



# CONTRAT D'OBJECTIFS

## MÉTIERS de L'HÔTELLERIE - RESTAURATION

2013 / 2018





Entre :

D'une part,

L'**État**, représenté par le Préfet de la région Alsace et le Recteur de l'Académie de Strasbourg, Chancelier des Universités,

Le **Conseil Régional d'Alsace**, représenté par son Président,

D'autre part,

La **Commission Régionale Paritaire Emploi Formation de l'Industrie Hôtelière**, représentée par sa Présidente et sa Vice-présidente,

Vu,

- l'article 22 de la loi 87-572 du 23 juillet 1987 relative à l'apprentissage, créant les contrats d'objectifs,
- le décret n° 93-51 du 14 janvier 1993 relatif aux contrats d'objectifs pluriannuels,
- la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie,
- le Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles signé le 24 juin 2011,

Il est convenu ce qui suit.

# Sommaire

## Article 1 : Diagnostic et état des lieux

1. Le secteur d'activité : situation économique et perspectives
2. Les besoins en compétences actuels et futurs
3. Le marché du travail
4. L'offre de formation

## Article 2 : Priorités et actions pour la période 2013- 2018

- |            |   |
|------------|---|
| Priorité 1 | Observer et anticiper les besoins en compétences du secteur |
| Priorité 2 | Développer l'information sur la réalité des métiers         |
| Priorité 3 | Favoriser l'accès aux emplois et à l'alternance             |
| Priorité 4 | Renforcer les compétences des actifs du secteur             |

## Article 3 : Mise en œuvre et suivi

1. Comité de pilotage et de suivi
2. Les groupes de travail techniques et thématiques
3. Durée et renouvellement du contrat
4. Plan d'action 2012-2013 : définition des actions prioritaires sur les deux premières années de mise en œuvre du contrat

## Article 4 : Annexes

- Annexe 1 : Bilan du contrat d'objectifs 2008-2011
- Annexe 2 : Carte des formations par apprentissage 2011-2012
- Annexe 3 : Effectifs des scolaires en lycées et apprentis en CFA suivant une formation dans l'hôtellerie –restauration à la rentrée 2011
- Annexe 4 : Carte des formations initiales rentrée 2011
- Annexe 5 : Les CQP en Alsace en 2011

## PREAMBULE

L'Etat, la Région Alsace, et les professionnels de l'Hôtellerie Restauration, représentés par la Commission Régionale Paritaire Emploi Formation de l'Industrie Hôtelière (CRPEF/IH) conviennent de collaborer en matière d'orientation et de formation tout au long de la vie.

Ils affirment par le présent contrat leur volonté de rationaliser l'utilisation de l'ensemble des dispositifs et moyens de formation existants, d'ajuster au mieux l'offre de formation aux possibilités de l'emploi, de concourir à l'effort global d'élévation du niveau de qualification de la population, et de favoriser l'insertion professionnelle et l'égalité des chances.

## ARTICLE 1 : DIAGNOSTIC ET ETAT DES LIEUX

*Ces données sont issues du document « Eléments de réflexion sur les métiers de l'hôtellerie - restauration », réalisé en février 2012 par l'OREF en lien avec l'observatoire de branche (document téléchargeable sur le site [www.oref-alsace.org](http://www.oref-alsace.org) et le portail régional de l'Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration sur le site : [www.fafih.com](http://www.fafih.com) ; l'état des lieux a été complété avec des informations issues de différentes sources).*

### [1] Périmètre

#### Les codes NAF retenus sont les suivants :

5510Z : Hôtels et hébergement similaire  
5610A : Restauration traditionnelle  
5610B : Cafétérias et autres libres-services  
5621Z : Services des traiteurs  
5629 A/B : Restauration collective  
5630Z : Débits de boissons  
(9200Z : Casinos)\*  
(9604Z : Thalassothérapie)\*

#### Les métiers retenus sont les suivants :

G 1206 : Personnel technique des jeux  
G 1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant  
G 1402 : Management d'hôtel-restaurant  
G 1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique  
G 1404 : Management d'établissement de restauration collective  
G 1501 : Personnel d'étage  
G 1502 : Personnel polyvalent d'hôtellerie  
G 1503 : Management du personnel d'étage  
G 1601 : Management du personnel de cuisine  
G 1602 : Personnel de cuisine  
G 1603 : Personnel polyvalent en restauration  
G 1604 : Fabrication de crêpes ou pizzas  
G 1605 : Plonge en restauration  
G 1701 : Conciergerie en hôtellerie  
G 1702 : Personnel du hall  
G 1703 : Réception en hôtellerie  
G 1801 : Café, bar, brasserie  
G 1802 : Management du service en restauration  
G 1803 : Service en restauration  
G 1804 : Sommellerie

