

Synthèse du Contrat d'Etude Prospective



# Tourisme CEP

2013



# Sommaire

## Introduction

### 1<sup>re</sup> partie : **Portrait du secteur**

Définition du secteur  
Description du secteur

### 2<sup>e</sup> partie : **Etat des lieux de la formation**

Offre de formation initiale y compris par alternance (apprentissage)  
Offre de formation professionnelle continue

### 3<sup>e</sup> partie : **Prospective et Evolution**

Potentialités de développement économique  
Besoins en compétences, en emplois et en formations

### 4<sup>e</sup> partie : **Proposition d'un plan de 18 actions regroupées en 4 axes**

- Axe A - Renforcement de la qualité de l'offre de service
- Axe B - Qualification et professionnalisation
- Axe C - Développement des pratiques de Ressource Humaine
- Axe D - Gouvernance du plan d'actions

3

4

4

5

6

6

8

10

10

10

14

14

15

17

18



# Introduction

Un Contrat d'Etude Prospective a pour objectif d'anticiper les changements et d'éclairer les stratégies d'action des partenaires sociaux et des pouvoirs publics, en matière de formation au service du développement de l'emploi et des compétences. Le CEP Tourisme, validé en 2013 et initié par la Région Martinique, l'Etat (DIEECTE), l'AGEFMA et les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCALIA et AGEFOS-PME) s'inscrit dans la démarche actuelle de développement du Tourisme, de ses emplois et de ses compétences.

L'ensemble des données du diagnostic ici présenté concernent l'année 2011, dernière année disponible.



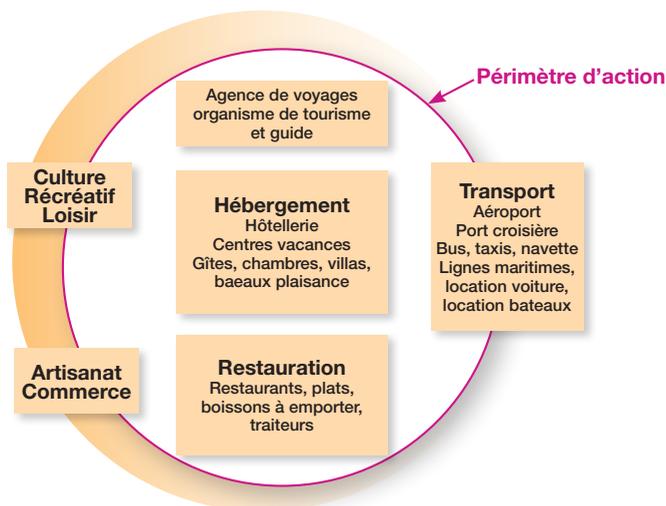
# 1<sup>re</sup> partie

## Portrait du secteur



### Définition du secteur

Le tourisme agrège la production de plusieurs branches économiques. En Martinique, les entreprises les plus dépendantes de la dépense des visiteurs touristiques extérieurs sont celles dont les emplois (salariés et non-salariés) sont directement en lien avec l'activité touristique : hébergement, restaurants, location de voitures, de bateaux, transport, animation/loisirs et logistique de voyage.



### Le volume annuel de touristes

Séjours	450 000
Croisiéristes	75 000
Plaisance	70 000
Autres excursionnistes	25 000
<b>Total flux de visiteurs non-résidents annuel 2010 par type de tourisme</b>	<b>620 000</b>

Source : Comité martiniquais du tourisme – CTO pour 2011

La fréquentation touristique diminue fortement en Martinique depuis 1999, principalement de par la forte chute de l'accueil des croisiéristes, passant de plus de 400 000 en 1999, à 75 000 ces dernières années. Par contre, on constate une augmentation en une décennie d'environ 10 % du tourisme de séjour. Tourisme ethnique ou affinitaire, il a surtout consisté en une augmentation des séjours chez des amis ou des parents, ainsi que de l'hébergement dans des meublés. Au total, le volume des touristes non-résidents est donc passé de 900 000 à 600 000 environ par an. Mais l'accueil des croisiéristes devrait de nouveau augmenter en volume.

