

Fiches de suivi des actions du CEP Tourisme

Liste des actions prioritaires retenues dans le cadre du suivi du Contrat d'Etude Prospective relatif au Tourisme :

Numéro de fiche	Nom de la fiche
Fiche 1	Accompagner les démarches qualité par la formation des salariés
Fiche 2	Favoriser la professionnalisation des acteurs afin de mieux valoriser l'offre des produits avec modules très opérationnels des petites formations/actions dans les entreprises
Fiche 3	Créer des outils pédagogiques sur l'accueil des touristes étrangers : perfectionnement de la langue étrangère (anglais), pour hôtel, restaurant, information tourisme etc. et valorisation du patrimoine
Fiche 4	Mettre en place et alimenter un plan de formation pour accueil des touristes étrangers avec des thèmes plus spécifiques à l'hôtellerie, au tourisme d'affaires, au tourisme de croisière
Fiche 5	Conforter le dispositif de formation professionnelle qualifiant, initiale et continue en multipliant les échanges avec les pays de la Caraïbe anglophone et hispanophone
Fiche 6	Mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), précise à 3-4 ans, pour accompagner le renouvellement du personnel âgé des hôtels
Fiche 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
Fiche 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
Fiche 9	Etablir un tableau de bord annuel emploi-formation du tourisme en Martinique, à l'usage du comité de pilotage mais aussi de tous les professionnels
Fiche 10	Constituer l'instance de pilotage et de suivi des préconisations issues des CEP et assurer le secrétariat de cette instance. Présenter chaque année un bilan du plan d'action
Fiche 11	Créer une bourse des emplois du secteur

Accompagner les démarches qualité par la formation des salariés

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

C'est la déclinaison de l'enjeu stratégique de la qualité de l'offre d'activités touristiques, pierre angulaire du développement du tourisme en Martinique. La destination, eu égard à ses coûts, souhaite se positionner dans le haut de gamme. L'offre de service doit être à la hauteur.

Aussi 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. Il s'agit aussi de proposer des démarches qualité déclinables dans les petits établissements et les diverses activités, en les 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

▪ **Niveau de réalisation** : Deux opérations ont été principalement mises en œuvre depuis l'adoption du CEP.

- **La démarche qualité tourisme** : Il s'agit d'une démarche qualité reconnue depuis 2006 par le Plan Qualité Tourisme (PQT) au niveau national, portée au niveau local par la CCIM. Les établissements qui suivent les démarches Qualité Tourisme obtiennent la marque. En Martinique, cette démarche a concerné dans un premier temps les hôtels et les restaurants. La marque Qualité Tourisme est délivrée aux professionnels qui répondent aux exigences d'un référentiel. C'est une marque ombrelle qui valorise les initiatives des professionnels, notamment dans les domaines de l'information et de la communication, de l'accueil personnalisé, des compétences du personnel. La démarche a une durée moyenne de 6 mois par entreprise jusqu'à la labellisation. Elle comporte un accompagnement en formation (accueil, Anglais...) et est validée par une visite de client mystère. Elle a concerné une centaine d'entreprises, dont actuellement 12 labellisées.

- **La démarche « accueil qualité commerce services »** : C'est une **opération menée de manière partenariale entre la CCIM, la CTM et les 12 communes membres de l'Espace Sud (Fort de France en a précédemment bénéficié)**. Les partenaires apportent soutien financier, humain et technique. Son objectif principal est de renforcer la qualité de l'accueil des espaces de vente situés en centres bourgs et bourg étendu. Elle comprend :

- L'accompagnement des commerçants à l'adhésion à une démarche qualité : « Label – Accueil Qualité Commerce et Services »
- La valorisation des zones bourgs et de leurs commerçants par la création de supports vidéo
- L'accompagnement des mairies dans la définition des orientations nécessaires à la revitalisation des centres bourgs

Elle a abouti sur l'espace Sud pour une cinquantaine de commerçants (sur 100 sélectionnés), labellisés en juin 2017. Elle a comporté des formations préalables à la qualité pour les salariés et les chefs d'entreprise, puis des formations actions sur l'agencement des vitrines, la gestion des déchets etc.)

▪ **Réalisations engagées** :

- La démarche qualité tourisme a été relancée après un arrêt dû à un défaut de financement (FSE)
- La démarche « Label – Accueil Qualité Commerce et Services », engagée sur l'Espace Sud, devrait être étendue sur Cap Nord et relancée sur Fort de France
- Il faut remarquer aussi que de nombreux professionnels de la restauration ont maintenant été formés à la méthode HACCP (**Hazard Analysis Critical Control Point**) système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments, contribuant ainsi à la sécurité alimentaire des consommateurs (touristes, résidents...).
- Enfin, il faut signaler que le réseau Tak-Tak, réseau qui développe dans la région nord de la Martinique un tourisme solidaire et regroupe autour de son label une quarantaine de petits entrepreneurs qui proposent une ligne de produits touristiques originaux, a défini son propre référentiel qualité, condition d'entrée dans

le réseau (authenticité, accueil, tradition...)

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

- **Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : Forte**
- **Résultats attendus :**
 - Former à la démarche qualité, dans les entreprises les plus structurées, mais également les TPE.
 - Développer la qualité de service dans les petites entreprises des différents sous-secteurs
 - Développer une compétence pédagogique sur la qualité de l'offre de service touristique de Martinique

3. 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 / actuellement OPCO (Opérateurs de Compétences)
- **Partenaires associés :** EPCI

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaires
<ul style="list-style-type: none">▪ Moyens financiers (<i>risque de découverte de coûts au cours du projet qui grèveraient l'enveloppe budgétaire dédiée au projet</i>),▪ Manque de communication (<i>non-adhésion bénéficiaires et/ou professionnels</i>),▪ Autres (<i>précisez</i>)	<p>Problématique des interruptions dues au rythme des financements européens</p> <p>Forte mobilisation nécessaire pour convaincre les acteurs à entrer dans les démarches parce qu'ils n'en voient pas toujours l'intérêt, d'où la nécessité de communiquer sur les résultats positifs avec des exemples réussis (augmentation de CA, croissance de la clientèle, satisfaction des salariés...etc)</p> <p>Le coût d'entrée dans la démarche qualité (qui couvre le dossier administratif et la rémunération des prestataires qui accompagneront l'entreprise), de l'ordre de 400 euros, est souvent un obstacle pour les TPE du secteur qui n'ont pas la trésorerie nécessaire à ce financement ou font d'autres choix d'investissement.</p>

5. Financement

Coût total prévisionnel de l'action : Les moyens sont essentiellement pédagogiques et financés par les fonds pour la formation des salariés (FSE, OPCA/OPCO et CTM)

- **Coût estimé par année :**
- **Financements mobilisables :** FSE, CTM, OPCA/OPCO
- **Financements déjà mobilisés :** FSE

6. Méthodologie de mise en œuvre de l'action

- **Etablissement des référentiels sur 6 domaines :**
 - Information et communication,
 - Accueil personnalisé,
 - Compétences du personnel,
 - Confort des lieux,
 - Propreté et entretien des lieux,
 - Valorisation des ressources locales
- **Conception de programmes de formation inter-ou intra-entreprise correspondant au cahier des charges**
- **Procédure de labellisation :**
 - L'entrée des entreprises dans la démarche nécessite une évaluation préalable (audit),

Prospective court-moyen terme de l'action :

La poursuite de l'action entreprise, avec le suivi des entreprises labellisées constitue l'objectif prioritaire de l'action.

