

LE PÔLE D'EXCELLENCE

OUTIL DE STRUCTURATION ET DE PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR DU TOURISME EN MARTINIQUE

*Chantal LAMEYNARDIE
Consultante chef de projets RH - Groupe MONPLAISIR*

Quelles compétences pour quel avenir dans le tourisme en Martinique ?

Problématiques

A quoi ressemblera le Tourisme de demain pour les entrepreneurs qui souhaitent se lancer dans le secteur ?

Comment leur donner une information fiable à laquelle ils pourraient se référer ?

Les filières de formation initiale et continue font-elles l'objet d'une évaluation qualitative et quantitative suffisante avec les professionnels du secteur ?

Comment améliorer et développer la qualité de service et la compétitivité globale des professionnels du secteur ?

CONTEXTE FORMATION DANS LE SECTEUR EN MARTINIQUE

Cloisonnement des formations autour des niveaux 4 à 5

la formation dans le secteur, qu'elle soit initiale ou continue, ne s'inscrit pas suffisamment dans un cadre concerté et d'excellence.

Insuffisance de concertation entre professionnels, collectivités et formateurs sur la prospective en matière de qualifications et sur les besoins du marché de l'emploi dans le secteur

Insuffisance de plans de formation dans les structures s'inscrivant dans une vision globale des besoins du secteur par métiers et niveaux

Manque d'analyse des besoins quantitatifs et qualitatifs du marché

Insuffisance d'ouverture et d'échange de pratiques avec d'autres structures dans la Caraïbe ou en Europe

la filière scolaire est prédominante

ENJEUX D'UN SCHEMA DE PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR

- Amélioration de la compétitivité des entreprises du secteur
- Professionnalisation des acteurs du secteur HTR par le perfectionnement sur leur cœur de métier (hébergement – restauration – bar – maintenance – fonctions support...)
- Développement de l'art du management dans le secteur de l'hôtellerie Restauration
- Développement d'une « culture tourisme »
- Valorisation des ressources touristiques régionales notamment par la promotion des produits locaux et la gastronomie
- Multi-culturalité par le biais des échanges et de l'immersion dans d'autres pays
- Rupture de l'isolement des managers du secteur par le développement de mutualisation et de solidarités interentreprises

UN BESOIN

PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR



UNE STRATEGIE

« Fédérer » les organisations professionnelles du tourisme autour d'un projet de professionnalisation du secteur dans une logique de filière



UNE DEMARCHE

MISSION D'OBSERVATION PROSPECTIVE SUR LES METIERS ET LES COMPETENCES

Renforcer la visibilité du secteur sur sa gestion optimale des compétences
Anticiper les évolutions nécessaires pour les entreprises du secteur
Adapter et mettre en œuvre des politiques de formation cohérentes et ciblées



DES DISPOSTIFS ET DES OUTILS TECHNIQUES ET FINANCIERS

UN EDEC
UN CONTRAT D'ETUDE PROSPECTIF (CEP) ...



