, les autorités académiques et les partenaires sociaux, la Région coordonne et structure l'ensemble de l'offre de formation : filières de formation professionnelle, initiale et continue, grâce au contrat de plan régional de développement de la formation professionnelle (CPRDF).

Avec 2719 jeunes inscrits en formations initiale, dont 1096 en dernière année de cycle, et 557 demandeurs d'emplois qui bénéficient d'une formation qualifiante, l'appareil de formation tant initiale que continue est largement dimensionné pour répondre aux besoins de renouvellement de main d'œuvre. En effet s'il faut en moyenne 30 ans à l'appareil de formation pour renouveler la population salariée tous secteurs d'activité confondus, 15 années suffisent en ce qui concerne l'hôtellerie-restauration.

Chaque année ce sont environ 2000 salariés qui bénéficient d'une action de formation financée par l'OPCA Fafih.

Plus qu'un développement quantitatif de l'appareil de formation, c'est l'amélioration qualitative de sa mobilisation que visent les partenaires du COT.

Pour améliorer l'efficience de la relation emploi-formation, les partenaires s'engagent à :

1. Organiser la consultation des acteurs en vue de l'élaboration de la carte des formations

Les partenaires en charge de l'organisation de la carte s'engagent ici à organiser les échanges entre eux en vue de l'élaboration de la carte des formations. Pour le secteur des Industries Hôtelières, l'organe compétent est la Commission Régionale Paritaire Emploi-Formation (CRPEF-IH) pour produire des analyses, délivrer des préconisations et formuler des avis.

1.1. La carte des formations initiales

Les institutions responsables des cartes de formations initiales, la Région et le Rectorat, s'engagent à consulter la CRPEF dans leur processus d'élaboration (projets d'ouverture, de fermeture ou de modification). La CRPEF formule un avis motivé sur ces projets dans une perspective d'aide aux décisions.

Région et Rectorat rechercheront les modalités de consultation globales sur les deux voies d'accès, scolaire et apprentissage, dans le but d'embrasser l'ensemble de l'offre de formation initiale.

1.2. la formation continue des actifs

En région, la formation des demandeurs d'emploi est largement couverte par le protocole d'accord signé entre la Région et Pôle Emploi qui définit une ligne globale de partage dans la prise en charge des actions de formation : la

Région finance plus spécifiquement la qualification et Pôle Emploi les actions d'adaptation au poste et de développement de compétences.

La formation des salariés est financée par l'OPCA Fafih sur critères nationaux de branche pour la plus grande partie, suivant les orientation de la CRPEF-IH

Compte tenu de la réactivité nécessaire en termes de formation continue, les partenaires professionnels du COT relaieront aux représentants des financeurs de la formation continue des demandeurs d'emploi (Région, Pôle Emploi, OPCA) les besoins repérés. Les financeurs pour leur part informeront les professionnels des formations mises à disposition des demandeurs d'emploi.

En ce qui concerne la formation continue des salariés, la CRPEF-IH informera les partenaires du COT des choix qui pourront être opérés et de leur déclinaison en Poitou-Charentes.

2. Développer la qualité de la formation professionnelle

2.1. la formation initiale

- Proposer des parcours du niveau V au supérieur, en favorisant le développement de partenariats entre les CFA, les établissements de l'enseignement secondaire et les établissements de l'enseignement supérieur. Ceci s'inscrit dans une perspective de complémentarité et de cohérence de l'offre.

- Veiller à la formation continue des enseignants et des formateurs pour répondre aux évolutions des métiers de l'hôtellerie et de la restauration ;

2.2. la formation continue des actifs

Les partenaires du présent accord s'engagent à favoriser la sécurisation des parcours professionnels de tous les actifs, demandeurs d'emploi, salariés et chefs d'entreprises.

- Faciliter la mise en œuvre de la formation des actifs en fonction des besoins identifiés des entreprises et des priorités des partenaires, en relation avec l'OPCA, en mobilisant l'ensemble des dispositifs existants et à venir.
- Favoriser le recours des actifs à la formation professionnelle, notamment consécutive aux démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, en privilégiant selon les besoins les publics considérés comme prioritaires (non qualifiés, travailleurs handicapés, seniors…)
- Privilégier les actions de formation stratégiques (langues étrangères, Technologies de l'information et de la communication...)
- Poursuivre la lutte contre les difficultés liées aux déficits de savoirs de base
- Développer l'utilisation de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) comme voie d'accès privilégiée à la certification, tant pour les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) que pour les diplômes ou titres,
- Coordonner les champs de compétences des signataires et mobiliser les dispositifs de financement de chacun dans une optique de sécurisation des parcours,

- Faciliter les départs en formation par des systèmes de mutualisation des Ressources Humaines (groupement d'employeurs…), par de la formation en entreprise ou par l'utilisation d'autres méthodes pédagogiques (comme la FOAD),

- Favoriser l'utilisation du Passeport Orientation-Formation régional, dont la réalisation et la diffusion sont confiées à l'ARFtlv par la Région, pour capitaliser parcours et compétences des stagiaires demandeurs d'emploi et salariés,

- Encourager par la formation la nécessaire montée en compétences des formateurs, en lien avec les obligations réglementaires, notamment dans les domaines suivants : hygiène et sécurité, repérage des situations d'illettrisme, prévention/santé au travail/sécurité.

