



- ▶ Réunion de bilan des plans d'action du CEP Tourisme
- ▶ 29 octobre 2019

2 – Liste des actions CEP TOURISME

	Pertinence actuelle	Niveau Réalisation
FA 1 Démarches qualité	Forte	60%
FA 2 professionnalisation des acteurs par des formations/actions	Forte	50%
FA 3 Outils pédagogique accueil touristes étrangers	Forte	60%
FA 4 Plan de formation accueil touristes étrangers	Forte	40%
FA 5 Echanges de formation avec la Caraïbe	Moyenne	5%
FA 6 GPEC hôtellerie	Forte	10%
FA 7 Formations interentreprises en basse saison	Moyenne	0%
FA 8 Groupement d'employeurs	Moyenne	0%
FA 9 Tableau de bord emploi/formation	Très forte	10%
FA 10 Instance de pilotage/suivi CEP	Très forte	5%

FA 1 Développer la qualité de service, accompagner les démarches qualité et de certification avec de la formation

► Rappel de l'action

C'est la déclinaison de l'enjeu stratégique de la qualité de l'offre des activités touristiques, pierre angulaire du développement du tourisme en Martinique. La destination, de par ses coûts, entend se positionner dans le haut de gamme. L'offre de service doit être à la hauteur. Des compétences individuelles et collectives doivent être développées par les professionnels, employeurs et salariés, en particulier dans les entreprises adoptant des démarches qualité et de certification.

Il s'agit surtout d'accompagner par la formation des salariés, en inter-ou intra-entreprise, les démarches qualité en lien avec l'obtention de labels, mais aussi de démarches qualité déclinables dans les petits établissements et les diverses activités, en focalisant le cas échéant sur une thématique particulière, comme l'accueil, les conditions et l'organisation du travail, le tourisme d'affaires...

► Publics cibles

Professionnels salariés et non-salariés du tourisme

► Acteurs

Pilote: CCI Martinique, avec appui du CMT et de la DIECCTE (démarches qualité et de certification)

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : organisations professionnelles, cluster et OPCA

Partenaires associés : EPCI

► Réalisations :

- 18 nouvelles entreprises touristiques (dont 4 restaurants, 5 activités de loisir, 3 hôtels, 2 commerces et 2 lieux de visite) ont reçu la marque Qualité Tourisme le 19 juin 2019. 73 établissements sont aujourd'hui engagés dans cette démarche volontaire (dont 30 depuis 2017). Gestionnaire de la marque en Martinique, la Chambre de Commerce et d'Industrie accompagne et anime le réseau des établissements marqués pour assurer une dynamique positive et durable en faveur de la qualité de service. Des ateliers de progrès sont ainsi organisés tous les ans (ex. Tourisme et biodiversité).
- La CCIM sollicite la DIECCTE pour ouvrir Qualité Tourisme à de nouvelles filières :
 - Chambres d'hôte (sous statut de professionnel du tourisme)
 - Meublés de tourisme
 - Brasseries - restauration rapide - les nouveaux concepts de restauration.
- L'institution mène une action plus large en faveur de la qualité des entreprises martiniquaises. Une autre marque Qualité Commerce et Service est actuellement déployée sur le territoire nord de la Martinique en partenariat avec Cap Nord.

FA 2 Favoriser la professionnalisation des acteurs afin de mieux valoriser l'offre de produits, notamment dans le cadre des nouveaux circuits touristiques proposés à la clientèle, en particulier en mettant en place des modules très opérationnels déclinés en petites formations/actions dans les entreprises

► Rappel de l'action

L'idée force est de pouvoir regrouper les petites entreprises (les salariés et les non-salariés) dans des actions collectives de formation-action ou de formation très opérationnelle. Cela nécessite, pour monter et réaliser ce type de formation, un travail d'ingénierie pédagogique ainsi que d'animation.

Cela concerne les différents secteurs du tourisme (activités d'animation et de loisir, les métiers du guidage et de l'accueil, ceux de l'hébergement, y compris non(hôtelier et occasionnel).

L'action vise les entreprises d'animation ou de loisir, souvent petites ou ne comprenant simplement que l'emploi du créateur (plusieurs statuts possibles), qui sont fragilisées par leur précarité et éventuellement la saisonnalité de l'activité.

On peut également envisager un plan de formation collective à l'échelle d'un territoire ; La formation par internet peut être envisagée pour permettre plus d'auto-formation aux horaires les plus adéquats à chacun.