*\* Une infime partie des établissements inscrits comme discothèques, gestion d'installations sportives, jeux de hasard ou activités thermales font partie de la convention collective. Afin de ne pas surestimer les effectifs, les données concernant ces activités ne sont donc pas présentées.*

## 1. Le secteur d'activité : situation économique et perspectives

(données OREF, « Eléments de réflexion sur les métiers de l'hôtellerie - restauration », en février 2012)

### Les établissements

En Alsace, près d'un établissement sur trois n'a pas de salarié (notamment dans les établissements de restauration traditionnelle, débits de boisson, services de traiteurs).

La répartition par taille montre la prédominance des très petites unités économiques : à peine plus de 10 % des établissements du secteur comptent au moins dix salariés.

Les établissements employeurs sont majoritairement (63 %) des restaurants traditionnels : les hôtels représentent moins d'un établissement sur cinq (17 %), les débits de boissons un sur dix. Les autres activités ne concernent qu'un faible nombre d'établissements.

En dix ans, les établissements du secteur ont vu leur nombre légèrement augmenter. Si les hôtels et les débits de boissons sont à la baisse, ainsi que la restauration collective dans une moindre mesure, à l'inverse, la restauration traditionnelle s'affirme comme le moteur de l'activité sectorielle.

<p><b>[2] Nombre d'établissements</b></p> <p>4 829 établissements</p> <ul style="list-style-type: none"><li>3 382 établissements avec salariés (dont 63% en restauration traditionnelle, 17% hôtels, 10% débits de boisson, 6% restauration collective, 3% traiteurs...)</li><li>1 422 établissements sans salariés (1 sur 3)</li></ul>	<p><b>Tendance</b> (créations/disparitions)</p> <p>+5% entre 1993 et 2010</p>  <p>Baisse du nombre d'établissements entre 2000 et 2010 <i>Sauf</i> : + 18% pour la restauration traditionnelle</p>
---	---

### Les actifs :

Plus de la moitié (55 %) des salariés du secteur en Alsace sont employés dans un restaurant traditionnel.

L'hôtellerie est la seconde activité en termes d'emplois salariés avec 30 % des contrats, suivie de la restauration collective (10 %).

Une forte majorité (62 %) des salariés exerce dans des établissements du Bas-Rhin, plus spécialement dans l'agglomération de Strasbourg.

Le travail des salariés s'effectue pour la moitié (49 %) d'entre eux dans des établissements de moins de dix salariés dont 19 % dans des établissements de moins de cinq salariés. Le quart (24 %) des contrats de travail se situe dans des établissements de dix à dix-neuf salariés. Moins d'un salarié sur dix exerce dans un établissement de cinquante salariés ou plus. Sur les dix dernières années, la tendance s'oriente vers une augmentation de l'emploi dans des établissements de plus grande taille.

L'évolution décennale des emplois salariés fait apparaître une croissance de 8 % représentant un solde positif de plus de 1 700 contrats de travail. Cette croissance est inégalement répartie entre les branches d'activités. La restauration traditionnelle est le moteur de l'emploi ; ses effectifs salariés ont augmenté de près de 50 % sur la période. A l'inverse, les débits de boissons et – dans une moindre mesure – la restauration collective ont perdu des emplois.

L'emploi non salarié et les emplois saisonniers constituent dans la région un apport important aux actifs employés par le secteur.