- Repérer les situations d'illettrisme et renforcer les savoirs de base,

- Expérimenter les démarches territoriales permettant d'élargir les échanges avec d'autres activités (activité de plein air, restauration rapide..).

2.3 La formation continue des saisonniers

Les saisonniers alternent par définition les situations d'emploi et de recherche d'emploi. La sécurisation de leur parcours professionnel et leur inscription dans la durée dans le secteur d'activité requièrent le concours coordonné des financeurs de la formation des demandeurs d'emploi et des salariés. Les actions en direction des saisonniers du littoral seront menées en partenariat avec la Maison des Saisonniers de Charente-Maritime, notamment.

- Organiser le développement des compétences des saisonniers,

- sécuriser les parcours professionnels des saisonniers, notamment par le biais de la VAE,

- encourager la pluri-compétence des saisonniers.

Dans ce cadre, le Fongecif Poitou-Charentes sera invité à participer à ces travaux.

3. Lutter contre les interruptions de parcours des apprenants

Objectif prioritaire du COT, la lutte contre les interruptions de parcours de formation mobilise dans ce cadre l'ensemble des acteurs, toutes voies de formations confondues.

- Éviter les sorties du système éducatif sans qualification par la mobilisation des ressources et des outils développés par la Région (réseau des Conseillers Tuteurs en Insertion), l'Éducation Nationale (réseaux Formation QUALification Emploi, outils de la Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire…),

- Engager des actions mobilisant l'ensemble des acteurs et notamment les représentants des entreprises,

- développer le recours à la formation de tuteur ou de maître d'apprentissage, notamment en s'appuyant sur le Permis de Former décidé par la profession,
- Accompagner les entreprises dans l’accueil et la formation des personnes en insertion,
- Mobiliser tous les leviers (prévention, accompagnement, sanction) pour concourir à l'objectif de baisse du décrochage scolaire et de diminution de moitié des ruptures de contrats d'apprentissage sur la durée du COT.

AXE 4 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES

Le développement de la fonction Ressources Humaines dans les entreprises, l'amélioration des conditions de travail et le dialogue social sont des leviers qui concourent à l'objectif d'amélioration de la relation emploi formation du présent accord.

Le secteur de l'Hôtellerie-restauration est composé en Poitou-Charentes en très grande majorité de très petites unités au sein desquelles la gestion des ressources humaines, essentielle pour le développement des entreprises et la sécurisation des parcours des salariés, reste pour une large part à construire.

Parce qu'elles sont de nature à favoriser l'amélioration continue de la qualité de la formation et de l'emploi, les partenaires s'engagent à proposer et soutenir les actions suivantes :

- *soutenir au sein des entreprises, notamment les plus petites, l'organisation d'une fonction ressources humaines en favorisant la mise en place :*
    - *des entretiens individuels,*
    - *d'outils d'accueil et d'intégration,*
    - *de tutorat...*
- *encourager les démarches de gestion des compétences :*
    - *anticiper les recrutements,*
    - *développer le recours à la formation et la reconnaissance des compétences,*
    - *favoriser l'accès et le maintien dans l'emploi des salariés seniors en mobilisant les dispositifs existants (ex : contrat de génération),*
    - *fidéliser les salariés et encourager les mobilités professionnelles,*
    - *accompagner, notamment par la formation, les changements dans l'organisation du travail,*
    - *améliorer l'accueil des nouveaux entrants, soutenir la politique de développement du tutorat, notamment par la mise en place du permis de former par la profession,*
    - *mobiliser les accords régionaux au service d'actions visant à la mixité ou à l'égalité professionnelle[19],*
- *poursuivre et soutenir la mise en place d'actions visant à la prévention des troubles musculo-squelettiques et des risques psychosociaux,*
- *encourager les bonnes pratiques en termes de prévention des situations d'usure.*

Ce travail transversal contribue à l'amélioration de l'image des métiers du secteur. Il a pour objet de valoriser les initiatives des entreprises et de leurs organisations professionnelles tout en contribuant à la performance des entreprises et à la sécurisation des parcours des salariés.

19 Convention régionale « vers des territoires d'excellence en matière d'égalité professionnelle » (2013) et « convention régionale pour la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes, les filles et les garçons, dans le système de formation tout au long de la vie » (2014).