► Publics cibles

Professionnels salariés et non-salariés des TPE du secteur du tourisme

► Acteurs

Pilote: CCIM

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : CMT, OPCALIA, AGEFOS-PME, AGEFMA, CTM

Partenaires associés : Gîtes de France, OT

► Réalisations :

- Des formations ont déjà été réalisées sur « connaissance du patrimoine culinaire » et « connaissance du patrimoine culturel ».
- Réflexion en cours au sein de Zilea pour la mutualisation de formations entre professionnels du tourisme et rechercher des financements nécessaires (FSE notamment)
- Dans le cadre du pacte d'investissement dans les compétences, il existe des financements pour l'identification des nouveaux besoins de formations et la mise en place de ces formations. Egalement un financement par l'OPCO.
- Projet de mise en place d'un Bachelor par la CCIM

FA 3 Créer des outils pédagogiques sur l'accueil des touristes étrangers : perfectionnement en langues étrangères pour hôtel et restaurant, information touristique et valorisation du patrimoine

► Rappel de l'action

La capacité d'accueil se traduit en plusieurs compétences et ne se réduit pas à la seule maîtrise de la langue.

Il s'agit d'abord d'un travail d'ingénierie en relation avec la thématique du patrimoine et de la qualité de façon à élaborer des outils pédagogiques sur l'accueil des touristes étrangers en Martinique.

Les actions sont ciblées sur le personnel et les entreprises concernées par l'accueil des touristes étrangers, avec une adaptation à chaque sous-secteur du tourisme (hôtels, restaurants, distilleries, plaisance, guides...).

► Publics cibles

Professionnels salariés du tourisme

► Acteurs

Pilote: CMT avec appui CCIM pour l'ingénierie pédagogique

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : Cluster, CCIM, GTCM, OPCA, CTM

► Réalisations :

- Des formations en anglais ont été mises en place avec le déplacement des formateurs sur les lieux de travail « formations in situ », avec OPCALIA, modules de 2h30 à 3H.
- La traduction en anglais des menus est une des conditions d'attribution du label Qualité Tourisme pour les restaurateurs. La CCIM et le CMT les accompagnent avec un traducteur.
- Deux ateliers ont été organisés à destination des propriétaires de meublés classés et candidats au classement : 50 participants à chaque atelier
 - « Bien préparer sa saison touristique » en novembre 2018
 - « Fondamentaux de la fiscalité en location saisonnière » en avril 2019
- Rencontre organisée en février 2019 entre les restaurateurs / professionnels de la gastronomie et l'AMIV, réunissant 4 coopératives de producteurs : 18 participants
- En projet : réalisation d'une « boîte à outils » à disposition des professionnels sur l'espace pro du site internet.martinique.org, avec différentes rubriques, dont la mise en relation avec les prestataires adéquats, en fonction des besoins exprimés dans le domaine du digital.
- Réalisation de 7 fiches/marché : « Mieux connaître nos visiteurs pour mieux les accueillir », décrivant les clientèles et leurs comportements de voyage, destinées à servir de support à des ateliers et mises ensuite à la disposition des professionnels pour les aider dans leur démarche d'accueil des clientèles française et étrangères : France - Allemagne - Belgique - Suisse - Italie - USA - Canada/Québec.
- **Problématique :** Manque de disponibilité des publics concernés, souvent des petites structures dont le responsable ne peut s'absenter pour bénéficier de la formation

FA 4 Mettre en place et alimenter un plan de formation avec des thèmes plus spécifiques à l'hôtellerie (ex. gestion des réservations, utilisation d'Internet, encadrement), au tourisme d'affaires, au tourisme de croisière, avec une adaptation à chaque sous-secteur du tourisme (hôtels, distilleries, plaisance, guides...)

► Rappel de l'action

L'évolution des pratiques du tourisme de séjour, en particulier les modes de réservation via internet, ainsi que le potentiel développement du tourisme d'affaires, nécessite de gérer le personnel avec la meilleure anticipation des besoins en emploi et compétence. Les autres sous-secteurs du tourisme (tourisme d'affaires, tourisme de croisière...) devraient également être inclus dans ce plan de formation pour permettre une professionnalisation de l'ensemble du secteur touristique.

