



**CONTRAT REGIONAL DE FILIERE  
HOTELLERIE RESTAURATION TOURISME  
EN NOUVELLE-AQUITAINE  
2020-2023**

### **Conclu entre :**

La Région Nouvelle-Aquitaine, représenté par son Président,  
L'Etat, représenté par la Préfète de Région,  
Les Académies de Bordeaux, Limoges, Poitiers représentées par la Rectrice de la région académique  
Pôle Emploi, représenté par son Directeur Régional,

### **Et d'autre part,**

La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Hôtels Cafés Restaurants (CPNEFP HCR)  
La CPNEFP Restauration commerciale et libre-service (CPNEFP RCLS)  
La CPNEFP Restauration Collective (CPNEFP RC)  
La CPNEFP Restauration Rapide (CPNEFP RR)  
La CPNEFP des Organismes de tourisme (CPNEFP OT)  
La CPNEFP l'Hôtellerie de plein air (CPNEFP HPA)  
La CPNEFP de la branche espaces de loisirs, d'attractions et culturels (CPNEFP ELAC)  
La CPNEFP du Golf (CPNEFP Golf)  
La CPNEFP des Casinos (CPNEFP Casinos)  
L'Union Nationale des associations de Tourisme et de Plein Air (UNAT) Nouvelle-Aquitaine

### **Sont par ailleurs associés à la démarche**

Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine  
La Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air Nouvelle-Aquitaine (NAHPA)  
L'Association des grands acteurs du tourisme Nouvelle-Aquitaine  
La Mission des Offices de Tourisme Nouvelle-Aquitaine (MONA)  
L'OPCO AFDAS  
L'OPCO AKTO : L'OPCO AKTO est notamment l'OPCO des entreprises du secteur des hébergements et des restaurations représentées par les 4 CPNE mentionnées ci-dessus. Dans ce sens, avec l'accord de sa Présidence, ses techniciens seront associés aux travaux du contrat régional de filière concernant les champs d'intervention potentiels de l'OPCO, et pourront participer aux différentes réunions afférentes (comités de pilotage, ateliers, réunions techniques etc...). De même, dès lors que des financements seraient envisagés en déclinaison des travaux du présent CRFHRT, l'OPCO AKTO devra être associé dès l'amont aux négociations dans la détermination des objectifs et des moyens à déployer pour les atteindre, et pourra, à ce titre, être signataire, en tant que de besoin, des conventions d'application du CRFHRT.

**Vu** le CGCT, notamment l'article L4221-1

**Vu** le code du travail, notamment l'article L6111-1

**Vu** la loi du 5 septembre 2018 «Pour la liberté de choisir son avenir professionnel»

**Vu** la loi PACTE (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) du 11 avril 2019

**Vu** l'accord cadre national d'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) dans le secteur du tourisme signé le 27 novembre 2018

**Vu** la délibération 2017.1079.SP du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine du 26 juin 2017 relative au Plan d'actions pour l'orientation, la formation et l'emploi en Nouvelle-Aquitaine

**Vu** la délibération 2018.2445.SP du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine du 17 décembre 2018 relative au Pacte régional d'Investissement dans les Compétences Nouvelle-Aquitaine,

**Vu** la délibération 2018.1159.SP du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine du 25 juin 2018 relative au Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelles,

**Vu** la délibération 2016.3141.SP du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine du 19 décembre 2016 relative au Schéma Régional de Développement Economique, d'Innovation et d'Internationalisation

**Vu** la délibération SP du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine du 26 juin 2018 relative au Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs

**Vu** le plan partenarial en faveur de l'emploi et de la formation en Nouvelle-Aquitaine de l'UMIH Nouvelle-Aquitaine

**Vu** la délibération 2020.1463.SP du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine du 5 octobre 2020 relative au Contrat régional de filière des métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

## Table des matières

AVANT PROPOS.....	5
ELEMENTS DE CONTEXTE .....	5
1 Dispositions générales.....	8
1.1 Article 1 – Objet et déclinaisons générales.....	8
1.2 Article 2 – Champ d’application.....	9
1.2.1 Article 2.1 – Le champ économique.....	9
1.2.2 Article 2.2 – Les groupes sectoriels et de métiers.....	10
1.2.3 Article 2.3 – Les voies de formation .....	10
1.3 Article 3 – Durée, validité et modifications.....	10
2 Axes et orientations prioritaires .....	11
2.1 Article 4 – L’attractivité des métiers : Travailler la communication « métiers », l’image des métiers auprès de tous les publics et tous les prescripteurs (y compris les parents) .....	11
2.1.1 Enjeux .....	11
2.1.2 Résultats attendus .....	12
2.1.3 Pistes et moyens d’action .....	12

