



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Plan de croissance de l'économie touristique



Schéma Régional de Développement Touristique 2017-2022

Extrait livret 2 : programme FORME

Mise à jour octobre 2019 pour la période 2020 à 2022

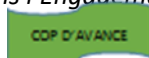
Programme n° 7 – FORME

Formation & Emploi

Périmètre et objectifs du programme	Liens avec la stratégie du SRDT (Livret 1)
<p>Ce programme est dédié aux ressources humaines au cœur de l'attractivité des destinations touristiques et de la performance des entreprises touristiques fondée notamment sur l'excellence du service.</p> <p>Il vise à attirer les compétences nouvelles et favoriser la montée en compétence des professionnels du tourisme d'aujourd'hui et de demain, qu'ils soient dirigeants ou collaborateurs, permanents ou saisonniers, que le chef d'entreprise ait le statut de salarié ou d'indépendant. Il traite ainsi de l'amélioration du professionnalisme et de l'employabilité, de l'adaptation des formations aux besoins des entreprises et des territoires, de la visibilité, lisibilité et simplification d'accès aux actions de professionnalisation, de l'attractivité des métiers, de la facilitation des embauches et de la fidélisation des équipes, de la sécurisation des parcours professionnels.</p>	<p>2.1 : Favoriser le recrutement et la fidélisation du personnel pour répondre aux tensions rencontrées par les entreprises</p> <p>2.2 : Contribuer à la montée en compétences des professionnels du secteur pour améliorer la qualité de service et faire face aux mutations</p> <p>2.5 : Consolider les démarches qualités pour tendre vers l'excellence</p> <p>3.6 : Promouvoir une offre responsable pour une destination exemplaire</p>
<p align="center">Objectifs cibles pour 2022</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réussir la fédération des acteurs de l'écosystème régional de l'emploi et de la formation au sens large (formation initiale, formation continue, actions diverses de professionnalisation - information, sensibilisation...) ➤ Acter le programme régional de professionnalisation des acteurs du tourisme et ses priorités ➤ Renforcer le savoir-faire numérique et environnemental des professionnels ➤ Rapprocher l'offre et la demande d'emplois, de contrats en alternance (apprentissage et qualification), de stages 	<p align="center">Liens avec les autres programmes du SRDT (Livret 2)</p>
	<p>Programmes SMART Destinations, CAPE et PILOTE</p>
	<p align="center">Liens avec le SRDE-II</p>

<p>➤ Réduire les vacances de postes et le turn over sur les métiers en tension et favoriser la connaissance et l'image des métiers du secteur tourisme.</p>	<p>Adapter et renforcer la formation pour répondre aux besoins des entreprises</p>
---	--

La structuration et l'état d'avancement du programme pour 2019-2022	
Les actions et dispositifs terminés	
<ul style="list-style-type: none"> - Appel à projets « Créer et structurer l'écosystème valorisant la stratégie RH des entreprises » : dispositif abrogé en mars 2018 à la suite d'une réorientation de la politique régionale et d'un recentrage sur d'autres priorités - Élaborer un Appel à projets FACIL (Formations Accessibles Continues Innovantes Locales) et un label « Recrutement en confiance » : appel à projets FACIL adopté en octobre 2017 ; abandon du label « Recrutement en confiance » à la suite d'un recentrage sur d'autres priorités - Construire une offre de professionnalisation touristique visible et lisible : action traitée par l'appel à projet FACIL adopté en octobre 2017 (cf supra) - Banque Régionale pour l'Emploi et l'Apprentissage (BREA) : plateforme créée en 2017, intégrée en 2019 au site Région Sud « Entreprises Le portail » - Élaborer et mettre en œuvre un plan de formation e-tourisme : priorité de montée en compétence traitée par l'appel à projet FACIL adopté en octobre 2017 (cf supra) - Se rapprocher des instances de l'État pour faire progresser la formation des jeunes professionnels du tourisme du futur : action de lobbying auprès des ministres concernés abandonnée à la suite d'un recentrage sur d'autres priorités et objectif de l'action traitée via l'action en cours d'accompagnement vers l'excellence du Campus des métiers et des qualifications Tourisme-Hôtellerie-Restoration 	
Les actions et dispositifs en cours	
<ol style="list-style-type: none"> 1/ Mener des actions de promotion des métiers du tourisme et de l'alternance 2/ Favoriser la sécurisation des parcours professionnels 3/ Accompagner vers l'excellence le Campus des Métiers et des Qualifications Tourisme-Hôtellerie-Restoration 	
Les actions et dispositifs nouveaux	
<ol style="list-style-type: none"> 4/ Chéquier expertise tourisme 5/ Plan régional de professionnalisation des acteurs du tourisme 6/ Mobilisation et implication dans l'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) Tourisme 	