Il s'agit donc d'abord d'évaluer les retombées (économiques, de notoriété...etc.) du label afin de convaincre un plus grand nombre d'entreprises d'y adhérer en faisant une promotion plus séduisante de la démarche en montrant ses avantages.

Il s'agit également de continuer à ouvrir la démarche vers des entreprises qui n'étaient pas initialement concernées (lieux de visite, activités de sport et de loisirs) afin de hausser le niveau global de l'offre touristique.

Favoriser la professionnalisation des acteurs afin de mieux valoriser l'offre des produits avec des modules très opérationnels de petites formations/actions dans les entreprises

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

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 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.

Cela implique :

- Constitution de groupes de formation-action style « club » par sous-secteur
- Ingénierie-conseil pour animer et accompagner les promoteurs d'actions au niveau territorial ou au niveau d'un sous-secteur (ex. guides, gîtes, distilleries)
- Formations financées par les OPCA/OPCO (Opérateurs de Compétences) et la CTM en complément
- Accompagnement des créateurs d'entreprises d'animation-loisir à vocation touristique
- Accompagnement des créateurs de gîtes et meublés de tourisme

▪ **Publics cibles** : Professionnels salariés et non-salariés des TPE du secteur du tourisme

▪ **Niveau de réalisation** : faible à moyen

▪ **Réalisations engagées** :

- En formation initiale, mise en place de formations en BAC PRO avec des modules visant à préparer l'insertion professionnelle, en faisant intervenir des professionnels des métiers de l'animation et de l'accueil.
- Les programmes leader ont mis en place des actions collectives de formation à l'accueil destinées aux hébergeurs non hôteliers
- Des réflexions sont engagées au niveau des Offices de tourisme communautaires pour mettre en place des formations pour les porteurs de petits projets touristiques
- Le Groupement de la Croisière a également monté un programme de formation à l'attention des guides touristiques

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : forte

Résultats attendus :

- Professionnaliser les métiers d'animation-loisir dont le guidage
- Professionnaliser l'activité d'hébergement occasionnel

3. Acteurs

Pilote : CCIM

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : CMT, OPCALIA (actuellement OPCO à forte intensité de main d'œuvre- AKTO), AGEFMA, CTM

Partenaires associés : Gîtes de France, OTC

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaires
▪ Manque de coordination	Le défaut global d'ingénierie, de structuration de certains sous-secteurs de l'activité touristique (métiers du guidage, secteur de l'hébergement non hôtelier...etc) et d'évaluation préalable des besoins n'a pas permis de mettre en œuvre cette action, sauf de manière très ponctuelle, pour répondre à des besoins conjoncturels, mais sans stratégie préétablie.

5. Financement

Coût total prévisionnel de l'action :

Coût estimé par année : Animation et ingénierie spécifique mise en œuvre par la CCIM (au moins 1 mi-temps les 2 premières années)

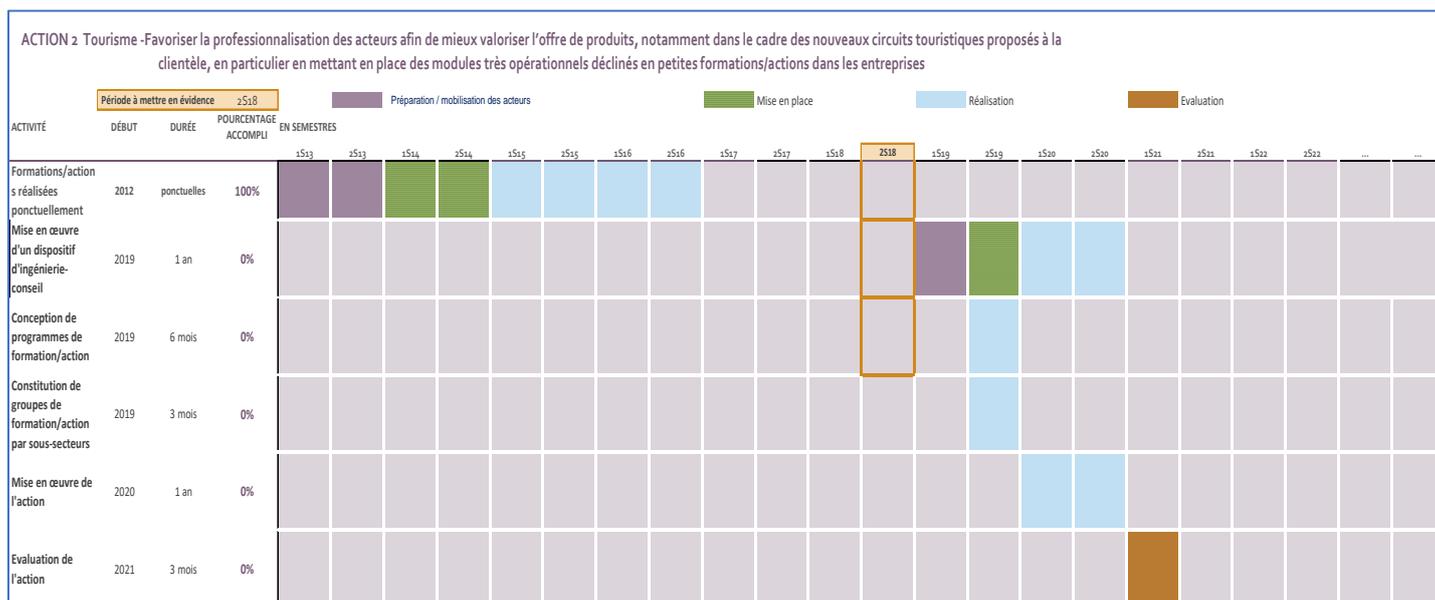
Financements mobilisables : CTM, OPCA/OPCO

Financements déjà mobilisés :