2.2	Article 5 – Accompagner les entreprises pour l’intégration, l’accompagnement de leurs salariés .....	13
2.2.1	Enjeux .....	13
2.2.2	Résultats attendus sur l’intégration et l’accompagnement de leurs salariés	13
2.2.3	Pistes et moyens d’action sur l’intégration et l’accompagnement de leurs salariés.....	14
2.3	Article 6 – Accompagner les entreprises pour favoriser leur adaptation face aux transitions actuelles .....	15
2.3.1	Enjeux .....	15
2.3.2	Résultats attendus sur l’adaptation des entreprises face aux transitions actuelles.....	15
2.3.3	Pistes et moyens d’action sur l’adaptation des entreprises face aux transitions actuelles .....	15
2.4	Article 7 - Innovation et adaptation des modes de formation.....	16
2.4.1	Enjeux .....	16
2.4.2	Résultats attendus .....	16
2.4.3	Pistes et moyens d’action .....	17
2.5	Article 7 – Sécuriser l’emploi saisonnier et les parcours des personnels saisonniers .....	17
2.5.1	Enjeux .....	17
2.5.2	Résultats attendus .....	18
2.5.3	Pistes et moyens d’action .....	18
3	Pilotage et mise en œuvre .....	18
3.1	Article 10 – Instances décisionnelle et opérationnelles .....	18
3.1.1	Le Comité de Pilotage.....	18
3.1.2	Comité Technique .....	19
3.1.3	Groupes de travail .....	19
3.2	Article 11 – Déclinaisons opérationnelle et technique .....	20
3.2.1	Mise en œuvre du partenariat.....	20
3.2.2	Suivi et Evaluation .....	20
3.2.3	Communication .....	20

## **AVANT PROPOS**

En synergie avec les politiques régionales en matière de développement économique et des territoires traduites dans les schémas régionaux (SRDEII; SRADDET; SRDTL...), le CPRDFOP structure le dialogue entre Etat, Région, Partenaires Sociaux et détermine les actions concrètes en faveur d'un développement adapté des formations et de l'orientation professionnelles.

Les Contrats Régionaux de Filière découlent directement de l'objectif, inscrit au CPRDFOP, d'accompagner le développement des filières économiques stratégiques de la Nouvelle-Aquitaine dans leurs aspects Orientation Formation Emploi.

Ils intègrent notamment les priorités fixées en la matière dans les feuilles de route sectorielles régionales. De même, ils ont vocation à intégrer des priorités inscrites dans les politiques publiques sectorielles conduites par l'Etat en Région, ainsi que les sujets prioritaires du dialogue social mené régionalement.

Une double entrée est privilégiée afin de répondre au périmètre posé par les acteurs du quadripartisme : d'une part, mobiliser les politiques OFE en appui du développement des filières en Nouvelle-Aquitaine, et, d'autre part, tenir compte en proximité des besoins exprimés par les acteurs dans l'évolution des actions régionales.

Ces deux objectifs concernent les problématiques qui constituent le cœur des enjeux portés par les contrats régionaux de filières : l'attractivité des métiers, la complémentarité des voies / offres de formation et l'accès à l'emploi.

Les orientations partagées qui sont inscrites dans le document ont été négociées avant le début de la crise. Cependant elles demeurent pleinement pertinentes dans ce nouveau contexte afin de favoriser une meilleure orientation vers les métiers, sécuriser les parcours professionnels et pérenniser les emplois, développer l'alternance et améliorer la cohérence, la lisibilité et la qualité de l'offre de formation.

## **ELEMENTS DE CONTEXTE**

La Nouvelle-Aquitaine est la 1<sup>ère</sup> région d'accueil des clientèles françaises en 2017. Le tourisme est un acteur essentiel de l'économie régionale (9% du PIB régional). Il se distingue par : sa place de leader pour les séjours de plus de 3 jours, une durée moyenne de séjour supérieure à celles des autres régions, un tourisme des 4 saisons, une 1<sup>ère</sup> place pour le camping, une position de leader d'avril à juin selon les ponts et la haute saison, une région de long séjour. Cependant, le tourisme est concentré sur le littoral et la période estivale (données du SRDTL). Le secteur était donc, de façon constante, créateur d'emploi avant la crise sanitaire due au Covid-19.

La crise majeure que nous vivons affecte particulièrement la filière de l'Hôtellerie Restauration Tourisme. Depuis mars 2020, l'ensemble des établissements ont dû fermer et recourir à l'activité partielle pour leurs salariés. Avec cette crise sanitaire du Covid-19, des mesures exceptionnelles de confinement ont été prises par l'Etat pour contenir la propagation du virus au sein de la population. Ces mesures bien que nécessaires ont eu des conséquences sur l'économie régionale et plus particulièrement sur la filière touristique en stoppant la demande par la limitation

des déplacements et l'annulation des manifestations.

Ces fermetures auront d'importantes conséquences pour l'économie touristique en France et en Nouvelle-Aquitaine et pour l'emploi : une baisse prévisionnelle de 25 % du PIB touristique en 2020 ; les chutes d'activités les plus importantes constatées dans l'hébergement et la restauration ; une chute de 90 % de chiffres d'affaires pour l'hôtellerie ; 9 % des chefs d'entreprises du tourisme envisagent une cessation d'activité.

Une vigilance devra être particulièrement apportée sur la filière durant les 2 prochaines années.

Dans le cadre du présent CRF hôtellerie restauration tourisme, le Pôle études et observatoires de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine recensait 89 465 actifs (RP 2015) répartis comme suit : 77 % dans la restauration, 14 % dans l'hôtellerie et 7 % dans le Tourisme. (données ne prenant pas en compte les secteurs de la restauration rapide et la restauration collective)

Avant la crise, les embauches étaient particulièrement dynamiques en nombre d'effectifs dans les zones littorales de la région (Gironde, Pyrénées Atlantiques, Charente-Maritime et Landes) et dans la Vienne.

54% des recrutements étaient jugés difficiles pour l'ensemble de la filière, contre 52% pour l'ensemble des métiers de Nouvelle-Aquitaine. Pour les recrutements d'emplois saisonniers, la situation était encore plus complexe puisque 64% des recrutements sont jugés difficiles (contre 44% pour l'ensemble des métiers).