Action 1	<i>Mener des actions de promotion des métiers du tourisme et de l'alternance</i>
<p>Objectifs :</p> <p>Favoriser la réduction des métiers en tension du secteur tourisme notamment dans les branches de l'hôtellerie-café-restauration, l'hôtellerie de plein air, les villages et centres de vacances en renouvelant l'image des professionnels à la réputation parfois controversée.</p> <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoriser les perspectives de carrière (parcours professionnels de la classe de 4ème au niveau BAC + 5) auprès des jeunes et des demandeurs d'emploi. Des tournées témoignages de professionnels (y compris de jeunes) dans les collèges et lycées, les écoles de la seconde chance, une diffusion sur les réseaux sociaux seront privilégiées. Le développement des outils, notamment vidéos, sera mutualisé. - Sensibiliser les professionnels à l'intérêt de l'apprentissage - Communiquer auprès des professionnels sur les aides attribuées par France Compétence - Sensibiliser les professionnels à l'intérêt et l'importance d'une immersion des demandeurs d'emploi au sein de leur entreprise et communiquer sur le dispositif Pôle Emploi de « Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel » <p>Cibles tout public :</p> <p>Jeunes et autres classes d'âge, familles, enseignants et professionnels de l'orientation, entreprises</p>	
Priorités 2019-2022	Valoriser les perspectives de carrière auprès des jeunes et des demandeurs d'emploi par des tournées témoignages notamment de jeunes professionnels dans les établissements d'enseignement secondaires et les écoles de la seconde chance et par des vidéos sur les réseaux sociaux.
Pilote opérationnel	Têtes de réseau des professionnels, Campus des métiers et des qualifications Tourisme-Hôtellerie
Partenaires	France Compétence, OPCO, FAF, CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur, UMIH, GNI, FRHPA, UNAT, RESO PACA, chambres consulaires, Campus des métiers et des qualifications Tourisme-Hôtellerie-Restauration, Rectorat d'Aix-Marseille et de Nice, Départements, Pôle Emploi, Fédération régionale des Missions locales
Ressources	Soutien potentiel de la Région (Service Accompagnement vers l'Emploi) et de l'Etat, Pôle Emploi Les budgets communication des différents acteurs/les supports de communications Processus de mutualisation des outils et des initiatives
Indicateurs	Nombres de jeunes bénéficiaires des tournées de professionnels dans les établissements et les missions locales Nombre de postes vacants pour les métiers en tension
Calendrier	2020/2022