<p><b>[3] Nombre d'actifs</b></p> <p>22 526 salariés  3 693 non salariés  6 266 postes de saisonniers d'été  2 320 saisonniers en hiver</p> <p>55% des salariés et 65% des non salariés exercent dans la restauration traditionnelle ; 30% des salariés exercent dans les hôtels.</p> <p>49% des salariés travaillent dans des établissements de moins de 10 salariés.</p>	<p><b>Tendance</b></p>  <p>+ 8 % d'emplois salariés entre 2000 et 2010  + 22 % entre 1993 et 2009 ;</p>
<p><b>[4] Poids du secteur dans l'économie</b></p>	<p>4,4 % des salariés en Alsace</p>
<p><b>[5] Dimension transfrontalière</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Position transfrontalière intéressante d'un point de vue touristique et économique, qui nécessite la maîtrise de langues étrangères.</li> <li>- position qui augmente les « fuites » des compétences vers la Suisse (notamment dans le 68)</li> </ul>

## [6] Les opportunités

- Le vieillissement démographique et l'évolution des modes de vie (déplacements, ...) pourraient stimuler la demande de services intégrés « traiteur / plats à emporter / livraison à domicile ».
- Les préoccupations des consommateurs en matière de santé, de respect de l'environnement... peuvent impacter sur leurs exigences en matières de qualité de produits et de services, ce qui pourrait augmenter la valeur du secteur
- L'impact sur la qualité des durcissements des réglementations alimentaires
- L'évolution technologique : les TIC multiplient les possibilités des entreprises de se faire connaître et d'accueillir des clients bien au-delà de leur zone de chalandise. Les TIC et l'Internet prennent de plus en plus d'importance dans toute la chaîne de valeur. Les opérations de gestion et d'approvisionnement seront de plus en plus effectuées en ligne à l'avenir.
- Les opportunités de développement du tourisme culturel, viticole, ... et du développement de séjours de courtes durées en Alsace : complémentarité de réseaux de transport de voyageurs, position géographique transfrontalière, possibilités de diverses formes de tourisme rural, patrimoine culturel, historique et traditionnel...
- A 500 km autour de Strasbourg : la plus forte densité d'Europe, qui implique un fort potentiel de clientèle

## [7] Les menaces

- Le manque de personnel suffisamment qualifié compromet la qualité du secteur
- L'impact financier des réglementations et normes : réglementations lourdes pour les débits de boisson, normes d'accessibilités coûteuses, variation de la TVA, contraintes immobilières fortes...
- La tendance à la baisse de l'investissement dans les repas du personnel, à la fiscalisation de cette forme d'avantage salarial, et à la réduction du nombre de restaurants collectifs d'entreprise
- Difficultés de subsistance pour les établissements hôteliers ruraux ou dans les petites villes
- Forte concurrence de nouvelles formes de restauration : restauration rapide, grandes surfaces, ...
- Les aléas des prix des denrées alimentaires non corrélées à des hausses de prix
- Impacts liés aux marchés publics dans la restauration collective

## [8] Les forces du secteur

- Secteur non délocalisable : les gens ne cesseront jamais de manger ni de voyager.
- Ouverture et possibilités de carrières : le secteur offre des possibilités d'emploi aux jeunes et aux adultes. Les personnes ayant un premier niveau de qualification peuvent y faire carrière.
- Secteur mondial et marchés internationaux.
- Activités impossibles à exporter ou à externaliser, étant donné la forte intensité de main-d'œuvre et la proximité avec les clients.
- Secteur flexible, qui fait face aux changements avec une relative aisance
- En Alsace, attractions et équipements touristiques reconnus, et activité bien répartie sur l'ensemble du territoire alsacien
- Chaque département dispose d'une offre de formation professionnelle conséquente en hôtellerie- restauration

## [9] Les faiblesses

- Forte dépendance aux touristes et forte dépendance saisonnière
- Tendance à un comportement réactif plutôt que proactif (par exemple concernant les réglementations)
- Productivité faible: marges bénéficiaires et valeur ajoutée peu élevées.
- Niveau de formation et de compétences peu élevé parmi les travailleurs
- Vieillesse de la population active
- Difficultés à fidéliser les jeunes diplômés du secteur
- Mauvaise image du travail dans le secteur
- Spécificités des conditions de travail
- Secteur très ouvert, en particulier le secteur des restaurants, bars et cafés : nombreuses créations d'entreprises vouées à la faillite, et marges bénéficiaires en baisse.

## 2. Les besoins en compétences actuels et futurs

Ce secteur se caractérise par des difficultés récurrentes de recrutement sur des postes qualifiés, et de fidélisation des salariés.