Les principaux métiers à fortes difficultés de recrutement sont traditionnellement ceux de la cuisine (aides de cuisine et cuisiniers) et du service (serveurs de cafés restaurants), puis les employés de l'hôtellerie. Les recrutements sont plus particulièrement difficiles dans les Landes et la Dordogne (Enquête en Main-d'œuvre en 2018 de Pôle emploi).

L'activité de la filière est marquée par une forte saisonnalité. Globalement, la moitié de l'emploi saisonnier en Nouvelle-Aquitaine est liée au tourisme. L'hôtellerie restauration est le 1<sup>er</sup> secteur employeur des saisonniers (saisonnalité hivernale et estivale), particulièrement dans les Landes, la Charente-Maritime et dans une moindre mesure, en Dordogne et Pyrénées Atlantique.

Ce secteur présente quelques spécificités : surreprésentation féminine, une grosse part de jeunes de moins de 25 ans (21% vs 10%), des salariés peu qualifiés, voire non qualifiés (18% des actifs vs 12%), recours au temps partiel plus important que la moyenne des autres secteurs (26% contre 18%), part de contrats très courts de moins d'1 mois très important, caractéristique de l'hôtellerie restauration.

Le système régional de formation sur l'hôtellerie restauration tourisme est plutôt bien maillé sur l'ensemble du territoire de Nouvelle-Aquitaine

- En voie scolaire, 6 135 jeunes étaient formés en 2016, et 52 % d'entre eux sur des niveaux de qualification 4 (niveau baccalauréat, anciennement IV). Plus de la moitié des formés sont des femmes (51 %). Les enquêtes d'insertion des lycéens diplômés (IVA 2018) indiquent un taux d'insertion en emploi de 55% (contre 51% toutes formations), 7 mois après leur sortie

de formation (64% en spécialité hôtellerie).

- De plus, la filière a beaucoup recours à l'apprentissage afin d'amener à une maîtrise des savoirs professionnels. Ainsi, 3 574 apprentis néo-aquitains dont les trois quart (74 %) ont préparés une formation de niveau 3 (niveau CAP, BEP, anciennement niveau V). Les femmes y sont moins nombreuses (39 %). Les enquêtes d'insertion des apprentis diplômés (IPA 2018) indiquent un taux d'insertion en emploi de 59% (contre 70% toutes formations), 7 mois après leur sortie de formation (52% en CAP mais 75% en BTS 71% en BP et 61% en bac pro, 71% en spécialité tourisme).
- Le système de formation professionnelle continue offre un panel de formations diversifié.
- La Validation des Acquis de l'Expérience est un dispositif très peu utilisé dans cette filière.

Les lycées de Nouvelle-Aquitaine, en particulier les lycées professionnels, constituent, de par leur offre de formations, leurs plateaux techniques dans les différents secteurs d'activité et leurs conditions d'accueil des différents publics, des outils et des leviers essentiels de réponse aux besoins en compétences des entreprises.

La carte des formations professionnelles initiales scolaires, élaborée par la Région et les Autorités Académiques (Rectorats, DRAAF, Affaires Maritimes), en lien avec les représentants des secteurs professionnels et les acteurs de territoires, modernise et adapte l'offre de formations des niveaux CAP au post-bac, via la diversité des dispositifs et parcours de formations proposés (diplômes, Formations Complémentaires d'Initiatives Locales, diplômantes et/ou qualifiantes).

Les labels Lycées des Métiers, de par les partenariats, parcours de réussite qu'ils proposent, sont autant de phares et de lieux de culture professionnelle pour les filières sur les territoires de Nouvelle-Aquitaine. En interaction avec les acteurs économiques locaux, et accueillant des publics en formation initiale et continue, ils sont des terrains de mise en œuvre de la complémentarité entre voies de formations (voie scolaire, apprentissage, formation continue).

Les Campus des Métiers et des Qualifications (CMQ), rassemblant des acteurs de la formation (lycées, CFA, organismes de formation), de l'enseignement supérieur, des entreprises, des organisations professionnelles, de la recherche et de l'innovation, renforcent les liens entre l'école et l'entreprise et promeuvent l'enseignement professionnel et la formation professionnelle. Ils favorisent aussi l'attractivité des métiers et l'innovation pédagogique. Ils contribuent aux politiques régionales de développement économique et industriel autour de filières majeures. Lieux de synergie entre acteurs, ils permettent de valoriser des filières, de structurer l'offre de formations au regard des besoins économiques et des territoires, d'anticiper et d'accompagner les mutations économiques et technologiques.

Dans leurs domaines respectifs, les Campus sont par ailleurs des vecteurs d'une orientation professionnelle choisie vers les métiers correspondant, en alliant nouvelles technologies (exemple du BIM dans le domaine du BTP) et tradition (rénovation patrimoniale : charpente, taille de pierres... si l'on reprend l'exemple du Bâtiment).

Dans notre filière, le Campus des métiers et des qualifications production culinaire terre-mer et gastronomie est un pôle d'excellence labellisé en Poitou-Charentes.

# **1 DISPOSITIONS GENERALES**

## **1.1 Article 1 – Objet et déclinaisons générales**

La Région Nouvelle-Aquitaine, l'Etat et les représentants des branches professionnelles s'engagent dans l'élaboration et la mise en place de ce contrat régional de filière consacré aux métiers de l'hôtellerie restauration et du tourisme.