Action 2	<i>Favoriser la sécurisation des parcours professionnels</i>
<p>Objectifs :</p> <p>Permettre aux employeurs du tourisme en panne de main d'œuvre disponible, opérationnelle et motivée, d'offrir des perspectives de carrière à leurs salariés présents et futurs, qu'ils soient saisonniers ou permanents, à temps partiel ou à temps plein, afin de favoriser recrutement et fidélisation du personnel.</p> <p>Descriptif :</p> <p>Accompagner :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les managers pour favoriser la déprécarisation des contrats de travail (embauche en CDI ou pour les saisonniers en CDI intermittents), y compris par l'intermédiation des groupements d'employeurs ; - les actifs (en contrat ou demandeurs d'emploi) et les managers pour favoriser l'employabilité des personnels par la VAE (validation des acquis de l'expérience) et par toute autre action de formation notamment la poly activité. <p>Cibles :</p> <p>Demandeurs d'emploi, saisonniers, décrocheurs scolaires, professionnels du tourisme, entreprises, groupements d'employeurs, agences d'intérim, branches.</p>	
Priorités 2020-2022	Tester un appel à candidatures pouvant être dénommé « SAS » (« Sécurisation sur l'année des Saisonniers » ou « Stop A la Saisonnalité ») à destination des demandeurs d'emploi ou des jeunes en décrochage scolaire pour sécuriser leur parcours sur une année complète en combinant contrat de travail pour les saisons d'été et d'hiver et formation en intersaison.
Pilote opérationnel	Région (Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage, service Attractivité et Tourisme)
Partenaires	Organisations professionnelles, OPCO, FAF, groupements d'employeurs, chambres consulaires, branches
Ressources	Moyens des partenaires
Indicateurs	<p>Nombre de salariés en CDI</p> <p>Nombre de salariés en CDI intermittents</p> <p>Nombre de salariés en CDI par des groupements d'employeurs</p> <p>Nombre de bénéficiaires d'une VAE</p> <p>Nombre de salariés bénéficiaires d'une formation</p> <p>Nombre d'entreprises adhérentes à un groupement d'employeurs</p>
Calendrier	2019 - 2022

Action 3	<i>Accompagner vers l'excellence le Campus des Métiers et des Qualifications Tourisme-Hôtellerie-Restauration</i>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer l'ancrage régional du Campus des Métiers et des Qualifications Tourisme Hôtellerie-Restauration et son rôle fédérateur de l'écosystème de l'emploi et de la formation initiale et de la formation continue. - Encourager le renouvellement du label « Campus des métiers et des qualification » et l'obtention du nouveau label « Campus d'excellence des métiers et des qualifications » par l'entité porteuse du Campus des Métiers et des Qualifications Tourisme-Hôtellerie-Restauration. <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir la gouvernance du campus aux représentants régionaux de l'écosystème touristique pour favoriser la synergie entre le monde professionnel et les acteurs de la formation et de l'emploi pour : <ul style="list-style-type: none"> o Inventer les métiers de demain et les formations qui y conduiront ou faire évoluer le contenu des formations professionnelles pour répondre aux besoins d'aujourd'hui, o Participer à la centralisation, visibilité et lisibilité de l'offre régionale de formation tourisme initiale et continue auprès des jeunes et des professionnels, o Alimenter en offres et demandes de stage, de contrats d'apprentissage, d'emplois la Banque Régionale de l'Emploi et de l'Apprentissage (BREA), o Modifier les représentations parfois erronées des métiers du tourisme et valoriser les métiers en affichant des parcours professionnels de la classe de 4ème au niveau BAC+5. - Valoriser à l'international l'expertise et l'ingénierie de formation de Provence-Alpes-Côte d'Azur. <p>Cibles :</p> <p>Les familles (parents, élèves, étudiants), les demandeurs d'emploi, les salariés en reconversion, les professionnels de la formation, les professionnels du tourisme, les services de l'orientation et de l'insertion professionnelle.</p>	
Priorités 2019-2022	Structuration en réseau du Campus par l'ouverture de sa gouvernance et de ses groupes de travail aux têtes de réseau régionales du tourisme et de la formation et établissement d'un plan d'actions pluriannuel
Pilote opérationnels	Éducation Nationale et Région (Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage, service Attractivité et Tourisme)
Partenaires	CARIF Espace Compétence, COMUE (Communauté Universités et Établissements), universités, établissements scolaires, CFA, centres AFPA, Greta sectoriels Tourisme académiques, Greta ayant des formations THR, organismes de formation privés, Association régionale des directeurs des CFA, , OPCO, FAF, Pôle Emploi, Mission Locale, UMIH (Union des Métiers et Industries de

	l'Hôtellerie) région, Groupements National des Indépendants de l'hôtellerie-restauration Sud, Fédération régionale de l'hôtellerie de plein air, UNAT, consulaires, CRT, agences de promotion et développement départementales, Fédération régionale des offices de tourisme, groupements d'employeurs
Ressources	Ingénierie Campus, Rectorats, Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage, Direction de l'Attractivité, du Rayonnement International et de l'Innovation, CARIF Espaces Compétence/Banque Régionale de l'Offre de Formation (orientationsud.fr)
Indicateurs	Nombre de bénéficiaires d'une orientation par le Campus Nombre de formations nouvelles Nombre de formations en évolution Nombre d'étudiants et de professionnels étrangers accueillis Nombre d'étudiants et de professionnels étrangers formés
Calendrier	2019 - 2022