## Description du secteur

### Les touristes par mode d'hébergement

Hôtel	180 000
Amis/parents	170 000
Bateaux de croisière ou de plaisance	145 000
Villas/appartements	100 000
Logements des excursionnistes hors croisières	25 000
<b>Total flux de visiteurs non-résidents 2010 par mois d'hébergement</b>	<b>620 000</b>

Source : enquête aux frontières – CMT, 2011

### Niveau d'impact des sous-secteurs du tourisme martiniquais sur l'économie

Niveau d'impact des différents types de tourisme sur les sous-secteurs	Séjour destination	Séjour affinitaire	Plaisance	Affaires	Croisières	Endogènes
Hotellerie	Fort	Faible	Aucun	Fort	Aucun	Faible
Autres hébergements	Fort	Moyen	Aucun	Faible	Aucun	Faible
Restaurants (*)	Moyen	Faible	Moyen	Moyen	Faible	Moyen
Location de voitures et bateaux	Fort	Moyen	Fort	Moyen	Aucun	Faible
Animations / loisirs	Fort	Fort	Moyen	Faible	Faible	Fort
Agences de voyage - Office de tourisme	Aucun	Aucun	Aucun	Faible	Faible	Faible

(\*) : restauration autres que cafés, bars, snacks fixes et roulants. Source : CMT 2006 - CMT 2011

### Nombre d'entreprises, effectifs (et évolution), atouts ou difficultés

Entreprises, emploi, activité, atouts et difficultés	Nombre d'entreprises	Emploi total 2011	Evolution de l'emploi sur 5 ans	dont salariés en 2011	Atouts ou difficultés
Hotellerie	72	1 300	-500	1 250	Vieillessement des employés et besoin de réhabilitation du parc immobilier
Autres hébergements	723	1 150	-250	450	Peu d'activités professionnelles
Restaurants (*)	481	3 200	300	2 800	Beaucoup de TPE, difficulté de recrutement pour les emplois qualifiés
Location de voitures et bateaux	160	750	120	600	L'activité dépend quantitativement du tourisme de séjour
Animations / loisirs	239	1 490	290	1 250	Beaucoup de TPE, difficulté à viabiliser les activités
Agences de voyage - Office de tourisme	61	485	-225	465	Professionnalisation des OTSI, le recours à internet réduit globalement l'activité
<b>Total Tourisme martiniquais</b>	<b>1 736</b>	<b>8 375</b>	<b>335</b>	<b>6 815</b>	



Le secteur du tourisme emploie environ 8 400 personnes en 2011 dont 6 800 salariés, dans 1 700 établissements. La population active a augmenté d'environ 335 personnes en 5 ans, principalement grâce aux restaurants, à l'animation-loisir et à la location de voitures et de bateaux.

A contrario l'hôtellerie a connu une diminution en termes d'emplois et de nombre d'établissements. L'emploi y est très concentré avec seulement 34 établissements en 2012 employant 97 % des salariés du tourisme et seulement 5 établissements de plus de 20 salariés. Mais après une longue période déficitaire, la

branche hôtellerie est économiquement efficiente depuis 2007, avec un excédent brut d'exploitation positif. La diminution de la capacité hôtelière s'est aussi accompagnée d'une montée en gamme du parc hôtelier martiniquais.

## 2<sup>e</sup> partie

# Etat des lieux de la formation

## Offre de formation initiale y compris par alternance (apprentissage)

Les effectifs des lycées comptent entre 450 et 550 élèves selon les années, en progression depuis 2005. L'offre de formation privilégie le niveau bac et le secteur de la restauration.

Etablissements de formation initiale	Diplômes délivrés	Niveau
Lycée général et technologiques de Bellevue	BTS Tourisme	III
Lycée polyvalent La Jetée du François	BEP Hôtellerie-Restauration Bac pro Restauration	V IV
Lycée polyvalent du Nord Caraïbes de Bellefontaine	CAP Restauration CAP Hôtellerie BEP Hôtellerie-Restauration Bac pro-Restauration Bac techno Hôtellerie BTS Hôtellerie Restauration	V V V IV IV V
AMEP Raynal SARCUS, Lycée polyvalent privé (Fort de France)	CAP Restauration BEP Hôtellerie-Restauration	V V
Université des Antilles et de la Guyane	Master Tourisme durable DU Tourisme (DUTCI)	I II

Source : Rectorat - Conseil Régional

## Répartition des effectifs de la formation initiale par niveau et spécialité

2011	Hôtellerie	Restauration	Hôtel-Restaurant	Tourisme	TOTAL	%
V	22	37	19	0	78	17 %
IV	71	206	0	0	277	60 %
III	8	10	33	56	107	23 %
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>253</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>462</b>	<b>100 %</b>
%	22 %	55 %	11 %	12 %	100 %	

Source : Rectorat / Service Statistique, Etudes Prospectives

## Offre de formation par alternance : en apprentissage

Etablissement de formation initiale par alternance (apprentissage)	Diplômes délivrés	Niveau
CFA Chambre des Métiers et de l'Artisanat	CAP et BEP Restauration	V

L'apprentissage concerne seulement la restauration et 145 apprentis.