Les contrats régionaux de filière ont pour but de poser un cadre de concertation entre les pouvoirs publics et les représentants professionnels des filières. Ils doivent permettre aux acteurs régionaux de poursuivre leur dialogue et de renforcer leur complémentarité pour un développement efficace, dans leur champ d'application, des formations professionnelles et de l'orientation.

Le contrat régional de filière vise à engager les signataires autour des enjeux suivants :

- L'élaboration d'une stratégie commune de communication et d'information sur les métiers afin d'accroître leur attractivité.
- La réflexion partagée sur les besoins en formation professionnelle en tenant compte des caractéristiques des différents publics (jeunes, actifs salariés et non-salariés, demandeurs d'emploi), des besoins des entreprises et en cherchant à anticiper les effets des transformations en cours.
- La mise en cohérence des différentes voies de formation au travers d'un dispositif partenarial permettant la sécurisation des parcours des apprenants et en satisfaisant au mieux les besoins des entreprises.
- La coordination des approches et interventions visant à faciliter le recrutement des entreprises, la fidélisation et des évolutions des compétences et la montée en qualification de leurs salariés.
- L'accompagnement des entreprises face aux évolutions numériques, sociétales et environnementales.

La contractualisation entre les signataires porte sur un certain nombre d'objectifs prioritaires partagés, définis en fonction notamment des réalités économiques constatées dans le champ d'application et déclinés en résultats attendus à son échéance.

Les signataires s'engagent dans la réalisation des préconisations formulées et co-élaborées au sein du présent cadre contractuel et concernant les dispositifs orientation/formation/emploi qu'ils mettent en œuvre ainsi que dans la réalisation du plan d'actions.

Les moyens consacrés à la déclinaison opérationnelle du contrat seront définis contractuellement entre les parties signataires.

## **1.2 Article 2 – Champ d'application**

Le territoire d'application du contrat régional de filière est celui de la région Nouvelle-Aquitaine. Dans le souci de croisement des enjeux régionaux et territoriaux, des approches territorialisées pourront être développées et des



déclinaisons opérationnelles territoriales pourront être mises en œuvre.

De même, des enjeux définis en transversalité avec des secteurs d'activité et/ou des familles de métiers connexes au champ d'application pourront être pris en considération.

#### 1.2.1 Article 2.1 – Le champ économique

Le champ des activités économiques couvertes par le présent contrat régional de filière inclut les activités suivantes :

Secteurs classés en NAF 732 (version 2008)

<a href="#">5610A</a>	Restauration traditionnelle
<a href="#">5510Z</a>	Hôtels et hébergement similaire
<a href="#">5630Z</a>	Débits de boissons
<a href="#">5621Z</a>	Services des traiteurs
<a href="#">5610B</a>	Cafétérias et autres libres-services
<a href="#">5610C</a>	Restauration de type rapide
<a href="#">5629A</a>	Restauration collective sous contrat
<a href="#">5520Z</a>	Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée
<a href="#">5530Z</a>	Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs
<a href="#">5629B</a>	Autres services de restauration n.c.a.
<a href="#">5590Z</a>	Autres hébergements
<a href="#">9200Z</a>	Organisation de jeux de hasard et d'argent
<a href="#">9321Z</a>	Activités des parcs d'attractions et parcs à thèmes
<a href="#">9311Z</a>	Gestion d'installations sportives
<a href="#">9604Z</a>	Entretien corporel
<a href="#">7912Z</a>	Activités des voyagistes
<a href="#">7911Z</a>	Activités des agences de voyage
<a href="#">7990Z</a>	Autres services de réservation et activités connexes
<a href="#">9103Z</a>	Gestion des sites et monuments historiques et des attractions touristiques similaires

#### 1.2.2 Article 2.2 – Les groupes sectoriels et de métiers

Le présent contrat régional de filière concerne les métiers et professions présentés dans la liste suivante :

Métiers classés en PCS (version 2003 insee)

<a href="#">224a</a>	Exploitants de petit restaurant, café-restaurant, de 0 à 2 salariés
<a href="#">224b</a>	Exploitants de petit café, débit de boisson, associé ou non à une autre activité hors restauration, de 0 à 2 salariés
<a href="#">224c</a>	Exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant, de 0 à 2 salariés
<a href="#">224d</a>	Exploitants de café, restaurant, hôtel, de 3 à 9 salariés
<a href="#">226b</a>	Agents de voyage et auxiliaires de transports indépendants, de 0 à 9 salariés

<a href="#">377a</a>	Cadres de l'hôtellerie et de la restauration
<a href="#">468a</a>	Maîtrise de restauration : salle et service
<a href="#">468b</a>	Maîtrise de l'hébergement : hall et étages
<a href="#">488a</a>	Maîtrise de restauration : cuisine/production
<a href="#">488b</a>	Maîtrise de restauration : gestion d'établissement
<a href="#">541a</a>	Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)
<a href="#">546e</a>	Autres agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme)
<a href="#">561a</a>	Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)
<a href="#">561d</a>	Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration
<a href="#">561e</a>	Employés de l'hôtellerie : réception et hall
<a href="#">561f</a>	Employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie
<a href="#">636d</a>	Cuisiniers et commis de cuisine
<a href="#">564b</a>	Employés des services divers (employés de casinos, croupier)

### 1.2.3 Article 2.3 – Les voies de formation

Puisqu'un de ses enjeux majeurs est de contribuer à un développement cohérent de l'offre, le présent contrat vise l'ensemble des voies de formation et / ou de certification relevant :

- de la formation professionnelle initiale par voie scolaire ;
- de la formation professionnelle par apprentissage ;
- de la formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi ;
- de la formation professionnelle continue des salariés.