6. Méthodologie de mise en œuvre de l'action

- Formations/actions réalisées ponctuellement jusqu'en 2016
- Audits de compétences en cours (OPCA/OPCO)
- Mise en œuvre d'un dispositif d'ingénierie-conseil avec les partenaires (OPCA, CCIM, organismes de formation)
- Détermination des priorités d'action (sous-secteurs ou métiers prioritaires)
- Conception de programmes de formations/actions ciblées en fonction des sous-secteurs
- Constitution de groupes de formation/action par sous-secteurs
- Mise en œuvre de l'action
- Evaluation de l'action

7. Calendrier de réalisation



8. Pilotage / Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus** : Création du dispositif d'ingénierie-conseil
- **Indicateurs de ressources** : Nombre d'audits de compétences réalisés
- **Indicateurs de réalisation** : Nombre d'actions de formation mises en œuvre

9. Résultat / Impact

- **Indicateurs de résultat** : nombre de bénéficiaires des actions de formation ou d'accompagnement

10. Organismes interrogés pour le suivi de l'action

- OPCA
- Cluster
- UMIH
- CCIM

Prospective court-moyen terme de l'action :

La mise en œuvre de telles actions nécessite l'élaboration d'une stratégie permettant de définir les priorités d'action. L'élaboration d'une stratégie autour du spiritourisme ou de la gastronomie pourrait être l'occasion de cette réflexion globale sur la professionnalisation des acteurs nécessaire à l'émergence de produits touristiques nouveaux.

Créer des outils pédagogiques sur l'accueil des touristes étrangers : perfectionnement de la langue étrangère (anglais), pour hôtel, restaurant, information tourisme etc. et valorisation du patrimoine

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

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

Publics cibles : Professionnels salariés du tourisme

Niveau de réalisation : De gros progrès réalisés depuis la diversification de la clientèle touristique

Réalisations engagées :

- 500 personnes (beaucoup de jeunes) ont été formées par UMIH FORMATION, particulièrement en anglais avec un taux d'insertion de 70 %. Cependant, on note beaucoup de difficultés à recruter et à garder en emploi dans le domaine de l'Hôtellerie / Restauration
- Sur le secteur de la croisière, des formations internes sont régulièrement mises en place pour des saisonniers employés comme accompagnateurs par une compagnie de transport. Une vingtaine de personnes chaque année (25 en 2017). Mais difficulté à pérenniser l'emploi qui reste précaire.
- Le CMT met en place à partir de septembre 2018 un module de formation de 60 heures pour les professionnels du tourisme
- Le CMT et la CCIM ont récemment mené une opération auprès des restaurateurs consistant à traduire leurs menus en Anglais et leur remettre un lexique des mots les plus courants.

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : forte

Résultats attendus : Développer la connaissance transculturelle des différents touristes qui séjournent en Martinique pour faire découvrir et apprécier le patrimoine par les touristes étrangers.

3. Acteurs

Pilote : CMT avec appui CCIM pour l'ingénierie pédagogique

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : Cluster, CCIM, GTCM (Groupement du Tourisme de Croisière de Martinique), OPCA, actuellement OPCO (OPérateurs de COmpétences), CTM

Partenaires associés :

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaire
▪ Autres (précisez)	Le défaut de structuration de certains sous-secteurs du tourisme est un handicap à l'organisation de formation. C'est le cas, par exemple, pour les accompagnateurs de moyenne montagne

5. Financement

Coût total prévisionnel de l'action : Un financement d'animation et d'ingénierie pédagogique serait utile pour :

- Initier les premières actions,
- Faire l'adaptation aux spécificités des sous-secteurs
- Capitaliser les expériences
- Animer le réseau des référents.

Coût estimé par année :

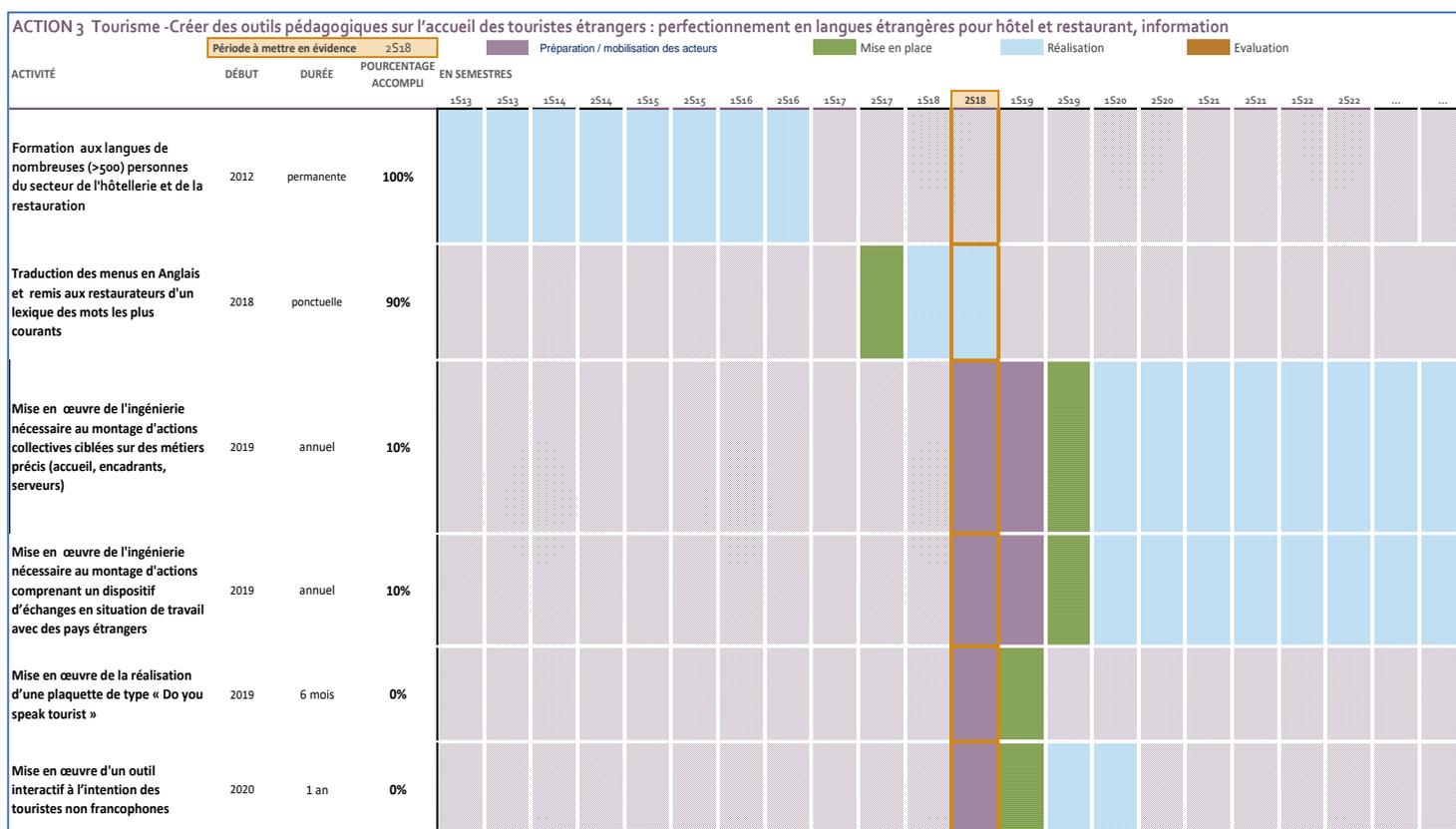
Financements mobilisables : CTM, OPCA/OPCO