## Répartition des diplômés de la formation initiale, par niveau et spécialité (par alternance compris)

2011	Hôtellerie	Restauration	Hôtel-Restaurant	Tourisme	TOTAL	%
V	8	16	50	0	74	35 %
IV	18	99	0	0	117	55 %
III	0	4	0	17	21	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>119</b>	<b>50</b>	<b>17</b>	<b>212</b>	<b>100 %</b>
%	12 %	56 %	24 %	8 %	100 %	

Source : Rectorat / Service Statistique, Etudes Prospectives

Le nombre de jeunes diplômés (y compris de la formation par alternance) est en progression ces dernières années pour atteindre 212 en 2011. Le niveau Bac représente 55% des diplômés.

Mais l'enquête IVA (Insertion dans la Vie Active) montre une faible insertion dans l'emploi des jeunes diplômés. Les personnes ayant une formation de niveau V accèdent moins à l'emploi que celles ayant un niveau IV (BAC). En moyenne sur 2010 et 2011, 29% des diplômés de ce niveau (IV) ont accédé à un emploi.

# Offre de formation professionnelle continue

## Formation continue diplômante<sup>1</sup>

Formation continue diplômante	Bénéficiaires (en 2011)	Cursus diplômant ou type de formation
<ul style="list-style-type: none"><li>Centre de Formation Professionnelle Pour Adultes (CFPPA)</li></ul>	Nombre N.C.	De niveau V (CAP) à niveau IV (Baccalauréat professionnel)
<ul style="list-style-type: none"><li>Lycée polyvalent privé (AMEP)</li></ul>	Nombre N.C.	
<ul style="list-style-type: none"><li>GRETA Sud</li></ul>	Nombre N.C.	
<ul style="list-style-type: none"><li>Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA)</li></ul>	580 stagiaires en 2010	Plus de 20 certifications de niveau V à III, titre professionnel «Conseiller en séjour » (niveau III) et licence professionnelle « commercialisation de produits touristiques»
<ul style="list-style-type: none"><li>organisme privé (IFED Nouvel)</li></ul>	15 stagiaires* 12 stagiaires* <i>* Dans le cadre du Programme Régional de Formation Professionnelle (PRFP)</i>	BTS animation et gestion touristique locale Assistant commercial tourisme hôtellerie
<b>Total</b>	<b>Au moins 600 bénéficiaires</b>	

Source : AFPA Martinique et IFED

Plus de 600 stagiaires environ sont formés chaque année dans le cadre de la formation professionnelle continue diplômante dans le secteur du tourisme en Martinique. Le principal outil de formation qualifiante pour les adultes, salariés et demandeurs d'emploi, du secteur du tourisme, est l'AFPA qui est dotée d'un hôtel-école et d'un restaurant pédagogique.

Le nombre de stagiaires est en forte progression depuis 5 ans. Plus de 20 certifications sont possibles allant du niveau V au niveau III. Ce centre a formé sur les dernières années de 280 (en 2006) à 580 stagiaires (en 2011). L'analyse par publics montre qu'en 2010, sur le total de 551 stagiaires : 57 étaient des salariés bénéficiant d'un financement par l'employeur, 461 étaient des demandeurs d'emploi bénéficiant d'un financement public et 33 personnes s'étaient formées à leurs propres frais. Sur les 551 stagiaires en formation, 236 visaient une certification enregistrée au Registre National des Compétences Professionnelles (dont 119 de niveau V, 90 de niveau IV et 27 de niveau III), les 315 autres optaient pour des formations continues d'initiation ou de perfectionnement.

<sup>1</sup> Il s'agit de la formation débouchant sur un diplôme mis en oeuvre pour les jeunes et moins jeunes demandeurs d'emploi ainsi que pour les salariés dans le cadre du congé individuel de formation (rarement utilisé).