### **1.3 Article 3 – Durée, validité et modifications**

Le présent contrat régional de filière prend effet à compter de sa signature par les parties et prend fin au 31 décembre 2023. Le présent contrat pourra être modifié et/ou complété, après décision du Comité de Pilotage, par voie d'avenants, en particulier en cas d'évolution des dispositions législatives et réglementaires relatives aux dispositifs traités au sein de ce contrat.

Les modifications peuvent concerner le champ d'application, la liste des signataires et les objectifs partagés.

Le présent contrat peut par ailleurs être dénoncé par lettre recommandée avec accusé de réception six mois au moins avant la date anniversaire de la signature, à la demande de l'une des parties.

De nouvelles modalités seront alors recherchées pour définir les moyens permettant d'achever les actions en cours.

## **2 AXES ET ORIENTATIONS PRIORITAIRES**

Les partenaires ont défini 5 enjeux de travail du CRF qu'ils ont déclinés en objectifs opérationnels et en actions.

Deux axes transversaux se dégagent pour l'ensemble des enjeux :

- L'apprentissage, voie de formation particulièrement représentée dans ce secteur
- La fidélisation des salariés

## **2.1 Article 4 - L'attractivité des métiers : Travailler la communication « métiers », l'image des métiers auprès de tous les publics et tous les prescripteurs (y compris les parents).**

### 2.1.1 Enjeux

Une partie de la filière liée aux métiers de la restauration et de l'hôtellerie souffre d'un manque d'attractivité fragilisant l'activité des entreprises, alors que les besoins en main d'œuvre sont très importants.

Afin que les personnes puissent s'orienter vers les métiers de la filière de manière choisie et éclairée, le groupe indique l'importance de montrer la réalité des métiers par l'immersion et la démonstration (les démonstrations réalisées par les formés sous forme de scénographie sont les plus parlantes pour les futurs formés). Il est également important de mettre en valeur les perspectives de progression et de communiquer sur les possibilités d'emploi, ce qui est très valorisant. Ces difficultés de recrutement peuvent constituer un frein pour le développement de nouvelles activités ou pour le maintien de certaines.

Il est nécessaire de fidéliser les salariés (dont les apprentis) et recruter de nouveaux actifs, et de réaliser un travail sur une image juste des métiers et sur leur valorisation. Devant l'hétérogénéité de ces nouveaux publics, les enjeux d'orientation scolaire et professionnelle deviennent cruciaux dès le plus jeune âge à partir du collège.

Si elle est déjà assez développée dans l'hôtellerie restauration, la voie des contrats en alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation) doit continuer à être développée en Nouvelle-Aquitaine. Les signataires s'accordent sur la nécessité de promouvoir cette voie auprès des publics et de créer des conditions plus favorables à son développement.

L'investissement des professionnels auprès de la Région dans sa compétence élargie en matière d'information sur les métiers est nécessaire à la fois pour fonder une stratégie de communication positive partagée en direction du grand public et doter les professionnels de l'orientation en ressources adaptées aux différents publics cibles : les collégiens et lycéens, les actifs et les demandeurs d'emploi.

### 2.1.2 Résultats attendus

Consolider les outils de communication existants et créer de nouvelles ressources pour les professionnels de l'orientation en s'appuyant sur les compétences de chaque partenaire dont Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine;

Renforcer l'accompagnement des professionnels dans les espaces et événements dédiés ;

Adapter les effectifs des filières de formation (Voie scolaire, Alternance, Formation des demandeurs d'emploi);

Accroître le nombre de demandeurs d'emploi positionnés sur les métiers de la filière

### 2.1.3 Pistes et moyens d'action

- Impliquer les entreprises dans la communication sur leurs métiers en les associant aux actions mises en place par la branche, par la région (politique événementielle), et par le rectorat (conseillers entreprise pour l'école et comités locaux école-entreprise)

La réactivation du réseau des ambassadeurs métiers (professionnel expérimenté qui accueille, informe, communique positivement et valorise son métier dans son établissement) est une piste, tout en valorisant les volontaires (ex : maître d'apprentissage) pour ne pas perdre la dynamique dans le temps.

La démonstration métiers est une clé de réussite vers une orientation choisie.

- Développer les périodes d'observation en milieu professionnel des jeunes, des demandeurs d'emploi (PMSMP) et stagiaires souhaitant s'engager dans cette filière
- Capitaliser sur des expérimentations « métiers » dans les cuisines directement dans les collèges et les lycées afin de toucher les jeunes directement sur leur lieu de formation. Mettre en valeur les apprentis et maîtres d'apprentissage qui travaillent dans les lycées (voir dans les collèges)
- Mettre en valeur le travail réalisé dans le cadre du CMQ production culinaire terre mer et gastronomie
- Contribuer au développement de l'apprentissage, en mettant en valeur les actions de promotion (développeurs, ...)
- Développer l'information sur les possibilités d'évolution de carrière, notamment à l'international

## **2.2 Article 5 – Accompagner les entreprises pour l'intégration, l'accompagnement de leurs salariés**

### 2.2.1 Enjeux

Fidéliser les salariés et limiter leur turn over restent, malgré la crise Covid 19, des enjeux fondamentaux pour les entreprises de la filière dont les réponses sont à rechercher autour de la dynamique de « culture d'entreprise » et de « culture métiers ».