► Publics cibles

Professionnels salariés de l'ensemble des secteurs du tourisme

► Acteurs

Pilote : OPCALIA/AKTO

Partenaires : CMT, Rectorat, AGEFMA, Cluster, UMIH, organismes de formation

A noter que l'AGEFOS-PME s'était dite prête à prendre en charge le pilotage de cette action, ce qui n'avait pas été possible pour des raisons structurelles lors de l'élaboration du CEP

► Réalisations :

- AKTO (OPCALIA) est l'OPCO en charge du tourisme. Une plate-forme numérique a été mise en place « Espace Formation » qui rassemble les programmes de formation proposés par les différents organismes de formation, et sur laquelle toute entreprise peut s'inscrire pour des besoins en formations. Depuis 2018, 300.000 € d'actions de formation ont été financées, tous thèmes confondus, pour le secteur du tourisme (368 entreprises bénéficiaires et 3.156 personnes). Depuis 2018 OPCALIA a pu aussi financer, à titre dérogatoire, des formations pour le nautisme. Certains thèmes de formation concernent aussi le secteur du tourisme : secourisme, accueil, anglais... Les formations sont en moyenne de 24 h et 80% des entreprises bénéficiaires ont moins de 50 salariés. Les frais des formations sont pris en charge par AKTO de 50 à 100%. L'OPCO a aussi financé des formations intéressant tout particulièrement l'hôtellerie.

Concernant l'avenir, du fait de la réforme, à partir du 1^{er} janvier 2021 la collecte ne se fera plus par les OPCO mais par l'URSSAF qui transférera ensuite les fonds à France Compétences et on ne connaît donc pas les budgets futurs. Actuellement, le plafond de financement des formations pour les entreprises du tourisme est de 3.000 € par an pour les entreprises de moins de 10 salariés et de 6.000 € pour les entreprises de moins de 50 salariés.

- ZILEA a aidé à la création d'une association des « guides touristiques de la Martinique », avec de gros besoin de formations sur ces métiers.

FA 5 Conforter le dispositif de formation professionnelle qualifiant, initiale et continue, en multipliant les échanges avec les pays de la Caraïbe anglophone et hispanophone

► Rappel de l'action

La multiplication des échanges avec les pays de la Caraïbe, anglophone et hispanophone, organisés dans le cadre de la formation initiale ou continue, est sans doute un bon moyen pour développer la compétence collective d'accueil des touristes étrangers.

Elle permet également de découvrir, et de s'approprier les méthodes d'accueil développées avec succès par nos voisins, et de tisser des relations professionnelles avec les pays de notre environnement.

► Publics cibles

Employeurs et salariés du secteur du tourisme, dans un premier temps du sous-secteur de l'hôtellerie-restauration

► Acteurs

Pilote: CCI Martinique, CMT, OPCALIA/AKTO

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : Cluster, UMIH, UMIH Formation

► Réalisations :

OPCALIA avait été contacté par la Région avant le changement de mandature pour un programme à monter pour les hôtels... puis le projet a été arrêté. Le nouvel OPCO a l'obligation dorénavant de mettre en place des démarches de professionnalisations avec l'ouverture à l'international, et dans notre contexte avec l'ouverture sur le bassin caribéen.

Des actions actuellement en cours de montage avec Sainte-Lucie sont décrites dans l'action N°7.

Projet aussi en cours CTM/Rectorat pour une formation de jeunes en apprentissage dans les pays de la Caraïbe.

Concernant le Lycée de la Restauration du Nord Atlantique, conventions en cours avec Barbade et Ste Lucie pour des échanges.

FA 6 Mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), précise à 3-4 ans

► Rappel de l'action

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est une méthode pour adapter - à court et moyen termes - les emplois, les effectifs et les compétences aux exigences issues de la stratégie des entreprises et des modifications de leurs environnements économique, technologique, social et juridique.

La GPEC est une démarche de gestion prospective des ressources humaines qui permet d'accompagner le changement.

► Publics cibles :

Salariés du secteur de l'hôtellerie

► Acteurs

- **Pilote:** DIECCTE
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi :** OPCALIA,
- **Partenaires associés :** les partenaires sociaux, UMIH, AGEFMA

► Réalisations :

- la plateforme numérique est ouverte quant à l'offre de formation aux hôtels mais pas de démarche particulière engagée sur la gestion des âges ; des formations de type « gestes/postures » sur fonds propres à l'OPCO et non sur fonds GPEC de la DIECCTE qui n'ont pas été sollicités. Stand-by pour l'instant dans le domaine du tourisme.
- Par contre une démarche de ce type a été menée sur les métiers du nautisme qui était une priorité pour l'Etat, avec diagnostic précis mené auprès des entreprises du secteur et identification de besoins en termes d'emplois. Un plan de formation a ensuite été élaboré.

FA 7 Mettre en œuvre en basse saison des actions de formation interentreprises qui permettent aux salariés de l'hôtellerie de découvrir aussi ce qui se fait ailleurs

► Rappel de l'action

Utiliser la période de la basse saison touristique pour mettre en place des actions de formation interentreprises constitue une opportunité de compléter la formation du personnel en allant découvrir ce qui se fait ailleurs, dans d'autres structures comparables. C'est le moyen d'adopter les bonnes pratiques de chacun des métiers. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont des repères, des orientations, des pistes pour l'action destinées à permettre aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques et ainsi améliorer la qualité des prestations rendues aux clients et mettre en œuvre la démarche d'évaluation interne.