Action 4	<i>Chéquier expertise tourisme</i>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aider in situ et de manière personnalisée les chefs d'entreprise à relever les défis de la transition digitale et environnementale ; - Favoriser la montée en compétence des professionnels en leur offrant un accompagnement pour cerner leurs besoins et bénéficier d'un temps de consultant expert. <p>Descriptif :</p> <p>Mobiliser et proposer aux professionnels du tourisme les outils de la Région :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le « Coach digital », qui vise à favoriser la mutation digitale des entreprises de moins de 20 salariés sur un large spectre de thématiques (cybersécurité, e-commerce, gestion et utilisation des données client, réseaux sociaux, webmarketing, outils de gestion interne RH, juridique, comptabilité, etc.) et de missions (stratégie, plan d'action, mise à disposition d'outils, rédaction de cahiers des charges, analyse d'offres commerciales) ; - dans le cadre du « Parcours Performant et responsable » : <ul style="list-style-type: none"> o Le « Chéquier conseil RSE » vise à l'issue d'un autodiagnostic à améliorer la compétitivité et l'attractivité des entreprises par leur engagement dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) prenant notamment en compte les impacts environnementaux et sociaux de l'activité ; o 2 chéquiers conseils au service des entreprises ayant un projet d'économie circulaire et couplés à une animation : <ul style="list-style-type: none"> • Le « chéquier écologie industrielle et territoriale » pour favoriser les coopérations inter-entreprises de mutualisation des équipements, des services ou des ressources (RH, approvisionnement, foncier, énergie, etc.) en vue de les économiser ou de les partager ; 	

- Le « chéquier économie de la fonctionnalité » pour réaliser une étude d'opportunité d'engager l'entreprise à remplacer l'achat d'un bien par l'usage du bien éventuellement en coopération avec d'autres entreprises.

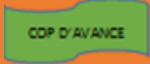
Cibles :

Chefs d'entreprise.

Pilote opérationnel	Région (Service Smart Région, Service Économie Circulaire et de Proximité, Service Attractivité et Tourisme)
Partenaires	État (DREAL, DIRECCTE), ADEME, chambres consulaires, agences de promotion et de développement touristiques, Fédération régionale des offices de tourisme, chambres consulaires, parcs
Ressources	Chéquier conseil numérique Chéquier conseil RSE
Indicateurs	Nombre d'entreprises touristiques bénéficiaires des chéquiers Nombre de chefs d'entreprise bénéficiaires de l'expertise Nombre de lauréats du Trophée RSE PACA
Calendrier	2019-2022 (RSE créé, numérique en expérimentation en 2019)

Action 5	<i>Plan régional de professionnalisation des acteurs du tourisme</i>
<p><u>Objectifs :</u></p> <p>Poursuivre et renforcer la dynamique mise en place issue de l'appel à projets FACIL (Formations Accessibles Continues Innovantes Locales) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer le professionnalisme et l'employabilité des professionnels du tourisme issus ou non du monde de l'entreprise et quel que soit leur statut ; - Capitaliser, centraliser et donner de la visibilité à toutes les initiatives favorisant la montée en compétence des professionnels du tourisme, qu'il s'agisse de formation continue ou d'actions d'information et de sensibilisation ; <p>Prendre en compte les enjeux des métiers en tension pour lutter contre les vacances de poste et les enjeux du Plan Climat afin de rendre les professionnels du tourisme davantage écoresponsables</p> <p><u>Descriptif :</u></p> <p>Faire évoluer l'appel à projets FACIL en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élargissant l'offre de formation à d'autres thématiques de montée en compétence, • Priorisant les TPE, • Simplifiant les modalités d'attribution de l'aide <p>Mobiliser et relayer auprès des professionnels du tourisme les outils de la Région et de ses partenaires (Rendez-Vous du CRT, MOOC et Artips, outils de la FROT ...), le chéquier conseil numérique et le chéquier conseil RSE (responsabilité sociétale des entreprises).</p>	