Au-delà des enjeux majeurs en matière de qualification des actifs (fidéliser dans les métiers du secteur les jeunes diplômés issus de la formation initiale, qualifier les salariés formés « sur le tas » pour faciliter leur mobilité professionnelle, diversifier les voies d'accès à l'emploi qualifié...), le secteur devra développer plus particulièrement certaines compétences pour répondre aux exigences du marché :

- les pluri-compétences,
- la gestion financière,
- les TIC,
- les compétences linguistiques et interculturelles,
- des savoirs et savoir-faire plus étendus en matière de service, de commercialisation, de communication.

<p><b>[10] Principaux métiers</b></p>	<p>Serveur (se) de restauration, chef de cuisine, cuisinier (ère), commis de cuisine, maître d'hôtel, employé(e) polyvalent (e) en restauration, plongeur (se), chef de rang, sommelier, employé (e) d'étage, chef de réception,, gouvernant (e), chef gérant (e), barman (barmaid), serveur(se) de café/ brasserie.</p>
<p><b>[11] Besoins en compétences recherchés à court, moyen et long terme</b></p>	<p><b><u>Pour l'ensemble du secteur :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>pluri-compétences</b> : avec pour but de répondre aux besoins toujours plus grands de flexibilité, qui découlent de la nature saisonnière de l'activité du secteur et du souhait de satisfaire les travailleurs en quête de meilleures conditions de travail et d'horaires adaptés à leur cycle de vie.</li> <li>- <b>la gestion financière</b> : les conditions de propriété des hôtels et des restaurants deviennent plus complexes, souvent sous l'effet du franchisage, des prises de participation et de l'externalisation de certaines tâches (nettoyage...). A ces tendances viennent s'ajouter la réduction des marges bénéficiaires, ce qui entraîne l'accroissement de la demande de compétences de gestion financière. Une part croissante du temps de travail dans les entreprises devra être consacrée à l'évaluation financière et économique de l'activité et l'organisation du travail du personnel.</li> <li>- <b>les TIC</b> : les compétences en TIC sont des compétences transversales. Elles doivent être analysées dans le contexte de leur mise en œuvre, par exemple le marketing, le service à la clientèle, la gestion financière, la logistique, etc. Les cadres ne doivent pas nécessairement posséder des compétences très pointues en matière de TIC, mais il devient crucial pour la plupart d'entre eux d'être parfaitement au fait des innombrables possibilités, avantages et défis que présentent les TIC et l'Internet.</li> <li>- <b>les compétences linguistiques et interculturelles</b>: elles sont indispensables avec l'internationalisation de la clientèle et des salariés, et d'autant plus dans une région proche de pays germanophones, qui accueille régulièrement des parlementaires de tous les pays européens.</li> <li>- <b>les savoirs et savoir-faire plus étendus en matière de service, de commercialisation, de communication</b> : L'importance accrue accordée à la santé, à l'équilibre et à la durabilité qui résulte de l'évolution des modes de vie implique que le personnel acquière de nouveaux savoirs et savoir-faire. Par exemple, les serveurs ne peuvent plus se contenter de servir des plats, ils doivent aussi savoir d'où viennent les produits et être au courant des impacts que ces produits peuvent avoir sur la santé de leurs clients ainsi que sur l'environnement.</li> </ul>