Financements déjà mobilisés :

6. Méthodologie de mise en œuvre de l'action

- Mettre en place l'ingénierie nécessaire au montage de 3 à 5 actions collectives par an ciblées sur des métiers précis (accueil, encadrants, serveurs) par an, en coordination avec le développement des plans de formation dans les hôtels, du tourisme d'affaires et de la restauration traditionnelle.
- Mettre en place l'ingénierie nécessaire au montage d'1 à 2 actions par an comprenant un dispositif d'échanges avec des pays étrangers de façon à permettre des séjours linguistiques en situation de travail avec une préparation pédagogique et une mise à niveau
- Mettre en œuvre la réalisation d'une plaquette de type « Do you speak tourist » à l'instar de celle réalisée par la CCI de Paris-Ile de France et le Comité régional du Tourisme de Paris Région, qui constituerait la base de la valise pédagogique à usage des professionnels du tourisme
- Mettre en œuvre un outil interactif à l'intention des touristes non francophones leur permettant de connaître les acteurs du tourisme martiniquais parlant leur langue

7. Calendrier de réalisation



8. Pilotage / Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus** : Mise en œuvre de chacune des actions préconisées
- **Indicateurs de ressources** :
- **Indicateurs de réalisation** : Mise en œuvre de chacune des actions préconisées

9. Résultat / Impact

- **Indicateurs de résultat** :

Nombre de salariés formés aux langues par sous-secteur et métier

Nombre d'entreprises bénéficiaires des actions dans les différents sous-secteurs

10. Organismes interrogés pour suivi de l'action

- CCIM formation
- UMIH formation
- UMIH
- Cluster tourisme

Prospective court-moyen terme de l'action :

Il s'agit essentiellement de poursuivre et d'amplifier l'action entreprise dans tous les métiers du tourisme (hôtellerie et hébergement, restauration), mais aussi tous les métiers de l'animation et de l'accompagnement touristique, par la mise en œuvre de dispositifs et de moyens nouveaux, notamment parce que la clientèle des visiteurs étrangers, qui représentent, en 2017, 32% du segment alors qu'ils n'étaient encore que 22% en 2014, progresse très rapidement du fait de l'ouverture des nouvelles lignes aériennes.

Il faut également aujourd'hui prendre en compte les touristes hispanophones, germanophones, ou encore italophones, et plus seulement les anglophones qui demeurent cependant les plus nombreux.

Pistes d'actions nouvelles :

- Etudier la possibilité de mobiliser des fonds européens à travers un programme INTERREG Caraïbes de coopération internationale
- Se rapprocher du Campus des métiers et des qualifications du tourisme intégré et de la valorisation de la Guadeloupe pour étudier les possibilités d'actions communes

Mettre en place et alimenter un plan de formation pour l'accueil des touristes étrangers avec des thèmes plus spécifiques à l'hôtellerie, au tourisme d'affaires, au tourisme de croisière

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

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. L'utilisation de la formation continue, dans le cadre du plan de formation (plan de développement des compétences) devraient permettre aux établissements de mieux mobiliser le personnel dans le projet d'établissement, et de développer les compétences nécessaires. Le recours à la formation en alternance pourrait être également plus systématique dans l'embauche.

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

▪ Niveau de réalisation : Faible

- **Réalisations engagées** : Un Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) a été mis en place en 2013, dont le CEP Tourisme constituait en fait le volet prospectif. Mais le volet d'action pour le développement de l'emploi et des compétences (ADEC), qui constitue le plan d'actions décidé par les partenaires dans le cadre de l'EDEC a été plus compliqué à mettre en œuvre. Il a surtout été utilisé dans un premier temps pour conforter la situation de structures hôtelières alors en grande difficulté.

Une convention spécifique en vue de la mise en œuvre de l'accord cadre pour le développement de l'emploi et des compétences des salariés et des entreprises de l'hôtellerie a pu être signé fin 2017, permettant ainsi d'entamer véritablement l'action vers un plan de formation.

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : forte

Résultats attendus :

- Développer les pratiques de formation dans l'hôtellerie de façon plus conséquente et permanente
- Développer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) dans les établissements les plus importants
- Développer la formation en alternance pour intégrer des jeunes martiniquais qualifiés dans l'hôtellerie

3. Acteurs

Pilote : OPCALIA (OPCO à forte intensité de main d'œuvre- AKTO)

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : DIECCTE, AGEFMA, Cluster, UMIH, CMT

Partenaires associés : Organismes de formation. La CDC pourrait être associée.

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaires
<ul style="list-style-type: none">▪ Moyens humains (<i>absence, insuffisance</i>),▪ Moyens financiers (<i>risque de découverte de coûts au cours du projet qui grèveraient l'enveloppe budgétaire dédiée au projet</i>),	<p>La difficulté généralement mise en avant par les entreprises du secteur tient au fait de devoir remplacer les salariés partis en formation. L'Etat (DIECCTE) serait prêt à prendre en charge les coûts de remplacement par des extras.</p>
<ul style="list-style-type: none">▪ Autres (<i>précisez</i>)	<p>L'UMIH a proposé comme alternative à cette action, en réponse au besoin de formation initiale de haut niveau exprimée par les professionnels, la création d'une formation d'excellence en Martinique, par l'implantation d'une grande école (de type VATEL, à l'instar de celle de la Réunion) qui pourrait devenir une référence dans la Caraïbe et ainsi participer au rayonnement de la Martinique.</p>

5. Financement

Coût total prévisionnel de l'action : La phase prospective de l'EDEC a été financée par l'Etat.

Les moyens mobilisés pour les actions mises en place seront ceux de la formation professionnelle continue gérée par l'OPCA actuellement OPCO (OPérateurs de COmpétences) et la CTM.