## Formation continue des salariés par les entreprises ou dans le cadre de plans d'actions concertés

Formation continue des salariés environ 30 organismes de formation sollicités annuellement (sur 240)	Bénéficiaires (en 2011)	Type de formation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprises adhérentes d'OPCALIA : 22 organismes</li> </ul>	330 stagiaires dans le cadre de plans de formation mis en place par les entreprises ayant le plus de salariés	Hôtellerie, restaurants y compris thématiques transversales centrées sur le tourisme (informatique, gestion, qualité commercial, accueil, hygiène-sécurité)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprises adhérentes d'AGEFOS-PME : 3 organismes</li> </ul>	70 stagiaires dans le cadre de plans de formations d'entreprises.	Formations ciblées sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration (cuisine et surtout service) sur les compétences et techniques de base – 14 actions par an
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offices de tourisme et syndicats d'initiative</li> </ul>	Nombre N.C, salariés des offices de tourisme et syndicats ADEC en cours.	Actions de formation pour la professionnalisation des salariés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôtels en rénovation</li> </ul>	Nombre N.C, salariés des hôtels pendant la fermeture pour travaux Dans le cadre de Plans d'Actions Concertés.	Chômage partiel en alternance avec formation (FNE, OPCA, Région, FSE)
<b>Total</b>	<b>400 stagiaires par an</b>	

Source : OPCALIA et AGEFOS-PME, 2011

La formation continue est plutôt peu mobilisée ; elle concerne environ 400 stagiaires par an. Elle est mobilisée principalement par les établissements de taille relativement importante (hôtellerie classée) et par les restaurants ayant un besoin de mises aux normes d'hygiène et de sécurité. Elle se présente sous la forme de plans de formation mis en place par les entreprises, notamment celles ayant le plus de salariés (cas des hôtels). Une vingtaine d'entreprises adhérentes d'OPCALIA en bénéficient par an.



## 3<sup>e</sup> partie

# Prospective et Evolution



## Potentialités de développement économique

Le tourisme en Martinique a des potentialités de développement, que l'on peut décliner ainsi :

### ◆ Tourisme de séjour

- Il peut se développer, en particulier avec un public étranger, même si la reprise ne permet pas encore un redressement de l'activité de l'hôtellerie.

### ◆ Tourisme de plaisance

- Le nombre de touristes plaisanciers peut encore augmenter (activité nautisme, restaurants et conciergerie de luxe des bateaux).

### ◆ Tourisme d'affaire

- Il a un potentiel de croissance d'autant plus grand que l'offre de service devrait s'étoffer.

### ◆ Tourisme local

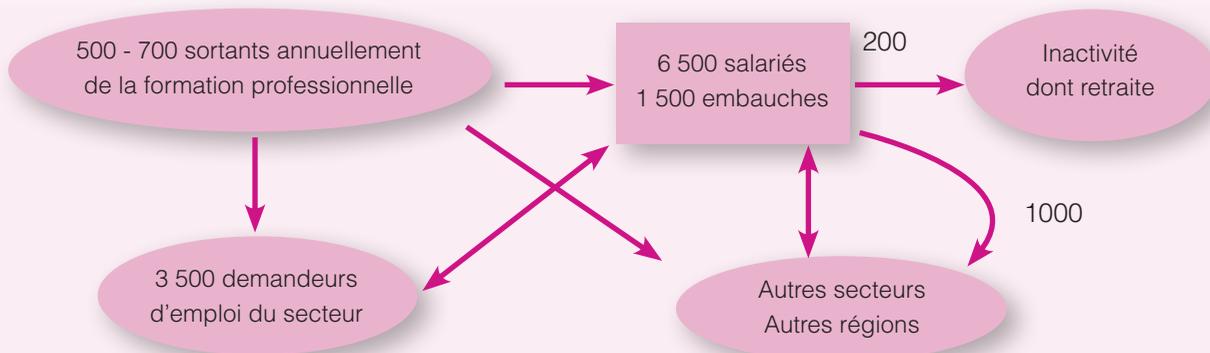
- Il est non négligeable mais il dépend du niveau d'activité de l'économie en général.

### ◆ Tourisme de croisière

- L'actuelle croissance indique une reprise qui pourra s'accélérer avec l'ouverture de nouveaux sites d'accostage ou de mouillage des bateaux, et surtout avec la création d'une croisière basée au départ de Martinique.

## Besoins en compétences, en emplois et en formations

### Flux entrées-sorties de l'emploi salarié



Source : Estimation de POLLEN Conseil sur la base des données du CEP

Environ 1 500 embauches se font annuellement. C'est donc un fort enjeu pour le futur, de conforter la passerelle entre la formation initiale (Lycées) ou pour adultes (AFPA) et les entreprises du secteur, pour augmenter la proportion d'embauche des personnes ayant une qualification. Cela passe par le développement de l'apprentissage et des autres modalités d'alternance. C'est aussi un enjeu fort pour les entreprises, surtout si la conjoncture devient plus favorable et qu'une croissance de l'activité est en perspective, d'entrer dans une logique de pérennisation des emplois et de professionnalisation accrue de leurs salariés.