	<p>Par ailleurs, les compétences de service ne se limitent pas aux métiers de contact avec la clientèle ; elles englobent l'ensemble des activités et des personnels d'un établissement qui, par leur travail individuel, satisfont les attentes des clients.</p> <p>Le développement des chaînes (intégrées ou d'indépendants) génère l'apparition d'emplois commerciaux, de communication, de soutien logistique ou technique. Les contraintes de résultats financiers impliquent une attention plus poussée à la commercialisation de la production, quelque soit l'activité, et à la vente des services ou de produits aux marges plus élevées.</p>
<p><b>[12] Conséquences sur les niveaux de formation</b></p>	<p>Globalement, le niveau V demeure un premier niveau de qualification pour les professionnels, et une entrée dans ce secteur d'activité.</p> <p>Pour répondre aux besoins en compétences du secteur en Alsace, à la rentrée 2011 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 diplômes nationaux sont accessibles par l'apprentissage : 7 en niveau V, 4 en niveau IV, 3 en niveaux III et II (cf. annexes 2, 3, et 4)</li> <li>- 14 diplômes nationaux sont accessibles par voie scolaire : 7 en niveau V, 5 en niveau IV, 2 en niveau III (cf. annexes 2, 3, et 4)</li> <li>- 11 CQP sont proposés par la profession en Alsace (cf. annexe 5)</li> </ul>
<p><b>[13] Conséquences sur les évolutions des métiers</b></p>	<p><b><u>Restauration traditionnelle :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cuisine, développement des capacités de réaction et de réorganisation de la production, produits nouveaux, nouveaux équipements, ...</li> <li>- en salle : accueil, commercialisation, conseils et connaissance des produits et de leurs provenance, pratique de langues étrangères. Service « spectacle » (flambage, découpe, ...) ; capacité à s'adapter à l'attente immédiate du client</li> </ul> <p><b><u>Restauration collective :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacts du « programme national nutrition santé ») sur les formations continues (autant pour la logistique et la gestion- filières d'achat de proximité, choix et diversité des produits...- , la cuisine et la diététique, la communication les valeurs nutritionnelles...)</li> <li>- recherche d'adaptation des tâches au profit des personnes de moindre qualification, polyvalence accrue de la main d'œuvre traditionnelle, spécialisation des nouveaux arrivants.</li> </ul> <p><b><u>Hôtellerie :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisation des nouveaux moyens de communication et de commercialisation (TIC, Internet)</li> <li>- maîtrise de deux langues étrangères</li> <li>- capacité à encadrer des équipes tout en accordant une place croissante à l'autonomie individuelle pour satisfaire au plus vite les attentes de la clientèle.</li> </ul> <p><b><u>Cafés, bars et débits de boissons :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- domaine de l'animation</li> <li>- relation clientèle</li> </ul>

### 3. Le marché du travail

<p><b>[14] Marché du travail régional</b></p>	<p><b>9261 offres d'emploi</b> déposées durant toute l'année 2010 sur les métiers spécifiques au secteur (10,9% de l'ensemble des offres), soit + 15% par rapport en 2009.</p> <p><b>12537 demandes d'emploi</b> déposées tout au long de cette même année, soit + 6% par rapport à 2009.</p> <p><b>7 métiers rassemblent 90% des offres en Alsace</b> (service en restauration, personnel de cuisine, personnel polyvalent de restauration, plonge, personnel d'étage, réception en hôtellerie, métiers des bars/ cafés/ brasseries).</p> <p><b>Moins de 8% des offres proviennent des agences intérimaires, et 58% des emplois proposés sont en contrats de plus de 6 mois.</b></p>		
<p><b>[15] Nombre de demandeurs d'emplois inscrits</b></p>	<p>6 268 demandeurs d'emploi en fin de mois inscrits à Pôle emploi au 31/12/2010, soit + 8% de demandeurs d'emploi par rapport à décembre 2009.</p>		
<p><b>[16] Est-ce un secteur qui recrute ?</b></p>	<p>Court terme</p>	<p>Moyen terme</p>	<p>Long terme</p>
	<p></p> <p>Notamment personnel qualifié</p>	<p></p> <p>Notamment personnel qualifié</p>	<p><b>Vraisemblablement :</b></p> <p></p> <p>Notamment personnel qualifié</p>

## 4. L'offre de formation

L'appareil de formation initiale dans les métiers du secteur compte 3143 jeunes (toutes années confondues), dont 1 429 apprentis (*cf. carte des formations par apprentissage en annexe 2*).

Le poids de l'apprentissage en Alsace est important dans ce secteur : près de 46% de jeunes formés dans les métiers de l'hôtellerie – restauration sont des apprentis (*23% dans le secteur tertiaire*), et 88% des apprentis trouvent un maître d'apprentissage près de leur domicile (*75,9% dans le tertiaire*).

L'importance de l'apprentissage est en fort contraste avec le faible développement des contrats de professionnalisation dans l'hôtellerie-restauration alsacienne, dispositif davantage destiné à l'embauche d'un public un peu plus âgé.