UN PRODUIT

LE POLE D'EXCELLENCE

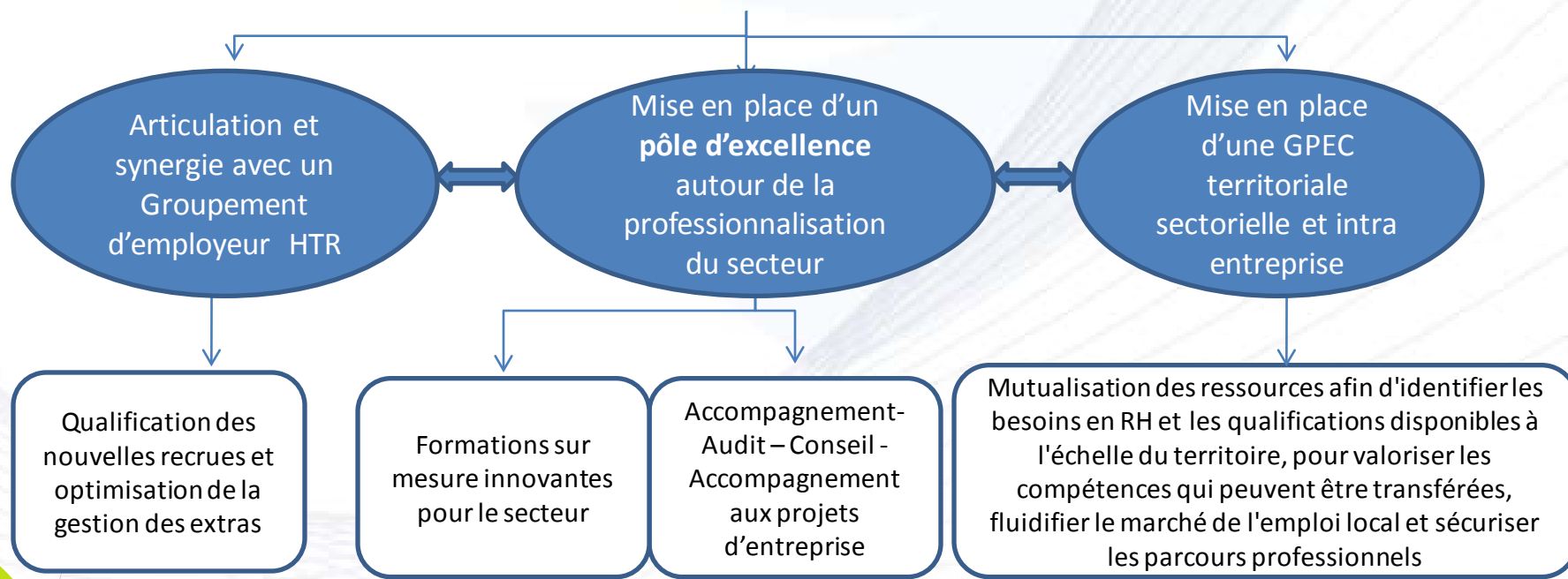
UNE DEMARCHE PROSPECTIVE

DIAGNOSTIC PARTAGE

Formalisation d'un schéma global et partagé de professionnalisation du tourisme en Martinique

Mise en place de projets d'accompagnement à la professionnalisation du secteur

Scénarios possibles



*Nouveaux enjeux
Nouvelle gouvernance*

UNE SOLUTION DE PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR : UN PÔLE D'EXCELLENCE

Porté par les professionnels, il devra être le fruit d'un partenariat rapproché des acteurs privés et publics pour améliorer la compétitivité des entreprises et donc la croissance qui en résultera.

L'ambition de ce pôle est de répondre aux besoins de développement du secteur en apportant une réponse formation haut de gamme et adaptée au tissu local par des parcours professionnalisants innovants.

Ce pôle pourrait s'articuler autour de quatre axes majeurs d'intervention :