## Objectifs prioritaires, besoins en compétences et en formations, et publics prioritaires

Sous-secteurs	Objectifs prioritaires	Besoins en compétence	Besoins en formations et publics prioritaires
<b>Hôtellerie</b>	Offrir des services adaptés au tourisme, notamment au tourisme d'affaires	Maîtriser les langues	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel en contact client (bonnes notions)</li> <li>Référent tourisme d'affaires (maîtrise)</li> </ul>
	Prendre en compte de la santé des salariés	Prévenir les maladies professionnelles des employés du service des chambres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les employés, responsable RH et RP (approfondissement des connaissances, par exemple sur gestes et postures au travail, rédaction du document unique d'évaluation des risques professionnels...)</li> </ul>
	Renouveler le personnel vieillissant	Gérer la pyramide des âges (mise en œuvre d'une GPEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables RH et dirigeants</li> </ul>
	Mettre en place une gestion commerciale performante	Maîtriser l'Internet (e-tourisme)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel d'accueil et commerciaux sur l'initiation ou perfectionnement à l'utilisation d'internet, création de sites...</li> </ul>
<b>Autres hébergements</b>	Améliorer la qualité de l'offre et favoriser l'émergence d'entreprises professionnelles (gestion de plusieurs gîtes)	Professionnaliser les loueurs de gîtes (qualité de service, connaissance du patrimoine, gestion d'une petite entreprise)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non-salariés, éventuellement double-actifs</li> <li>Exemples de formations : gestion, comptabilité, commerce, accueil, marketing...</li> </ul>
	Présenter le produit et assurer le suivi commercial sur le net	Mettre en œuvre une gestion commerciale intégrant internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation des non-salariés propriétaires de gîtes et meublés (de préférence traitée en collectif, en collaboration avec les OT/SI, pour mutualisation de moyens et savoir-faire) en gestion, information en matière d'e-commerce.</li> </ul>
<b>Restaurants</b>	Prévenir les accidents du travail et maladies professionnelles	Sensibiliser l'encadrement et des salariés aux risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation sensibilisation à destination des salariés sur les risques professionnels</li> <li>Approfondissement sur les risques professionnels et couplage à une action de conseil pour les responsables des établissements</li> </ul>



Sous-secteurs	Objectifs prioritaires	Besoins en compétences	Besoins en formations et publics prioritaires
	Préserver la cuisine traditionnelle martiniquaise	Améliorer la qualité de service et développer la restauration traditionnelle à destination des touristes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de professionnalisation fortement ciblée et adaptée à la restauration locale pour le personnel de service (module de base)</li> <li>• Approfondissement pour le chef de cuisine et le gérant en cuisine traditionnelle (formation-action et innovation mise en place pour un groupe de restaurants ayant un projet partagé du développement de la restauration traditionnelle)</li> </ul>
<b>Agences Voyage - OT/SI - réceptifs</b>	Professionaliser l'accueil et la prestation de conseil des OT/SI et Embauche de personnel avec un BTS de tourisme (et DUT pour l'encadrement)	Utiliser le e-tourisme pour la communication et le traitement des réservations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin est déjà couvert par le programme de formation continue mis en place par la fédération</li> </ul>
	Développer le réceptif du tourisme d'affaires	Professionaliser les agences de voyage sur ce créneau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation continue de type formation-action ciblée pour un personnel déjà professionnalisé (accueil de groupes, qualité de service)</li> <li>• Actions spécifiques à destination du personnel salarié des agences plus particulièrement en charge du tourisme d'affaires (accueil de groupes, qualité de service)</li> </ul>
	Valoriser le patrimoine martiniquais	Mettre en place une animation territoriale, conseil et information de la population et les professionnels dans les OT/SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En collaboration avec les autres acteurs de la formation, formation à la méthodologie de mise en oeuvre d'une animation, qui nécessite qu'il y ait des personnes formées de niveau supérieur (BTS et DUT)</li> </ul>
<b>Location voitures – bateaux</b>	Accueillir les étrangers dans le cadre des locations de voiture et de bateaux, dans l'hypothèse d'une fréquentation accrue (Europe, Amérique, Caraïbes)	Accueillir les étrangers et maîtriser les langues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation à l'accueil et à la pratique de l'anglais pour le personnel en contact avec le client (réception et chauffeur des navettes, personnel de l'hôtellerie et de la restauration)</li> <li>• Connaissance du patrimoine martiniquais, ainsi que de l'offre de service à destination des touristes</li> </ul>
<b>Loisirs et culture</b>	Pérenniser les activités de loisirs	Professionaliser les acteurs, en particulier sur le métier de guide	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation-action à destination de guides en activité permettra d'accompagner les initiatives collectives pour viabiliser l'activité dans le domaine du patrimoine, de la culture, de la faune, de la flore...</li> </ul>