### 4.1. Formation initiale

<p><b>[17] Nombre de formés à la rentrée 2010</b></p>	<p>1 675 lycéens <b>53,29 %</b>  <i>dont 32% niveau V, 45,4% niveau IV, 22,3% niveau III</i></p> <p>39 étudiants <b>1,24 %</b></p> <p>1 429 apprentis <b>45,46 %</b>  <i>dont 78% niveau V, 17% niveau IV et 4,7% niveau III</i></p> <p><b>Total : 3143 jeunes</b></p>
<p><b>[18] Evolution du nombre de formés sur la période 2000 – 2010</b></p>	<p><b>+ 24%</b> de jeunes formés dans ce secteur (dont + 33% au niveau IV et + 48% au niveau III)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lycées : + 9% dans les lycées</li> <li>- CFA : + 45% dans les CFA</li> </ul>
<p><b>[19] Répartition par niveaux de formation (en 2010)</b></p>	<p>Niveau V : 52,78 %  Niveau IV : 31,91 %  Niveau III : 14,06 %  Niveaux II et I : 1,24 %</p>
<p><b>[20] Attractivité des formations (lycées en 2010)</b></p>	<p>190 % d'attractivité (=nombre de vœux 1 / nombre de places)  (taux moyen pour le secteur tertiaire : 181 %)</p>
<p><b>[21] Mobilisation des places (lycées en 2010)</b></p>	<p>94% de mobilisation des places (=effectif formé en 1<sup>ère</sup> année / nombre de places)</p>
<p><b>[22] Taux de réussite aux examens (en 2010)</b></p>	<p>87% (<i>85% en moyenne pour les formations de tertiaire</i>)</p>
<p><b>[23] Taux d'insertion professionnelle (en 2011)</b></p>	<p>63% (<i>identique à la moyenne tous secteurs</i>), dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 66,9% pour les lycéens (dont 55,8% pour les niveaux V et 65,8% niveaux VI, et 82,7% niveaux III)</li> <li>- 60,1% pour les apprentis (dont 55,6% niveaux V et 73,7% niveaux IV)</li> </ul>
<p><b>[24] Taux de rupture moyen des contrats d'apprentissage</b></p>	<p><b>Sur la période 2004-2008 dans le secteur de l'Hôtellerie Restauration (chiffres CCI) : 43%</b> (<i>taux moyen de rupture des contrats d'apprentissage pour la région sur la même période : 24%</i>) - 40% de rupture en niveau V.  <b>En 2011 (chiffres CPREF-IH) : 35% de rupture</b> (sans réorientation dans une formation du secteur) .</p>

#### 4.2 Formation professionnelle continue

<p><b>[25] Nombre de demandeurs d'emploi formés et évolution</b></p>	<p><b>Formations financées par la Région Alsace :</b>                  2010 : 558 places de formation continue                  2011 : 445 places en formation continue                  2/3 en cuisine ; 1/3 métiers du service                  Taux de remplissage : 98%</p> <p><b>Formations financées par Pôle emploi:</b>                  2011 : 138 parcours de formation d'adaptation et 60 places de formation à la création ou reprise d'entreprise dans l'hôtellerie restauration (formation obligatoire)</p>
<p><b>[26] Nombre de salariés formés et évolution</b></p>	<p>3509 stagiaires salariés ont bénéficié des différents dispositifs du FAFIH (les serveurs en restauration, personnel de direction, réceptionnistes, représentent 47% des bénéficiaires de ces formations)</p>
<p><b>[27] Nombre de contrats et périodes de professionnalisation</b></p>	<p>332 contrats de professionnalisation en 2010 en « stock » (sur 2 ans)                  15 périodes de pro en 2010</p>
<p><b>[28] Formation des tuteurs</b></p>	<p>97 en 2009                  107 en 2010                  175 en 2011</p>

#### 4.3 Evolution de l'offre de formation

<p><b>[29] Compétences à anticiper dans l'évolution de l'offre de formation initiale</b></p>	<p>Commercial et communication                  Relation clientèle                  Management/Gestion                  TIC                  Langues</p>
<p><b>[30] Aménagements qui apparaissent comme prioritaires dans l'offre de formation des DE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rationaliser les parcours articulés : prévoir dès septembre 2012 les volumes et contenus des formations (préqualification, qualification, professionnalisation) du PRF 2014 avec la branche professionnelle, afin de prévoir une offre structurelle en adéquation avec les prévisions de recrutements et de contrats en alternance du secteur</li> <li>- Adapter les périodes de stages pratiques en préqualification (passer de 15% à 50% de la durée totale de la formation)</li> <li>- développer les formations linguistiques et les modules de formations aux relations clientèle</li> <li>- valider les stages de pré-qualification : par des modules d'un CQP, une recape...</li> <li>- réfléchir à des « passerelles » entre CQP pour faciliter les évolutions et suites de parcours</li> <li>- Affiner les profils des demandeurs d'emploi : s'appuyer sur l'expertise « compétences » des ambassadeurs métiers, développer la méthode de recrutement par simulation, notamment pour le recrutement pour le personnel de salle</li> <li>- Expérimenter des parcours « AVP puis RECAPE en contrat de professionnalisation » en travaillant préalablement avec les prescripteurs</li> <li>- Mobiliser les formations individuelles proposées par le FAFIH pour les saisonniers</li> </ul>