<p>Etudier la faisabilité de mise en place d'un programme régional de labellisation des entreprises du tourisme (Tourisme et Handicap, labels environnementaux, Qualité Tourisme, Accueil Vélo)</p> <p>Lancer un calendrier de l'offre de professionnalisation</p> <p>Cibles :</p> <p>Chefs d'entreprise salariés et non-salariés, salariés permanents et saisonniers, agents des offices de tourisme publics et privés, demandeurs d'emploi...</p>	
Pilote opérationnel	Région (Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage & Service Attractivité Tourisme)
Partenaires	Directe, Pôle Emploi, OPCO, FAF, chambres consulaires, organisations professionnelles, clubs d'entreprises, groupements d'employeurs, Fédération régionale des offices de tourisme, sociétés d'intérim, destinations touristiques (métropoles, agglomérations, autres EPCI, OT), partenaires des filières touristiques prioritaires, CRT Provence Alpes Côte d'Azur, agences départementales de promotion et de développement touristiques, parcs naturels régionaux, parcs nationaux, Campus des métiers et des qualifications Tourisme-Hôtellerie-Restaurant, CNFPT
Indicateurs	<p>Nombre de candidats retenus à l'appel à projets FACIL</p> <p>Nombre de stagiaires (salariés, indépendants, demandeurs d'emploi) bénéficiaires des formations FACIL</p> <p>Nombre d'heures stagiaires bénéficiaires de l'offre de formation FACIL</p> <p>Nombre de professionnels bénéficiaires d'actions d'information/sensibilisation</p>
Calendrier	2019-2022

Action 6	<p><i>Mobilisation et implication dans l'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) Tourisme</i></p> 
<p>Objectifs :</p> <p>Faire évoluer l'accord-cadre national d'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) conclu entre l'État et les branches dont les activités sont liées au tourisme par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ouverture du partenariat à l'ensemble des fonds d'assurance formation acteurs de la montée en compétence des professionnels du tourisme au-delà des 4 OPCO signataires historiques (FAFIH, AFDAS, UNIFORMATION, AGEFOS-PME) mutant en « Entreprises et salariés des services à forte intensité de main d'œuvre », « AFDAS », « Cohésion sociale », « Entreprises de proximité » ; - L'élargissement du diagnostic partagé avec une analyse des besoins anticipant les conséquences sur les emplois et les compétences également de la transition écologique et pas seulement des mutations économiques, sociales et démographiques ; 	

Valoriser Provence-Alpes-Côte d'Azur et favoriser une mise en œuvre dans ses territoires du plan d'actions négocié de l'EDHEC sur la sécurisation des parcours des actifs renforçant leur employabilité, facilitant leur gestion de carrière, fluidifiant leurs recrutements et sécurisant leur mobilité.

Descriptif :

- Lobbying auprès de l'Etat afin d'ouvrir l'EDEC :
 - o Aux OPCO des salariés du transport, agrotourisme, agritourisme, plaisance... (Mobilité, Ocapiat, Inter-Industrie, etc.) et aux fonds d'assurance formation (FAF) des dirigeants non-salariés (AGEFICE, FIFPL, VIVEA),
 - o Aux enjeux environnementaux (réchauffement climatique, hausse du prix de l'énergie, économie de la ressource en eau...)
- Faire remonter au niveau national les bonnes pratiques des acteurs et territoires de Provence-Alpes-Côte d'Azur et les candidatures régionales pour expérimenter les outils co-construits et démarches partagées dans le cadre de l'EDEC.
- Étudier la faisabilité de l'ouverture d'un partenariat État/Région dans le cadre de la mise en œuvre du Programme d'Investissement dans les Compétences

Cibles :

Salariés du privé, dirigeants non-salariés

Pilote opérationnel	Région (Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage & Service Attractivité Tourisme)
Partenaires	État, OPCO, FAF, Régions de France, France Compétence
Indicateurs	Nombre d'actions découlant de l'EDEC Tourisme mises en œuvre régionalement Nombre d'actions régionales exemplaires retenus par l'EDEC tourisme
Calendrier	2020-2022