Le budget formation disponible au titre du plan de formation, un cofinancement (FSE, Etat, CTM) pourra être recherché.

- **Coût estimé par année** :

Financements mobilisables : FSE, CTM, OPCA

Financements déjà mobilisés :

6. Méthodologie de mise en œuvre de l'action

- Elaboration d'un plan de formation global du secteur, annuel ou bi-annuel
- Temps d'animation, d'ingénierie et de conseil en formation mis en œuvre de façon transversale et par les conseillers en formation de l'OPCA devenu OPCO (opérateur de compétences)

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

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

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, étudiants se formant aux métiers du tourisme, demandeurs d'emploi
- **Niveau de réalisation** : faible
- **Réalisations engagées** : Quelques échanges ont eu lieu, notamment à l'initiative de la CCIM, mais les difficultés de mise en œuvre (techniques, juridiques), les partenariats à établir rendent difficile la multiplication des expériences menées.
-

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : moyenne

Résultats attendus :

- Perfectionner les salariés en langues
- Découvrir des méthodes différentes d'accueil et de gestion de la clientèle
- Développer les échanges professionnels avec les pays de la Caraïbe

3. Acteurs

Pilote : CCI Martinique, CMT, OPCA actuellement OPCO (Opérateurs de COmpétences)

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

Partenaires associés :

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diverses 	Difficultés de mise en œuvre (techniques, juridiques), les partenariats à établir rendent difficile la multiplication des expériences menées

8. Pilotage / Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus** : Réalisation d'une étude sur les possibilités juridiques et techniques de l'action
- **Indicateurs de ressources** :
- **Indicateurs de réalisation** :
 - Nombre de salariés bénéficiaires par sous-secteur et métier
 - Nombre d'entreprises bénéficiaires dans les différents sous-secteurs

9. Résultat / Impact

- **Indicateurs de résultat** : mesure de satisfaction chez les salariés et chez les employeurs (enquête de satisfaction)

10. Organismes interrogés pour suivi de l'action

- CTM,
- CMT,
- CCIM formation,
- OPCA/OPCO

Prospective court-moyen terme de l'action

Piste de réflexion pour l'action :

- Etudier la possibilité de mobiliser des fonds européens à travers un programme INTERREG Caraïbes de coopération internationale

Mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), précise à 3-4 ans, pour accompagner le renouvellement du personnel âgé des hôtels

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

L'hôtellerie, y compris les résidences hôtelières, constitue le sous-secteur du tourisme qui emploie le plus de salariés et où se concentrent les employeurs les plus importants en effectif.

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 compétences.

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.

Elle doit permettre d'appréhender collectivement, les questions d'emploi et de compétences et de construire des solutions transversales répondant simultanément aux enjeux de tous les acteurs concernés : les entreprises, les territoires et les actifs.

Une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), précise à 3-4 ans, serait utile pour :

- Accompagner le renouvellement du personnel âgé des hôtels (en utilisant le dispositif des périodes de professionnalisation en appui de leur reconversion éventuelle),

- Identifier le besoin,

- Former un jeune ou insérer un demandeur d'emploi, en mobilisant les dispositifs de formation en alternance (contrat de professionnalisation ou apprentissage).

▪ Publics cibles : Salariés du secteur de l'hôtellerie

▪ Niveau de réalisation : A la suite du CEP, un Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) a été mis en œuvre dans le secteur de l'hôtellerie. Mais pour diverses raisons, dont le défaut de structuration du secteur, la convention de mise en œuvre de l'accord cadre n'a pu être signée qu'en novembre 2017 entre la DIECCTE et OPCALIA Martinique, partenaire désigné pour assurer la gestion financière et administrative de l'opération.

Les premières actions ont été réalisées en 2018 ; un prochain comité de pilotage fera le bilan de son exécution.

▪ Réalisations engagées :

- En 2014, OPCALIA s'était déjà vu confier la gestion d'une première enveloppe financière qui avait été entièrement consommée pour réaliser des actions (VAE, formations, actions d'adaptation aux postes et de développement des compétences) pour 12 entreprises (dont 8 hôtels, 3 restaurants et 1 entreprise de jeux et spectacles) concernant 300 salariés.

- La nouvelle convention conclue avec la DIECCTE fin 2017 devait permettre notamment de réaliser des diagnostics d'entreprises. Une centaine de structures étaient potentiellement concernées par l'action ; 64 établissements ont été retenus pour cette action, sur la base du volontariat, réparties sur l'ensemble des sous-secteurs (pas seulement hôtellerie et restauration). Il s'agit dans un premier temps de confier à un

prestataire extérieur la mission d'établir un diagnostic stratégie/compétences afin de faire ressortir pour chaque structure les points d'amélioration potentielle passant par de la formation ou du recrutement.

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : Forte

Résultats attendus :

- Se préparer aux mutations imposées par le vieillissement de la population salariée
- Adapter la ressource humaine, première richesse des entreprises, aux évolutions des métiers et des pratiques
- Anticiper les besoins en emplois et compétences
- Renforcer la fonction ressources humaines au sein des TPE/PME du secteur

3. Acteurs

- **Pilote :** DIECCTE
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi :** OPCALIA (actuellement OPérateur de COmpétences- OPCO à forte intensité de main d'œuvre) ,
- **Partenaires associés :** les partenaires sociaux, UMIH, AGEFMA

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyens humains (<i>absence, insuffisance</i>), ▪ Moyens financiers (<i>risque de découverte de coûts au cours du projet qui grèveraient l'enveloppe budgétaire dédiée au projet</i>), ▪ Retard ou indisponibilité des équipements (<i>risque de changement de la durée totale du projet</i>), ▪ Mise en œuvre de l'action subordonnée au niveau de réalisation d'une autre action, ▪ Manque de communication (<i>non-adhésion bénéficiaires et/ou professionnels</i>), 	<p>En 2014 la GPEC avait surtout servi à aider des structures hôtelières en grande difficulté à établir des plans sociaux ou à présenter les plans de redressement qui leur étaient demandés dans le cadre des dossiers d'aide (réhabilitation ou remise à niveau de quelques structures dans le cadre du plan de sauvegarde des hôtels).</p> <p>Beaucoup d'entreprises ne sont pas à jour de leur cotisation à l'OPCA, condition d'accès au dispositif La communication sur l'action ne suffit pas à les convaincre de se mettre en règle</p>

5. Financement

- **Coût total prévisionnel de l'action :** 450 000 euros sur une durée globale de 3 ans (2018-2020)
- **Coût estimé par année :** 150 000 euros (c'est la somme qui avait été déléguée à OPCALIA en 2014)
- **Financements déjà mobilisés :** 90 000 euros (part Etat) + 360 000 euros FSE

8. Pilotage/Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus**: contrôles du comité de pilotage et rapport d'exécution
- **Indicateurs de ressources** :
- **Indicateurs de réalisation** : Nombre d'actions mises en œuvre

9. Résultat/Impact

- **Indicateurs de résultat** :
 - Nombre d'entreprises concernées.
 - Nombre de salariés concernés

10. Organismes interrogés pour suivi de l'action

- DIECCTE
- OPCALIA

Prospective court-moyen terme de l'action :

La priorité ayant été d'abord donné au secteur des entreprises du nautisme, l'évaluation de l'action en direction des entreprises du tourisme est encore un peu prématurée. Il faudra donc mettre en œuvre cette évaluation et en mesurer les résultats à mi-parcours (courant 2019) afin d'en adapter la mise en œuvre, si besoin, pour en assurer l'opérationnalité.