## ARTICLE 2 : PRIORITES ET ACTIONS 2013- 2018

### Le contrat d'objectifs, véritable levier du CPRDFP 2011-2014 :

Prévu par la loi du 24 novembre 2009, le Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (CPRDFP) définit la stratégie et les objectifs en matière de formation professionnelle pour les trois années à venir toutes voies de formation confondues (formation initiale sous statut scolaire, apprentissage, formation continue).

Le CPRDFP vise particulièrement :

- La sécurisation des parcours à court et moyen terme, et la réduction des inégalités face à l'emploi et la professionnalisation, par la formation professionnelle tout au long de la vie
- Une offre de formation réactive et adaptable aux mutations économiques et aux besoins en compétences d'aujourd'hui et de demain
- Une organisation d'accès à l'orientation et à la formation contribuant à un développement équilibré des territoires
- Un équilibre entre le développement de la responsabilité des personnes pour conduire leur projet de formation et les moyens qui leur sont donnés pour accompagner sa construction

Tous les publics sont concernés, quels que soient leur âge ou leur statut (lycéens, étudiants, apprentis, demandeurs d'emploi, salariés ...).

En Alsace, il a été adopté et signé le 24 juin 2011 par le Préfet de la région Alsace, le Recteur et le Directeur Régional de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt et le Président du Conseil Régional, en présence de la Ministre chargée de l'apprentissage et de la formation professionnelle.

« Permettre à chaque individu de construire et de réaliser son projet professionnel, en cohérence avec ses aspirations personnelles et les réalités de l'économie régionale » est l'ambition du CPRDFP en Alsace.

Ce document s'appuie sur un diagnostic régional et territorial de la situation économique et des besoins en compétences, et prévoit le renforcement d'une démarche de prospective à l'échelle du Rhin Supérieur.

A partir de ce socle, le CPRDFP alsacien a la particularité d'être élaboré en deux parties :

- La première partie définit 3 enjeux transversaux, déclinés en 15 objectifs opérationnels
- La seconde partie détaille les priorités en matière d'orientation, de formation continue des salariés et des demandeurs d'emploi, validation des acquis de l'expérience, et d'emploi pour vingt secteurs-clefs de l'économie alsacienne, dont l'hôtellerie – restauration.

Véritable levier d'actions pour la mise en œuvre effective du CPRDFP, le contrat d'objectifs des métiers de l'hôtellerie – restauration 2012-2018 a été élaboré en tenant compte à la fois :

- Des éléments de bilan du COT Hôtellerie-Restauration 2008-2011 (*cf. annexe 1*)
- Du diagnostic et de l'état des lieux du secteur (*cf. article 1<sup>er</sup> de ce contrat d'objectifs*)
- Des enjeux transversaux et priorités sectorielles du CPRDFP 2011-2014.

## Les priorités de l'hôtellerie – restauration du CPRDFP 2011-2014 :

Huit priorités spécifiques au secteur sont déterminées dans le CPRDFP 2011 -2014 :

1. Développer l'information sur la réalité des métiers
2. Développer l'alternance sous contrat de travail (apprentissage et contrats de professionnalisation)
3. Améliorer la qualité des périodes de formation en entreprise
4. Favoriser le développement des compétences des salariés
5. Enrichir l'offre de formation
6. Articuler efficacement l'offre de formation suite à la rénovation du Bac Pro
7. Développer une démarche de GPEC
8. Etablir des liens plus étroits avec les représentants du tourisme de loisirs pour affiner la connaissance des filières, en termes de problématiques emploi-formation.

## Les priorités du Contrat d'Objectifs des métiers de l'hôtellerie – restauration 2013-2018 :

Les 8 priorités du secteur identifiées dans le CPRDFP, croisées à l'état des lieux (article 1) et au bilan du COT 2008-2011 (annexe 1), ont permis de définir les actions en matière d'orientation et de formation professionnelle du contrat d'objectifs des métiers de l'hôtellerie et de la restauration 2013-2018.