► Publics cibles

Professionnels salariés de l'hôtellerie

► Acteurs

- **Pilote:** OPCALIA/AKTO
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi :** CMT, AGEFMA, Cluster, UMIH
- **Partenaires associés :** Organismes de formation

► Réalisations :

L'action qui devra être déployée consiste en un échange de pratiques et de professionnalisation entre Sainte Lucie et La Martinique dans le secteur de l'Hôtellerie Restauration à 2 niveaux, avec :

- **le développement d'une double compétence** sur : les métiers de l'hôtellerie-restauration et l'apprentissage d'une langue étrangère dans le contexte professionnel
- **une approche sur 2 types de public : salariés d'entreprises du secteur, jeunes demandeurs d'emploi**

Pour Sainte Lucie (formation en français au préalable):

- 10 chefs cuisiniers saint-luciens formés par la Martinique aux techniques des pains français, de la pâtisserie française, la connaissance des rhums martiniquais et aux accords mets et rhums martiniquais + spiritourisme : découverte des distilleries locale et rhums associés
 - 10 jeunes demandeurs d'emploi saint-luciens formés par la Martinique à la boulangerie/pâtisserie française + immersion en boulangerie pâtisserie à la Martinique.
- .../...

Pour la Martinique (Formation en anglais au préalable):

10 réceptionnistes d'hôtels martiniquais formés par Sainte Lucie au métier de Guest Relation + immersion en hôtels saint-luciens

10 jeunes martiniquais demandeurs d'emplois formés par Sainte Lucie à l'accueil, au service en salle et au bartending + immersion en hôtel saint-luciens

L'accès au fonds de coopération régionale invitant à la mise en place d'une approche commerciale gagnant/gagnant pour les 2 îles : il conviendra d'identifier les produits phares de chacune des îles sur lesquels des hôtels de chacune des îles puissent s'engager à acquérir dans le cadre de ce partenariat : rhums pour la Martinique par exemple et produit à préciser pour Sainte Lucie.

Les difficultés constatées pour la progression du projet sont les suivantes :

- Contexte des OPCO en cours de stabilisation suite à la réforme de la formation Professionnelle
- Mobilisation des fonds INTERREG (date limite dépôt des derniers dossiers en octobre 2019)
- Programmation du FSE (pour actions à développer sur 2020 dernier délai de dépôt des dossiers pour INTERREG : octobre 2019)

Donc des délais très courts pour la formalisation du projet et parallèlement l'information et la mobilisation des institutions porteuses, acteurs clés et partenariats de coopération

Ce projet permettra :

- d'illustrer les possibilités de professionnalisation inter-régions-caribéennes.
- de solliciter l'expertise présente pour la mobilisation de co-financements viables sur la période de réalisation et favoriser les conditions de réussites.

FA 8 Mettre en place des groupements d'employeurs permettant d'accroître la disponibilité des salariés et non-salariés en offrant une mise à disposition de personnel qualifié de remplacement

► Rappel de l'action

Le besoin de compétences à l'embauche ou en remplacement, pour compléter les équipes ou mener à bien le développement des activités nouvelles, peut être satisfait par le partage de moyens entre les entreprises, d'autant plus qu'elles sont en grande majorité avec de petits effectifs.

Le groupement d'employeurs peut avoir une multifonctionnalité : formation et insertion professionnelle des jeunes dans une perspective d'embauche, tout particulièrement dans le cadre de la mise en place de nouvelles activités, partage de compétences rares (par exemple des moniteurs de natation pour les hôtels, des animateurs, des coaches...etc.), mise à disposition de personnel compétent qualifié (pour la formation ou autres causes d'absence telle que la maladie), appui à la GRH

► Publics cibles

Employeurs et salariés du secteur du tourisme, dans un premier temps du sous-secteur de l'hôtellerie-restauration

► Acteurs

- **Pilote:** UMIH, cluster
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi :** DIECCTE,
- **Partenaires associés :** Pôle emploi, CMT, OPCALIA et AGEFOS-PME, CTM

► Réalisations :

- ZILEA, le Cluster du Tourisme a fait le constat , dès 2018, qu'un groupement d'employeur n'est pas réalisable du fait de la saisonnalité et qu'aucun secteur complémentaire permettrait de proposer une alternative d'emploi en basse saison.
- La réflexion se porte donc sur la mutualisation et l'externalisation des contrats CDD par une agence d'intérim qui pourrait prendre en charge les employés. Recrutement, gestion administrative, formation, etc.. Il serait donc possible en basse saison d'orienter certains salariés sur d'autres secteurs d'activité (santé, animation, BTP, etc...)