la formation s'inscrivant dans des parcours de professionnalisation innovants

l'accompagnement des professionnels dans leur gestion technique et humaine

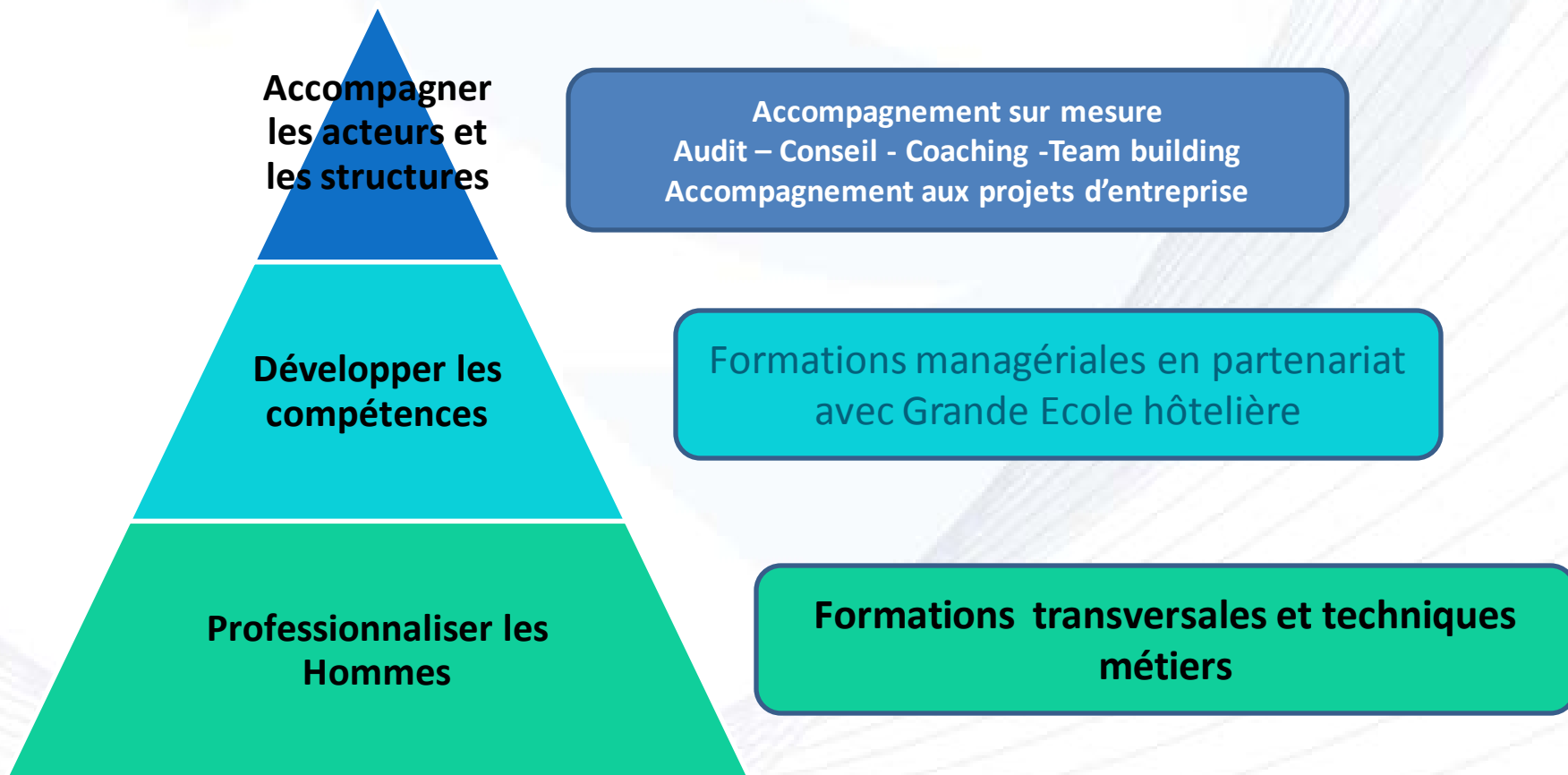
la promotion des savoir-faire en termes d'accueil, de management et de gastronomie

la mobilité par les échanges de stagiaires avec des leaders de chaînes hôtelières, des restaurants et des Ecoles hôtelières de renom au niveau mondial

OBJECTIFS DU PÔLE D'EXCELLENCE

- ✓ Perfectionner et renforcer les compétences de bases dans les métiers de l'hôtellerie restauration
- ✓ Créer des parcours de formation d'excellence dans l'hôtellerie restauration avec des options par débouchés (management touristique, promotion, animation...)
- ✓ Développer les compétences managériales auprès de cadres opérationnels
- ✓ Perfectionner le sens du service clients auprès de salariés qui assureront l'avenir du secteur
- ✓ Accompagner les professionnels par l'analyse de leurs besoins et la mise à disposition de compétences
- ✓ Faciliter les parcours de mobilité pour une immersion réussie par le biais de solides partenariats avec des structures de renom

DOMAINES D'EXPERTISE DU POLE D'EXCELLENCE



Proposition d'organisation du pôle d'excellence

Conseil d'administration

Représentants
Collectivité

Représentants
Etat

Entreprises du secteur / organisations
professionnelles

Modèle : Plateforme de formateurs professionnels

Pôle d'excellence

Structure : Hôtel d'application

Accompagnement sur mesure

★ Formation des formateurs par professionnels de renom

Coaching – team building

Accompagnement à la création et aux porteurs de projets touristiques

Promotion métiers / gastronomie

Veille sur métiers et qualifications

Manifestations / colloques

Formations managériales

En partenariats avec Ecole hôtelière de renom

MBA in International Hospitality Management (BAC+5)

Bachelor Degree in International Hotel Management (Bac+3)

Parcours mobilité en alternance
Partenariat avec hôtels sur Caraïbes et en Europe

Formations transversale et techniques métiers

Mentions / modules complémentaires

Cuisine

Service au restaurant – bar

Services de étages

Esprit de service / relations clients

Accueil / communication

Affirmation de soi

Animation et valorisation patrimoniale

Multiculturalisme

Langues étrangères

Posture éco citoyenne

Hygiène sécurité

Nouveaux enjeux
Nouvelle gouvernance

MERCI DE VOTRE ATTENTION