L'évaluation des compétences n'est pas une fin en soi, tout l'enjeu est encore de mettre en place des plans d'action permettant :

- non seulement la mise en adéquation des compétences démontrées avec celles nécessaires à la tenue des emplois,
- mais également de valoriser les compétences attendues dans le futur.

Au-delà des plans de formation, le coaching, les mises en situation, les périodes de professionnalisation, tutorat, le conseil interne, la transmission écrite du savoir-faire sont autant de leviers que l'entreprise peut utiliser pour développer et optimiser les compétences nécessaires à la tenue des emplois.

C'est donc cet ensemble de mesures d'adaptation des entreprises qui devront être mises en œuvre grâce à la GPEC.

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

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

La basse saison touristique est une période de sous-activité dans tous les secteurs du tourisme, et en particulier pour les structures hôtelières qui doivent faire face au sous-emploi d'un personnel en contrat à durée indéterminée à temps plein. Utiliser cette période de basse saison touristique pour mettre en place des actions de formation interentreprises constitue donc 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
- **Niveau de réalisation** : Très faible
- **Réalisations engagées** : Aucune

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

▪ Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : moyenne

▪ Résultats attendus :

- Développer les bonnes pratiques dans l'hôtellerie
- Éclairer les professionnels dans leurs actions et constituer des repères pour engager la démarche d'évaluation interne en continu

3. Acteurs

- **Pilote** : OPCA actuellement OPCO (Opérateurs de Compétences)
- **Partenaires de mise en œuvre et de suivi** : CMT, AGEFMA, Cluster, UMIH
- **Partenaires associés** : Organismes de formation

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyens humains (<i>absence, insuffisance</i>), ▪ Moyens financiers (<i>risque de découverte de coûts au cours du projet qui grèveraient l'enveloppe budgétaire dédiée au projet</i>), ▪ Retard ou indisponibilité des équipements (<i>risque de changement de la durée totale du projet</i>) 	<p>Le problème essentiel reste, en basse saison, le poids de la masse salariale. Les entreprises ont besoin de trouver le moyen d'alléger la masse salariale, mais envoyer le personnel en formation n'a pas d'effet sur cette problématique.</p>

8. Pilotage / Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus :**
- **Indicateurs de ressources :**
- **Indicateurs de réalisation :**
 - Nombre de missions d'ingénierie conseil
 - Nombre d'établissements ayant mis en œuvre des formations interentreprises

9. Résultat / Impact

- **Indicateurs de résultat :** nombre de salariés bénéficiaires de formation

10. Organismes interrogés pour suivi de l'action

- OPCA/OPCO
- UMIH formation
- Cluster
- UMIH

Prospective court-moyen terme de l'action :

Cette action ne paraît pas répondre aux besoins des entreprises qui souhaitent avant tout alléger leur masse salariale en basse saison.

Une piste de réflexion pour faciliter la mise en œuvre de l'action :

Il s'agirait pour les entreprises d'utiliser le dispositif du chômage partiel en basse saison, ce qui permettrait la prise en charge d'une partie des salaires par l'Etat, cela étant conditionné par le fait d'inscrire les salariés dans des programmes de formation très pointues, non dispensées localement, ou nécessitant un déplacement dans la Caraïbe ou en métropole. Ce dispositif venant en complément des heures travaillées dans l'entreprise.

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

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

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 ont, en grande majorité, de petits effectifs.

L'expérience du GEIQ menée dans l'hôtellerie indique qu'il est possible d'aller au-delà. Cette initiative, sous l'impulsion de la DIECCTE, pourrait déboucher sur la mise en place d'un groupement d'employeurs dédié dans un premier temps à la petite hôtellerie puis dans un deuxième temps aux restaurants.

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)
 - Mutualisation d'équipes techniques pour des missions occasionnelles (ouvriers d'entretien, réparateurs...etc)
 - Appui à la GRH ou à la gestion administrative et comptable
- **Publics cibles** : Employeurs et salariés du secteur du tourisme, dans un premier temps du sous-secteur de l'hôtellerie-restauration
- **Niveau de réalisation** : Non réalisé
- **Réalisations engagées** : Pas d'action engagée, disparition du groupement d'employeur existant, mais mise en réseau de certains acteurs dans le nord de la Martinique (réseau Tak-Tak) qui pourrait fonctionner à terme comme un groupement de moyens

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : moyenne

Résultats attendus :

- Développer l'emploi partagé
- Mettre en place un service de remplacement
- Favoriser l'embauche de jeunes qualifiés

3. Acteurs

Pilote : A identifier

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : DIECCTE,

Partenaires associés : Pôle emploi, CMT, OPCALIA et AGEFOS-PME, CTM

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaire
▪ <i>Autres (précisez)</i>	Le projet de groupement d'employeurs dans le tourisme est handicapé par le fait que les employeurs ont tous besoin des mêmes personnels en même temps (haute saison). Une réflexion est à mener sur le statut des extras, ou d'autres solutions à imaginer pour faire face à ce problème récurrent.

5. Financement

- **Coût total prévisionnel de l'action** : Le groupement d'employeurs mobilise les dispositifs emploi-formation existants, mais une aide au fonctionnement est fort utile pour financer l'animation et l'ingénierie nécessaires à la mise en place des différentes activités du groupement.