FA 9 Constituer l'instance de pilotage et de suivi des préconisations du CEP

► Rappel de l'action

Pour assurer la mise en œuvre des actions décidées dans le CEP réalisé en 2013, il apparaît indispensable de constituer une instance de gouvernance chargée d'en suivre l'exécution et de mesurer les écarts par rapport aux préconisations.

L'évaluation de toute action de politique publique passe par la constitution préalable d'un comité de pilotage permanent et de la désignation de pilotes responsables de chacune des actions du plan d'action

En outre, la désignation d'un pilote unique par action garantit l'efficacité du pilotage.

► Publics cibles Les acteurs du tourisme

► Acteurs

- **Pilote:** CMT
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi :** CTM, AGEFMA, OPCO, Cluster, UMIH
- **Partenaires associés :** Tous les acteurs du tourisme, en fonction des sujets à traiter

► Réalisations :

L'action n'ayant pas, pour des raisons conjoncturelles, pu être initiée en 2019, le CMT reconnaît que ce travail qui permettrait de réunir tous les acteurs du tourisme serait très intéressant. Sa représentante propose de relancer les instances dirigeantes du CMT sur cette question.

FA 10 Etablir un tableau de bord annuel emploi-formation du tourisme en Martinique, à l'usage du comité de pilotage et de tous les acteurs du secteur

► Rappel de l'action

A l'heure actuelle, seule l'enquête du CMT menée tous les 5 ans permet d'avoir une photographie des entreprises et des emplois du secteur.

Pour piloter le plan d'action, il apparaît nécessaire aux partenaires de réunir les diverses informations produites de façon éparpillée, afin d'établir un tableau de bord sur l'emploi et la formation.

► Publics cibles

Le comité de pilotage du CEP tourisme, les décideurs politiques, tous les acteurs du secteur

► Acteurs

- **Pilote:** CMT/AGEFMA
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi :** CTM, DIECCTE, OPCO, Cluster, UMIH
- **Partenaires associés :** Tous les acteurs du tourisme, en fonction des sujets à traiter

► Réalisations :

Au CMT, le service technique en charge de cette question est prêt à travailler à l'élaboration d'un tel document. Le CMT a les outils de traitement via l'observatoire économique. Le service attend le feu vert des instances dirigeantes.

L'AGEFMA rencontrera le CMT à ce sujet pour présenter notamment le CEP et ses actions au nouveau directeur.

FA 11 Créer une bourse des emplois du secteur

► Rappel de l'action

Le secteur est parfois désespérément à la recherche de collaborateurs. C'est un phénomène préoccupant, très probablement dû à des problèmes liés à la formation et l'attractivité. Les jeunes ne sont pas encouragés, lors de leur orientation à apprendre ces métiers, mais peut-être aussi à une mauvaise communication des professionnels sur leurs besoins de recrutement.

► Publics cibles

Entreprises et salariés du secteur de l'hôtellerie-restauration

► Acteurs

- **Pilote:** UMIH
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi :** Pôle Emploi, DIECCTE, AGEFMA, OPCO, Cluster

► Réalisations :

- L'UMIH972 a créé sur son site (<http://umih972.fr/bourse-emploi/>) une bourse aux emplois mettant en relation demandeurs d'emploi et entreprises du secteur.
- Mais cette initiative du syndicat nécessite des moyens d'animation et de maintenance que l'UMIH n'a pas actuellement. La CTM a des financements dédiés à la structuration des filières. Il existe des bourses d'emplois financées via le FSE. La DIECCTE étudiera les possibilités de financements de ce projet.

Liste des actions CEP TOURISME

	Niveau Réalisation 2018	Niveau Réalisation 2019
FA 1 Démarches qualité	60%	70%
FA 2 Professionnalisation des acteurs par des formations/actions	50%	?
FA 3 Outils pédagogique accueil touristes étrangers	60%	70%
FA 4 Plan de formation accueil touristes étrangers	40%	?
FA 5 Echanges de formation avec la Caraïbe	5%	?
FA 6 GPEC hôtellerie	10%	?
FA 7 Formations interentreprises en basse saison	0%	30%
FA 8 Groupement d'employeurs	0%	0%
FA 9 Tableau de bord emploi/formation	10%	10%
FA 10 Instance de pilotage/suivi CEP	5%	5%
FA 11 Bourse des emplois	0%	?