Sous-secteurs	Objectifs prioritaires	Besoins en compétences	Besoins en formations et publics prioritaires
	Valoriser de façon ciblée le patrimoine de la Martinique	Informer, sensibiliser la population et les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs actions de valorisation du patrimoine de la Martinique (y compris le patrimoine immatériel comme la cuisine traditionnelle).</li> <li>• Intégration, dans les formations initiales, de modules spécifiques sur la connaissance du patrimoine de la Martinique (musique, danse, cuisine, littérature...)</li> <li>• Création de modules sur la connaissance du patrimoine de la Martinique (musique, danse, cuisine, littérature...) adaptés aux différents métiers en contact avec les touristes, dans le cadre de la formation continue (par exemple pour le personnel de service de l'hôtellerie, de la restauration, des OT/ SI, les loueurs de gîtes et meublés...)</li> </ul>



## 4<sup>e</sup> partie

# Recommandations et Préconisation

## Plan de 18 actions en 4 axes

Les quatre axes du plan d'actions sont le renforcement de la Qualité de l'offre de service (axe A), la Qualification et de la professionnalisation (Axe B), le Développement des pratiques de ressource humaine (Axe C) et la Gouvernance du plan d'actions (Axe D).

**AXE A - Renforcement  
de la qualité  
de l'offre de service**

### Action A.1

#### **Faire partager la connaissance du patrimoine par tous les professionnels du tourisme**

- Créer des outils pédagogiques pour tous les organismes et établissements de formation au tourisme ainsi qu'un référentiel partagé avec le Comité Martiniquais du

Tourisme (CMT).

- **Mettre en place un programme annuel « d'éductours »** ouvert à tous les professionnels (et étudiants) du tourisme et d'un portail partagé avec la Fédération Martiniquaise des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative (FMOTSI) sur le patrimoine avec comme support une newsletter.

### Action A.2

#### **Développer la qualité de service, les démarches qualité et de certification avec de la formation**

- **Accompagner par la formation les démarches qualité.** Exemple : obtention de labels, focalisation sur l'accueil, les conditions et l'organisation du travail, le tourisme d'affaires.
- **Envisager des actions interentreprises pour le tourisme d'affaires.** Exemple : cluster « Caraïbes meeting », sur le thème de la qualité de l'accueil des croisiéristes, du développement de la restauration traditionnelle et la professionnalisation des très petites entreprises.

### Action A.3

#### **Accompagner les initiatives territoriales pour l'accueil des croisiéristes**

- Proposer de petites formations/actions dans les entreprises.
- Les intégrer à d'autres thématiques, comme celle de l'accueil des touristes étrangers.



### Action A.4

#### Développer la capacité d'accueil des touristes étrangers

- **Elaborer des outils pédagogiques sur l'accueil des touristes étrangers en Martinique.** Exemple : perfectionnement de la langue étrangère (anglais, éventuellement espagnol) sous l'angle de l'accueil par sous-secteur (hôtel, restaurant, information tourisme) et valorisation du patrimoine.
- **Proposer des actions de formation/information dans le cadre particulier du tourisme d'affaires ou de croisière,** avec une adaptation à chaque sous-secteur du tourisme (distilleries, plaisance, guides).
- **Multiplier les échanges avec les pays de la Caraïbe de langue anglaise,** dans le cadre de la formation initiale ou continue
- **Désigner un référent spécifiquement formé, dans les structures hôtelières** à recevoir les clients étrangers et constituer un réseau de professionnels directement concernés par ce thème.

### Action B.1

#### Faire évoluer la formation diplômante

- **Conforter le dispositif de formation professionnelle qualifiante, initiale et continue**
- **Faire évoluer le contenu de la formation**

Compétences à intégrer	Niveaux concernés
Connaissance du patrimoine de Martinique	V-IV-III-II
Valorisation de la cuisine traditionnelle, connaissance des produits locaux	V-IV
Prise en compte dans les pratiques de l'e-tourisme	IV-III
Maîtrise des critères de la qualité de services	V-IV-III
Pratique de l'anglais en situation professionnelle	V-IV-III-II
Proactivité commerciale des serveurs (restauration)	V

- **Développer la formation professionnalisante pour les salariés (congé individuel de formation, contrat et période de professionnalisation).** Exemple : imbriquer plus formation initiale et formation continue pour permettre d'améliorer le lien des établissements de formation avec les entreprises.
- **Mettre en place la validation des acquis de l'expérience (VAE)** et offrir des modules de formation complémentaires pour permettre à ceux qui n'obtiennent que des validations partielles d'acquérir les compétences manquantes.