- **Coût estimé par année** :

Financements mobilisables: FSE, CTM, OPCA actuellement OPCO (OPérateurs de COmpétences)

Financements déjà mobilisés:

6. Méthodologie de mise en œuvre de l'action

- Etude d'opportunité, puis de faisabilité
- Si positive, recherche des moyens techniques, juridiques et financiers nécessaires
- Désignation du maître d'ouvrage
- Recrutement des équipes
- Campagne de promotion auprès des utilisateurs potentiels

Etablir un tableau de bord annuel emploi-formation du tourisme en Martinique, à l'usage du comité de pilotage mais aussi de tous les professionnels

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

Il y a un observatoire régional du tourisme, mais celui-ci ne suit que les données économiques du secteur. Il n'existe pas d'observatoire emploi-formation du secteur du tourisme en Martinique comme il y en a dans la plupart des régions touristiques métropolitaine. 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, actualisé de manière régulière (annuellement), constitué notamment des données présentées dans le diagnostic du CEP (et partiellement actualisées en 2017), mais aussi de toutes les données de suivi des actions mises en œuvre.

▪ Publics cibles : Le comité de pilotage du CEP tourisme, les décideurs politiques, tous les acteurs du secteur

▪ Niveau de réalisation : à mettre en œuvre dès que possible

▪ Réalisations engagées :

- Réunion de suivi du 25 avril 2017, avec présentation d'une actualisation partielle des données du CEP
- Mission de suivi de 10 actions du CEP
- Lancement de groupes projet envisagé
- UMIH Formation a réalisé un recensement des besoins en formation des entreprises à la demande d'OPCALIA, afin de pouvoir argumenter la demande de prise en charge à 100% des formations y compris pour les entreprises >50 salariés

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : très forte

Résultats attendus :

- Assurer la bonne connaissance des données emploi-formation du secteur et de leur évolution
- Evaluer, analyser les écarts ou retards de réalisation des actions afin de gagner en efficacité
- Mieux maîtriser l'action, pour l'adapter aux évolutions, et gagner en réactivité

3. Acteurs

Pilote : CMT

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : CTM, DIECCTE, AGEFMA, OPCA actuellement OPCO (OPérateurs de COmpétences), Cluster, UMIH

Partenaires associés : Tous les acteurs du tourisme, en fonction des sujets à traiter

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaire
<ul style="list-style-type: none"> Moyens humains (<i>absence, insuffisance</i>), Moyens financiers (<i>risque de découverte de coûts au cours du projet qui grèveraient l'enveloppe budgétaire dédiée au projet</i>), Manque de communication (<i>non-adhésion bénéficiaires et/ou professionnels</i>), Autres (<i>précisez</i>) 	<p>La réalisation du tableau de bord nécessite la désignation d'un agent en charge de la mission (0,2 ETP)</p> <p>Le CMT n'a pas pu annualiser son tableau de bord et y inclure des données emploi-formation</p> <p>La mise en œuvre de l'action n'a pas fait l'objet d'un suivi de la part des partenaires</p>

5. Financement

- **Coût total prévisionnel de l'action** : Ne nécessite pas financements spécifiques s'il est traité en interne par le service études du CMT (0,2 ETP à prendre en charge dans budget CMT)
- **Coût estimé par année** :
 - Financements mobilisables :
 - Financements déjà mobilisés :

6. Méthodologie de mise en œuvre de l'action

- Définition des indicateurs devant figurer au tableau de bord
- Conception du tableau de bord emploi-formation
- Conventionnement des partenariats de fourniture des ressources documentaires (chiffres)
- Réalisation du tableau de bord emploi-formation
- Présentation périodique (annuelle) au comité de pilotage du CEP et aux acteurs du tourisme

7. Calendrier de réalisation

ACTION 10 Tourisme - 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

Période à mettre en évidence : 2518
Préparation / mobilisation des acteurs
Mise en place
Réalisation
Evaluation

ACTIVITÉ	DÉBUT	DURÉE	POURCENTAGE ACCOMPLI	EN SEMESTRES	2513	2514	2515	2516	2517	2518	2519	2520	2521	2522
Définition des indicateurs devant figurer au tableau de bord	2019	3 mois	0%													
Conception du tableau de bord emploi-formation	2019	6 mois	0%													
Conventionnement des partenariats de fourniture des ressources documentaires (chiffres)	2019	3 mois	0%													
Réalisation du tableau de bord emploi-formation	2020	6 mois	0%													
Présentation périodique (annuelle) au comité de pilotage du CEP et aux acteurs du tourisme	2020	périodique	0%													

8. Pilotage / Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus**: Nombre de réunions du groupe de travail
- **Indicateurs de ressources** : Nombre de partenaires ayant signé une convention avec les fournisseurs de données
- **Indicateurs de réalisation** : Nombre de tableau de bord annuel

9. Résultat / Impact

- **Indicateurs de résultat** : Production du tableau de bord

10. Organismes interrogés pour le suivi de l'action

- CMT
- AGEFMA
- DIECCTE

Prospective court-moyen terme de l'action :

Le CMT va annualiser dès 2019 son recensement des entreprises du tourisme (actuellement tous les 5 ans). Il s'agira de définir les indicateurs à suivre pour l'ensemble du secteur, préalablement à la mise en œuvre du recensement.

L'objectif est donc d'orienter le questionnaire du recensement afin d'en dégager les besoins en ressources humaines (emploi-formation), notamment pour créer une bourse de l'emploi (projet UMIH de bourse des emplois sur site internet) et planifier l'offre de formation.

Le suivi des personnes formées (intégration en entreprise) peut également être mis en œuvre afin de réorienter si besoin l'offre de formation.

Un groupe de travail ad hoc doit être désigné par le maître d'ouvrage (CMT) pour effectuer ce travail et identifier les partenaires susceptibles de fournir des données à faire figurer au tableau de bord en complément des données collectées par le recensement.

Constituer l'instance de pilotage et de suivi des préconisations issues des CEP et assurer le secrétariat de cette instance.

Présenter chaque année un bilan du plan d'action

1. Contexte d'intervention

▪ **Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :**

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 :** Tous les acteurs du tourisme

▪ **Niveau de réalisation :** Très faible jusqu'en 2016

▪ **Réalisations engagées :**

- Réunion de suivi du 25 avril 2017
Lancement de groupes projet envisagé
- Mission de suivi de 10 actions lancée en 2018

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : Très Forte

Résultats attendus :

- Assurer le suivi des actions du CEP
- Evaluer, analyser les écarts ou retards de réalisation afin de gagner en efficacité
- Mieux maîtriser l'action, pour l'adapter aux évolutions, et gagner en réactivité

3. Acteurs

Pilote : CMT

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : CTM, AGEFMA, OPCA / OPCO, Cluster, UMIH

Partenaires associés : Tous les acteurs du tourisme, en fonction des sujets à traiter

4. Difficultés ou alertes ou risques

Intitulé	Commentaire
<ul style="list-style-type: none"> • Politiques (<i>remise en cause d'un projet après un changement de majorité, incohérence entre les politiques, non adhésion des élus...</i>). 	<p>Le changement de mandature a participé au blocage de la procédure. Les décideurs politiques n'ont pas relancé l'action.</p>