S'il faut certainement accroître les flux de personnes motivées pour intégrer le secteur, il faut aussi déployer des actions propres à maintenir les salariés en emploi. C'est parce qu'un secteur sait «retenir» ou bien même «reconnaître» ses collaborateurs qu'il devient «attractif». La formation continue est renforcée pour permettre le maintien en emploi et le développement des compétences.

La filière est très concurrentielle et très dépendante des évolutions sociétales (ex :

génération Z et leurs nouveaux comportements) et environnementales et technologiques (ex : impact du numérique). Les entreprises doivent sans cesse se remettre en question et évoluer dans les pratiques de gestion (notamment des ressources humaines) et d'organisation du travail pour répondre aux peurs et faire face aux attentes de la clientèle, et dans les comportements managériaux afin d'insérer un salarié dans la durée.

Les salariés doivent également s'adapter face à ces transitions et ils doivent être accompagnés dans le développement de nouvelles compétences.

Les apprentis sont des salariés particuliers. L'ensemble des acteurs devra faire preuve d'agilité en faveur du maintien et du développement de l'apprentissage. Il est important que les entreprises accompagnent leurs apprentissages de façon adaptée et en mettant en valeur les bonnes pratiques. La branche de l'hôtellerie restauration s'implique fortement notamment via le permis de former des maîtres d'apprentissage.

### 2.2.2 Résultats attendus sur l'intégration et l'accompagnement de leurs salariés

Accroissement du nombre de salariés formés et certifiés sur la base de blocs de compétences, priorité principale.

Accroître le nombre d'entreprises disposant d'un accompagnement RH : adaptation des RH au contexte de crise, recrutement et intégration des salariés, organisation du travail, GPEC, amélioration du dialogue social, professionnalisation de la fonction RH.

Améliorer l'accueil des nouveaux salariés : aider les entreprises à dégager du temps pour améliorer l'accueil RH, prévoir et assurer la formation des nouveaux employés qui n'ont pas toutes les compétences du poste à l'embauche, adapter l'encadrement des jeunes salariés dont les aspirations et modes de fonctionnement sont particulièrement différents de celui de leurs aînés.

Accroissement du nombre de maître d'apprentissage titulaire du permis de former.

Diminution des départs de la filière.

Élévation du nombre de certifications délivrées, du nombre de blocs de compétences validés chez les salariés;

Augmentation du nombre de parcours de formations exécutés (y compris en apprentissage)

Diminution du taux de rupture des contrats d'apprentissage

### 2.2.3 Pistes et moyens d'action sur l'intégration et l'accompagnement de leurs salariés

- Favoriser la montée en compétences des salariés en accompagnant leur plan de formation et en favorisant la progression de leurs qualifications, notamment en favorisant la Validation des Acquis de leurs Expériences (VAE), via le FNE Formation et le fonds de rebond régional de développement des compétences « former plutôt que licencier » avec l'appui des OPCO.
- Suivre l'évolution de l'apprentissage et travailler avec les entreprises, les organismes de formation, les OPCO sur la qualité de l'apprentissage.

- Accompagner les entreprises dans leur gestion des Ressources Humaines et leurs pratiques managériales :  
Plan de développement des compétences, Dispositif Prestation Conseil en RH de l'Etat en lien avec Objectif Reprise du réseau ANACT-ARACT, formations au management (culture entreprise, team building, définition des postes...), GPEC ou GPECT (notions de carrière, de mobilité géographique ou fonctionnelle dans le secteur HRT composé majoritairement de Tpe et Pme...)
- Valoriser les avantages mis en place à l'attention des salariés par les branches et autres partenaires
- Accompagner les entreprises à séduire leurs futurs employés à travers leur image, leur histoire et leur authenticité pour donner du sens aux salariés et également aux clients
- Développer la formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage »
- Elargir le sourcing des recrutements en mobilisant l'approche par compétences et les dispositifs de formation préalable au recrutement

## **2.3 Article 6 – Accompagner les entreprises pour favoriser leur adaptation face aux transitions actuelles**

### 2.3.1 Enjeux

Les entreprises de la filière doivent faire face à des bouleversements face aux transitions numériques, environnementales et écologiques et sociétales.

L'ensemble du réseau partenarial souhaite accompagner les entreprises dans l'appréhension de ces évolutions.

Une veille des tendances des comportements et des transitions est un enjeu fondamental.

### 2.3.2 Résultats attendus sur l'adaptation des entreprises face aux transitions actuelles

Accroissement du nombre d'entreprises certifiées ou labellisées (RSE, accueil des personnes handicapées, respectueuses de l'environnement, fait maison ....)

Une transition vers un tourisme plus « rentable » tout en étant authentique, soucieux d'expérience client et de développement durable.