ORGANISATION ET PILOTAGE DE CONTRAT D'OBJECTIFS

Article 1 :

Un comité de pilotage du contrat d'objectifs est institué. Il se compose :

- de représentants de l'État, désignés par la Préfète de Région,
- de représentants de la Région désignés par le Président du Conseil Régional,
- de représentants de l'autorité académique, désignés par le Recteur,
- des membres de la CRPEF-IH, assistés en tant que de besoin par les techniciens de l'OPCA Fafih,
- de représentants de Pôle Emploi,

Il est co-présidé par la Préfète de Région assistée par le Recteur d'Académie et le Président du Conseil Régional ou leurs représentants.

Seront invités en tant que de besoin, en fonction de l'ordre du jour, les représentants de :

- la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat (CRMA),
- la Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale (CCIR),
- l'Association Régionale des Missions Locales (ARML),
- l'Association pour la Gestion, la Formation et l'Insertion des Travailleurs Handicapés (AGEFIPH),
- la Maison des Saisonniers de Charente-Maritime,
- le Fongecif Poitou-Charentes,
- les Maisons de l'Emploi.

Les partenaires signataires s'accordent à convier par ailleurs tout autre partenaire expert d'une thématique traitée en Comité de Pilotage.

Article 2 :

Le comité de pilotage se réunira au moins une fois par an à l'initiative de l'Etat et de la Région. Au cours de cette réunion, le comité de pilotage :

- établira le bilan d'exécution de l'année écoulée et de réalisation des objectifs fixés,
- analysera les inflexions souhaitables à apporter aux actions engagées compte tenu des informations les plus récentes sur l'activité du secteur et des résultats des études menées dans le cadre de l'activité du COT ou autres,
- fixera les objectifs à court, moyen ou long terme,
- proposera les actions annuelles ou pluriannuelles à mettre en oeuvre au cours des exercices suivants.

Le comité de pilotage se réunira par ailleurs en tant que de besoin à l'initiative de l'un des signataires, notamment afin de statuer sur l'opportunité de l'élargissement à de nouveaux partenaires signataires.

Article 3 :

Ces actions feront l'objet de conventions d'application entre pilotes, prestataires et financeurs. Elles prévoiront les objectifs des actions, les indicateurs de réalisation et les engagements financiers nécessaires. Elles préciseront également l'évaluation des objectifs décidés en commun : les résultats de l'évaluation de ces différentes actions seront présentés au Comité de Pilotage.

Article 4 :

Les partenaires s'informeront mutuellement des projets qui leur seraient soumis et qui entrent dans le champ des orientations retenues au présent contrat d'objectifs.

Article 5 :

Un groupe technique d'animation et de suivi, rassemblant les différents partenaires ou leurs représentants, et si l'ordre du jour fait apparaître un intérêt, des personnes qualifiées, assistera le comité de pilotage.

Il est chargé de :

- préparer les décisions,
- suivre les actions engagées,
- établir les bilans et les évaluations,
- définir des critères d'évaluation communs aux différents signataires afin d'avoir une approche qualitative et quantitative des actions menées, une connaissance de l'impact direct des actions réalisées ou en cours sur le secteur de manière à assurer leur transférabilité.

Article 6 :

L'État et la Région confient à l'Agence Régionale de la Formation Tout au Long de la Vie le secrétariat du COT ainsi que le soutien logistique au fonctionnement et à l'animation des comités de pilotage, séminaires, …

Les partenaires confieront à l'Agence Régionale de la Formation Tout au Long de la Vie le soin de :

- collecter et agréger les informations transverses, relatives à l'emploi et à la formation, provenant de différentes sources,
- établir les tableaux de bord utiles pour le suivi du présent contrat, indicateurs et statistiques, définis par le comité de pilotage,

en collaboration avec l'Observatoire de l'Hôtellerie, de la Restauration et des Activités Connexes et les différents autres observatoires concernés.

Ces travaux pourront être prolongés par des études et enquêtes complémentaires

Article 7 :

Chaque année, les partenaires participeront dans la mesure de leurs possibilités aux forums qui associeront l'ensemble des signataires des contrats d'objectifs signés en région Poitou-Charentes et ce afin de favoriser les échanges, mutualiser les expériences et rechercher à décliner au plus près des territoires les actions.

Ces opérations retenues feront l'objet de fiches actions.

Article 8 :

Le présent contrat est conclu pour la durée du Contrat de Plan Etat-Région 2014-2020, sauf dénonciation d'un des signataires, avec un préavis de trois mois.

Poitiers, le

L'État,
représenté par la Préfète de région,
Préfète de la Vienne,

Madame Christiane BARRET

La Région Poitou-Charentes,
représentée par son Président,

Monsieur Jean-François MACAIRE

En présence du Rectorat,
représenté par le Recteur,
Chancelier des Universités,

M. Jacques MORET

La Commission Régionale Paritaire
de l'Emploi et de la Formation dans
l'Industrie Hôtelière,
représentée par ses Présidents,

M. Christian MEULEMANS

M. Thierry MAITRE

En association avec Pôle Emploi,
représenté par son Directeur Régional,

M. Gwenaël PROUTEAU