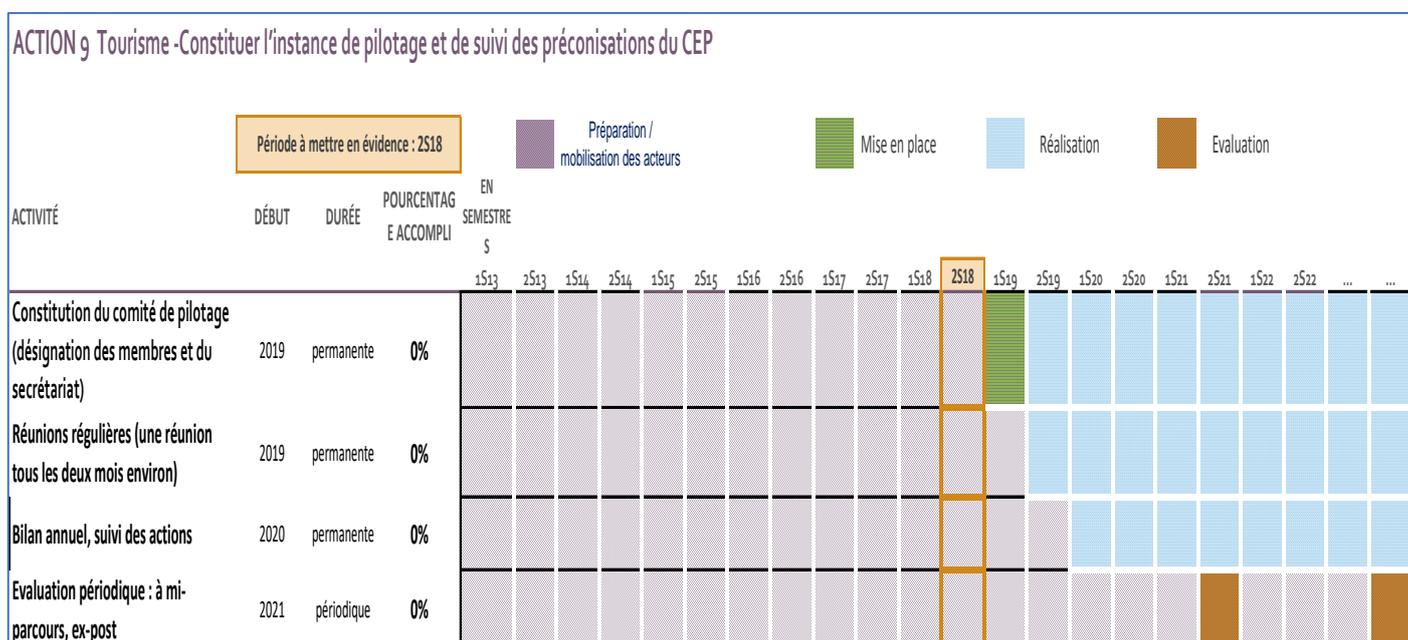
5. Financement

- **Coût total prévisionnel de l'action** : Ne nécessite pas financements spécifiques
- **Coût estimé par année** :
Financements mobilisables :
Financements déjà mobilisés :

6. Méthodologie de mise en œuvre de l'action

- Constitution du comité de pilotage (désignation des membres et du secrétariat)
- Réunions régulières (une réunion tous les deux mois environ)
- Bilan annuel, suivi des actions
- Evaluation périodique : à mi-parcours, ex-post

7. Calendrier de réalisation



8. Pilotage / Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus** : création du comité de pilotage
- **Indicateurs de ressources** :
- **Indicateurs de réalisation** :
 - Nombre de réunions du comité de pilotage
 - Nombre de partenaires participant aux réunions

9. Résultat / Impact

- **Indicateurs de résultat** :
 - Nombre d'actions réalisées
 - Nombre d'actions entreprises mais non abouties
 - Nombre d'actions non lancées

10. Organismes interrogés pour suivre de l'action

- CTM
- AGEFMA
- CMT
- DIECCTE

Prospective court-moyen terme de l'action :

Le CMT accepte de piloter l'action, c'est-à-dire de constituer le groupe de pilotage et d'en assumer l'organisation.

Il souhaite toutefois que les 3 Offices de Tourisme communautaires récemment créés puissent être partie prenante dans cette organisation

L'objectif est donc prioritairement de suivre les actions désignées comme prioritaires, de relancer les pilotes si besoin, d'adapter aussi le plan d'action en fonction de l'évolution des besoins du secteur.

Créer une bourse des emplois du secteur

1. Contexte d'intervention

▪ Rappel de l'intérêt de cette action au regard des problématiques emploi-formation :

Le marché de l'hôtellerie-restauration est à nouveau porteur et se développe. Or le secteur est parfois désespérément à la recherche de collaborateurs. C'est un phénomène préoccupant, très probablement liés à la formation dans le secteur et l'attractivité des métiers :

- Les jeunes ne sont pas encouragés, lors de leur orientation à apprendre ces métiers,
- Il y a une mauvaise communication des professionnels sur leurs besoins de recrutement, le débauchage étant encore souvent pratiqué. L'information sur les besoins de recrutement circule mal.

▪ Publics cibles : Entreprises et salariés du secteur de l'hôtellerie-restauration

▪ Niveau de réalisation : à mettre en œuvre dès que possible

▪ Réalisations engagées :

L'UMIH a entrepris une réflexion exploratoire sur cette action.

2. Objectif et niveau de priorité de l'action

Niveau de priorité au regard de la sélection des fiches actions : forte

Résultats attendus :

- Mieux faire connaître les besoins de recrutement des entreprises
- Mettre en relation directe entreprises et futurs salariés (demandeurs d'emploi ou déjà en poste)
- Mieux adapter à moyen terme l'offre de formation aux besoins du secteur

3. Acteurs

Pilote : UMIH

Partenaires de mise en œuvre et de suivi : Pôle Emploi, DIECCTE, AGEFMA, OPCA / OPCO, Cluster

Partenaires associés :

8. Pilotage / Suivi de l'action

- **Indicateurs de processus** : décision de création
- **Indicateurs de ressources** : relations à établir avec les adhérents
- **Indicateurs de réalisation** : nombre d'annonces collectées

9. Résultat / Impact

- **Indicateurs de résultat** :
 - Nombre de personnes recrutées grâce à la bourse aux emplois
 - Nombre d'offres d'emploi satisfaites

10. Organismes interrogés pour le suivi de l'action

- UMIH
- Pôle Emploi
- DIECCTE

Prospective court-moyen terme de l'action :

Action nouvelle à mettre en œuvre