La Région Nouvelle-Aquitaine, propose aux porteurs de projet touristique qui bénéficient d'une aide régionale de s'engager sous la forme d'un plan de progrès sur les questions de responsabilité sociales et environnementales appliquées à la politique régionale en faveur du Tourisme :

- Economies dans la gestion de l'énergie et la gestion de l'eau
- Réduction des déchets
- Adaptation aux changements climatiques et respect de l'environnement
- Consommation éco-responsable
- Information et sensibilisation des clientèles et du personnel

### 2.3.3 Pistes et moyens d'action sur l'adaptation des entreprises face aux transitions actuelles

- Communiquer sur le réseau « la fabrique » de l'UMIH, laboratoire d'idées des professionnels s'inscrivant dans une démarche collective et participative autour de la formation, de l'environnement et du numérique.
- Mettre en valeur des expériences exemplaires d'entreprises du secteur engagées dans des démarches RSE (Responsabilité sociétale de l'Entreprise) ou d'amélioration des conditions de travail auprès de l'ARACT.
- En lien avec le CMQ production culinaire terre mer et gastronomie, renforcer les liens avec la production agricole et promouvoir les démarches de développement durable et de circuit court.
- Impact du numérique : accompagnement des professionnels, notamment par les Offices de tourisme sur les territoires, sur l'évolution des pratiques : revenue management, e-reputation
- Favoriser et accompagner, par la formation, la mise en pratique dans les entreprises d'initiatives propres à développer leur rentabilité et l'attractivité durables des propositions touristiques de territoires et de la région (ex : revenue management de destination, approche « tourism resort »).
- Participation aux Comités Locaux Ecoles Entreprises qui constituent des leviers pour développer les partenariats entre l'EN et les entreprises (présence des collèges et lycées publiques, entreprises et acteurs de l'insertion).
- Suivre les évolutions de la filière (partage des études, données d'observatoires...) afin de suivre et anticiper les tendances

## **2.4 Article 7 - Innovation et adaptation des modes de formation**

### 2.4.1 Enjeux

Face aux évolutions identifiées pour le secteur, les échanges d'information et partages d'analyses sur les transformations en cours, sur les signaux faibles émis (au niveau régional, comme national) sont nécessaires afin d'anticiper les mutations à prévoir au niveau de l'appareil de formation et des contenus pédagogiques.

Afin d'amener plus de personnes vers une formation choisie et adaptée et porteuse d'emploi (même pour les personnes qui en sont éloignées), un certain nombre d'évolutions semblent nécessaires : une plus grande vigilance sur l'intégration des pré-requis, une mixité accrue des modes pédagogiques de formation, une anticipation plus fortes des mutations dans le contenu des formations.

De plus, dans le but d'accompagner les évolutions des métiers, il convient d'apporter des solutions innovantes dans les formations permettant par exemple, de limiter les déplacements des formés ou d'amener des aspects ludiques sur des sessions assez courtes, ou d'intégrer des modules adaptés aux besoins en compétences des entreprises (ex SST, anglais oral renforcé...).

### 2.4.2 Résultats attendus

Propositions d'évolutions de la carte des formations initiale scolaire et sur les offres de formations collectives en cohérence avec les besoins des entreprises et des territoires (pour l'apprentissage et la formation continue).

Diversification des modes pédagogiques pour une meilleure adaptation aux attentes des formés (AFEST, micro-learning) et des entreprises.

Elévation du nombre de certifications délivrées, du nombre de blocs de compétences validés;

Augmentation du nombre de parcours de formations exécutés (y compris en apprentissage)

#### 2.4.3 Pistes et moyens d'action

- Analyse en continu des besoins en compétences et qualifications exprimés, notamment à partir de diagnostics territoriaux ;
- Analyse prospective des évolutions métiers/compétences en Région,
- Capitalisation des travaux nationaux ;
- Capitalisation des expérimentations et innovations Formation/Emploi, y compris celles conduites au niveau national ;
- Diffusion et partage des travaux au niveau régional et territorial.
- Suivi et communications des bilans sur les projets ou expérimentations comportant des modes de formation « innovantes » (dossiers soutenus par la Région dans le cadre du Fonds Régional pour l'Innovation dans la Formation, ou dans le cadre des appels à projets Action de Formation En Situation de Travail, digitalisation...., )

Les partenaires du CRF pourront notamment s'appuyer sur les ressources de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine.

## **2.5 Article 7 – Sécuriser l'emploi saisonnier et les parcours des personnels saisonniers**

### 2.5.1 Enjeux

Entre novembre 2012 et octobre 2013, 171 000 contrats saisonniers ont été signés en Nouvelle-Aquitaine. L'emploi saisonnier se concentre essentiellement sur la période estivale, notamment dans les activités liées au tourisme et à l'agriculture. Les saisonniers sont plutôt jeunes, occupent des postes peu qualifiés et sont moins rémunérés que les non-saisonniers (Insee n°42 – mars 2017).

L'enjeu premier est de satisfaire à partir de la main d'œuvre disponible ces besoins en emplois saisonniers dans les bassins concernés en cherchant à lever les freins qui en limitent la mobilisation et l'accueil : visibilité sur les offres d'emploi, adaptation à l'emploi, hébergement, mobilité, etc.

Pour les saisonniers « récurrents », le cumul de périodes de travail en nombre suffisant constitue un enjeu de sécurisation. Une offre de service est donc à concevoir et à organiser au niveau régional afin de créer des connexions entre bassins, notamment en termes de formations courtes axées sur les compétences attendues et permettant de proposer des parcours professionnels valorisants.

Ces personnels peuvent également être amenés à réaliser des saisons dans d'autres secteurs d'activité (Agriculture, Animation Sport Loisir) qui sont confrontés aux mêmes défis. Pour les pouvoirs publics et, particulièrement, pour la Région, l'enjeu de l'emploi saisonnier doit conduire à des démarches et à une



politique globales auxquelles les travaux conduits pour la filière de l'hôtellerie restauration tourisme devront contribuer.