### Action B.2

#### Améliorer le recrutement des nouveaux diplômés

- **Développer l'apprentissage.** Notamment avec le travail d'intermédiation des développeurs de l'apprentissage dans les CFA.
- **Développer les contrats de professionnalisation**
- **Développer la formation continue pour les salariés, mise en oeuvre par l'AFPA et le GRETA.**

Exemple : travail d'animation auprès des entreprises pour identifier les besoins, proposer des solutions comme des embauches anticipées avec des formations en alternance et affiner la recherche des établissements potentiellement recruteurs.

### **Action B.3**

#### **Développer les plans de formation dans l'hôtellerie**

- **Alimenter un plan de formation avec des thèmes plus spécifiques à l'hôtellerie** (ex. gestion des réservations, utilisation d'Internet, encadrement).
- **Faciliter l'intégration rapide des saisonniers.** Exemple : offrir une formation ad hoc sur les thèmes du patrimoine, de la qualité et de l'accueil et modules techniques spécifiques aux différents emplois (ex. hygiène et sécurité pour la cuisine). Les personnes mobilisées de façon récurrente en emploi saisonnier (CDD) peuvent suivre une formation en intersaison.
- **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. Exemple : en utilisant le dispositif des périodes de professionnalisation en appui de leur reconversion éventuelle, identifier le besoin puis former un jeune ou replacer ou insérer un demandeur d'emploi en mobilisant les dispositifs de formation en alternance (contrat de professionnalisation ou apprentissage).
- **Mettre en oeuvre des actions de formation interentreprises** qui permettent aux salariés de découvrir aussi ce qui se fait ailleurs.

### **Action B.4**

#### **Accompagner le développement du tourisme d'affaires.**

- **Mobiliser le cluster « caraïbes meeting » sur un programme d'actions emploi-formation.**  
Exemple : formation du personnel du tourisme d'affaires dans le cadre de la charte qualité.
- **Former aux langues**

### **Action B.5**

#### **Développer la compétence Conseil en séjour (Offices du tourisme et syndicats d'initiative)**

- **Poursuivre le programme de formation en cours dans les OT/SI.**
- **Elargir cette compétence aux personnels d'accueil des hôtels et aux administrateurs des OT/SI.**

### **Action B.6**

#### **Accompagner le développement d'une restauration professionnelle martiniquaise**

- **Formation à proposer par OPCALIA/AGEFOS-PME à destination des salariés, couplée à une formation pour les employeurs (financement Conseil régional).**
- **Utiliser les équipements du lycée de Bellefontaine ou de l'AFPA.** Exemple : le samedi. Il existe déjà des modules de 20h sur la « HACCP » (système d'analyse des dangers - points critiques pour

la sécurité sanitaire des denrées alimentaires), le cuisinier créole, la composition florale.

- **Faire émerger un club Ressources Humaines de « restaurateurs ».** Exemple : pour travailler sur leurs pratiques de management mais aussi initier des actions de formation collectives pour les salariés de leurs établissements.

### Action B.7

#### Accompagner le développement et la professionnalisation des TPE

- **Viser les petites entreprises d'animation ou de loisir comprenant simplement l'emploi du créateur fragilisées par la précarité et éventuellement la saisonnalité de l'activité.** Exemple : développer des compétences de management (gestion et marketing) mais aussi conforter l'emploi par la qualification (ex. guides et accompagnateurs environnement patrimoine).
- **Constituer des groupes de formation-action ouverts à des professionnels d'une même activité.** Exemple : pour les guides, les accompagnateurs nature, les distilleries pour identifier les besoins spécifiques et trouver des solutions particulières à chaque activité, avec une animation régionale comme dans le cadre des «Initiatives Citoyennes pour le Développement du Tourisme en Martinique» de la Région.
- **Recenser et promouvoir les seuls meublés de qualité.** Exemple : faire monter par la FMOTSI un produit de formation/information sur la déclaration et le paiement de la taxe de séjour, sur la connaissance du patrimoine et de l'offre d'animation-loisir de Martinique.
- **Accompagner les adhérents aux labels Gîte de France ou Clé Vacances (CMT)**
- **Mettre en place un plan de formation collective à l'échelle d'un territoire,** à étendre sur les principales communes à forte vocation touristique. Exemple : dans le cadre du Grand Saint-Pierre ou de l'embellie Trois-Ilets. La formation par internet peut être envisagée pour permettre plus d'auto-formation aux horaires les plus adéquats à chacun, sans pour autant exclure les réunions pédagogiques.