### 2.5.2 Résultats attendus

Diminution du nombre d'emplois saisonniers non pourvus ;

Diminution du nombre d'abandons des emplois saisonniers en cours ;

Augmentation du nombre de saisonniers fidélisés sur les métiers HRT.

### 2.5.3 Pistes et moyens d'action

Procéder à une veille des dynamiques saisonnières dans les territoires ayant engagé des démarches favorisant l'emploi saisonnier.

Traiter la problématique dans sa globalité (transport, logement, recrutement, formation, sécurisation...) mais en tenant compte des particularités des territoires, notamment littoraux.

Promouvoir et soutenir des expérimentations avec les territoires les plus concernés seront à mettre en place.

Lancer une réflexion et des travaux inter filières, notamment avec l'agriculture et l'animation sport loisir. De plus, il serait nécessaire de penser l'articulation avec les possibilités de travail temporaire.

## **3 PILOTAGE ET MISE EN ŒUVRE**

La coordination attendue passe non seulement par une connaissance réciproque des politiques et dispositifs de chacun des signataires, mais surtout par la mise en œuvre de programmes d'actions. Aussi, les partenaires s'informeront mutuellement des projets en gestation et / ou initiés qui entrent dans le champ des orientations retenues du CRF.

### **3.1 Article 10 – Instances décisionnelle et opérationnelles**

#### 3.1.1 Le Comité de Pilotage

Présidé par un élu du Conseil Régional, le comité de pilotage, en tant qu'instance politique de coordination et de validation, assure le pilotage stratégique du Contrat Régional de Filière. Il se réunira au moins une fois par an pour valider :

- les orientations sur les besoins en compétences et en qualifications de la filière, les domaines d'intervention et les actions à retenir pour chaque exercice;
- le bilan d'exécution et l'évaluation qualitative des actions de l'année écoulée;
- les modifications éventuelles du contrat régional de filière, par voie d'avenant.

Ce pilotage devra permettre de :

- partager régulièrement la vision globale de l'avancée des engagements communs ;
- émettre un avis sur la cohérence et l'efficacité des cartes de formation ;
- s'approprier les éléments de suivi et d'observation des besoins en continu ;
- le cas échéant, ajuster les objectifs et les projets sur la période du contrat.

### 3.1.2 Comité Technique

Le Comité Technique est composé des représentants techniques des signataires.

Le comité technique est en charge de la préparation des Comités de Pilotage : Ordre du jour, préparation des documents de synthèse, etc.

Il pilote directement la fonction de diagnostic/veille/prospective. Pour réaliser cette mission il s'attachera les services de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine et des ressources éventuelles des partenaires.

Il assure un suivi régulier des actions mises en place sous la responsabilité du Comité de Pilotage. Il fixe la composition des groupes de travail thématiques.

### 3.1.3 Groupes de travail

Trois types d'instance technique seront conduits durant la durée du contrat et sous l'égide du comité de pilotage.

- Des groupes de travail techniques permanents inscrits dans le contrat en déclinaison des objectifs
- Des groupes de travail thématiques décidés lors des comités de pilotage auxquels sont fixés des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs. Ils pourraient conduire à la contractualisation d'actions cofinancées par un ou plusieurs partenaires du contrat d'objectifs en fonction de leurs prérogatives et de leur champ légal d'interventions.

Des cellules opérationnelles emploi / besoins de recrutement pourraient permettre une approche partenariale et la mise en œuvre d'actions coordonnées sur les thèmes intéressant la liaison formation/emploi : conjoncture économique, remontées de besoins d'entreprises, besoins de formation préalables au recrutement, sorties stagiaires SPRF, etc. Elles pourront avoir des déclinaisons territoriales.

Chaque type d'instance produira annuellement pour le Comité de Pilotage une synthèse de ses travaux, formulant à la fois ou séparément :

- des préconisations d'adaptation pour les dispositifs régionaux, pour les décisions concernant l'offre de formations,
- des enseignements et des éléments de connaissance partagés à rendre publics,
- des éléments de bilan et d'évaluation des actions conduites.

## **3.2 Article 11 – Déclinaisons opérationnelle et technique**

### 3.2.1 Mise en œuvre du partenariat

Au regard des axes et orientations validés par le comité de pilotage, chacun des

signataires s'engagent à mobiliser tous les moyens dont il dispose, y compris financier, pour la réalisation des objectifs identifiés, et qui seront déclinés dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

### 3.2.2 Suivi et Evaluation

Le suivi des actions est assuré par les groupes de travail précédemment désignés.

Un bilan est présenté aux membres du comité de pilotage. Le cas échéant, les signataires du contrat procèdent à un réajustement des objectifs et/ou à un complément de programmation, et valident le plan d'actions pour l'année suivante.

Un bilan du contrat est réalisé au terme de sa durée afin de mesurer les réalisations et les résultats des actions menées au regard des résultats attendus sur les différents objectifs.

Avec le concours de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine pour agréger les données quantitatives et qualitatives, un point d'analyse (suivi de métiers stratégiques du CRF et mise à jour du portrait statistique à mi-parcours) pourra être proposé et mis à disposition des partenaires pour :

- alimenter les pistes de réflexion ;
- évaluer et apprécier les conditions de mise en œuvre des actions.

### 3.2.3 Communication

Les signataires s'engagent à faire la promotion et la communication de la démarche.

Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine, via son site internet, est en charge de la diffusion régulière et à destination du grand public des travaux conduits au sein du contrat régional de filière et des conclusions et recommandations qui en résultent.