### Action C.1

#### Améliorer la qualité de vie au travail et l'attractivité des métiers

- **Elaborer un PACT (Plan d'Amélioration des Conditions de Travail) entre les partenaires sociaux et institutionnels, dédié particulièrement au sous-secteur hôtellerie-restauration,** permettant d'initier des actions innovantes et de s'inscrire

dans une démarche globale de prévention de l'usure professionnelle telles que :

- **Diagnostiquer par secteur les facteurs de pénibilité et les postes de travail concernés.**
- **Accompagner les CHSCT** (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail).
- **Mettre en place une CPHSCT** (Commission Paritaire Hygiène, sécurité et Conditions de Travail) pour les TPE de moins de 11 salariés.
- **Mettre en place des actions de formation sous forme d'ateliers méthodologiques pour les managers et les RH.**
- **Sensibiliser et informer les salariés.**
- **Mener une réflexion territoriale.**

AXE C - Développement  
des pratiques de  
ressources humaines

### **Action C.2**

#### **Regrouper les moyens humains**

- 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

### **Action C.3**

#### **Réduire les difficultés de recrutement et favoriser l'insertion**

- **Développer l'intégration en mobilisant apprentissage et formation initiale avec stage en alternance** (contrats de professionnalisation)
- **Faciliter l'embauche (et la qualification) des jeunes proposant des compétences rares** via un groupement d'employeur
- **Permettre l'insertion de jeunes** via le groupement d'employeurs en hôtellerie, tourisme, restauration
- **Mieux faire connaître les métiers** (dispositif accueil-orientation-information)
- **Mieux faire connaître les activités du tourisme auprès du grand public et des personnels d'orientation de l'Education Nationale**
- **Améliorer objectivement l'image des métiers du tourisme**
- **Intégrer les travailleurs handicapés en adaptant les postes de travail**
- **Mobiliser le nouveau dispositif Emplois d'Avenir.**

### **Action C.4**

#### **Former des cadres dirigeants au management en Ressource Humaine**

- **Réunir des cadres-dirigeants et des chefs d'entreprises pour développer collectivement de nouvelles compétences**
- **Constituer un groupe de responsables RH pour déterminer les bonnes pratiques à diffuser**
- **Faire émerger des clubs de managers**
- **Initier une action de sensibilisation/information sur la démarche de prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux (RPS)**
- **Initier une action de formation sur l'évaluation des risques professionnels**

### **Action D.1**

#### **Observatoire emploi-formation du secteur du tourisme**

- Mettre en place un observatoire emploi-formation du secteur du tourisme. Exemple : L'analyse des sources de données utilisées dans le CEP est une première base de travail. Conventionner la fourniture de données au fur et à mesure des enquêtes menées ou des extractions des fichiers opérées auprès des sources, fournisseurs de données statistiques : CGSS, CMT, Pôle Emploi, Conseil régional, DIECCTE, OPCALIA, AGEFOS-PME, AFPA, Rectorat, INSEE.
- Portage par le Conseil Régional.

## Action D.2

### Instance de pilotage et de suivi du Plan d'action

- **Composition de l'instance de pilotage :**

L'Etat (DIECCTE), le Conseil Régional, OPCALIA, AGEFOS-PME, l'ARACT organismes paritaires, associations réunissant des professionnels porteurs d'action (ZILEA pour l'hôtellerie, CPIH, GTCM, cluster « Caraïbes Meeting », Gîtes de France, syndicat employeur qui émergerait), les organisations syndicales de salariés L'AGEFMA (CARIF/OREF), le Rectorat, la CCIM, le CMT, la FMOTSI, la CCIM, porteuse des quelques actions.

- **Assurer une mission de suivi mais aussi de coordination des actions**, à l'instar de ce qui peut se faire dans les Plans Locaux d'Initiative pour l'Emploi.

## Action D.3

### Animation en Ressources Humaines du secteur du tourisme par le Comité de pilotage

- **Apporter un appui aux porteurs de projet en ingénierie et conseil en formation** par une animation transversale.
- **Mettre en œuvre une communication auprès des entreprises et des salariés** via notamment une newsletter valorisant les premières expériences.
- **Assurer le secrétariat du comité de pilotage et présenter chaque année un bilan du plan d'action.**





Cette synthèse est issue du Contrat  
d'Etude Prospective disponible sur le  
site du Conseil Régional :  
[www.crmartinique.fr](http://www.crmartinique.fr)  
[www.region-martinique.mq](http://www.region-martinique.mq)

2013