Ainsi, en cohérence avec le CPRDFP, les signataires du présent contrat ont identifié les quatre priorités suivantes :

- Priorité 1**      **Observer et anticiper les besoins en compétences du secteur**
- Poursuivre l'observation croisée et mettre en œuvre une démarche prospective
  - Développer une démarche de diagnostics spécifiques :
    - o Mieux connaître l'offre d'emploi proposée par les entreprises
    - o Définir de manière plus fine les profils exacts des demandeurs d'emploi
    - o Elaborer des diagnostics « formations » des entreprises
- Priorité 2**      **Développer l'information sur la réalité des métiers**
- Promouvoir les ambassadeurs
  - Former les prescripteurs
  - Mutualiser les moyens pour renforcer l'information sur les métiers
    - o Valoriser les outils existants
    - o Mobiliser les séquences d'observation et périodes de stages de découverte
- Priorité 3**      **Favoriser l'accès aux emplois et à l'alternance pour répondre aux besoins des employeurs et aux ambitions des candidats en proposant des actions de formation adaptées**
- Développer des parcours articulés et adaptés aux profils des apprenants
    - o Renforcer les missions du développeur sectoriel
    - o Mobiliser les actions de préparation ou de préqualification
  - Adapter l'offre de formation liée aux besoins des entreprises
    - o Consulter les partenaires sur l'évolution des cartes de formations initiales (voie scolaire et apprentissage)
    - o Elaborer, de manière concertée, les parcours de formations continues (plan sectoriel et territorial) en optimisant les dispositifs existants
  - Améliorer la qualité de l'alternance (dans le cadre de contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation), la qualité des périodes de formation en milieux professionnels sous statuts scolaires et celle des stages durant les formations continues à temps plein
    - o Réactualiser la convention visant l'amélioration de la qualité de l'alternance
    - o Renforcer la méthodologie d'accompagnement dans les formations au tutorat
- Priorité 4**      **Renforcer les compétences des actifs du secteur**
- Renforcer les compétences des actifs, pour fidéliser les salariés, faciliter les évolutions professionnelles, et répondre aux exigences du marché
    - o Développer l'acquisition de compétences transversales, dont linguistiques, TIC, services à la clientèle
    - o Poursuivre les actions de lutte contre l'illettrisme
    - o Mobiliser les fonds de formation pour le développement de compétences en management, gestion, communication et commercialisation
  - Consolider le parcours des salariés de l'insertion par l'activité économique
  - Accompagner et adapter les actions liées à la création / reprise d'entreprises

## Priorité 1 - Observer et anticiper les besoins en compétences du secteur

### ARTICULATIONS DES ACTIONS DE LA PRIORITE 1 AVEC LES OBJECTIFS DU CPRDFP 2011-2014 :

La méthodologie des travaux d'observation et d'anticipation sera conforme à celle établie dans le CPRDFP pour établir un diagnostic régional et territorial de la situation économique et des besoins en compétences, et renforcer la démarche de prospective. L'exercice sera concerté, et les travaux de prospective s'inscriront dans le prolongement de l'analyse sectorielle que l'OREF réalise en partenariat avec l'observatoire du secteur.

### Mise en œuvre de la priorité 1

#### Pilote/ partenaires associés

**Action 1 :** Poursuivre l'observation croisée et mettre en œuvre une démarche prospective

**OREF** / observatoire sectoriel des métiers de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs

Deux dimensions seront investies en matière de prospective: la dimension qualitative pour identifier les défis auxquels la profession sera confrontée, et la dimension quantitative qui permettra d'analyser les flux en matière de formation initiale et continue. *La définition du cadrage stratégique pour les 3 années à venir est prévue pour début 2013.*

**Action 2 :** Développer une démarche de diagnostics spécifiques :

- *Mieux connaître l'offre d'emploi proposée par les entreprises (nature et quantité)*
- *Définir de manière plus fine les profils exacts des demandeurs d'emploi*  
*Afin d'affiner la connaissance des profils des demandeurs d'emploi, Pôle emploi et le FAFIH expérimentent un dispositif d'évaluation des compétences des demandeurs d'emploi en amont des recrutements. A cette fin, seront mobilisés :*
  - les Méthodes de Recrutements par Simulation
  - L'expertise « compétences » des ambassadeurs métiers
- *Elaborer des diagnostics « formations » des entreprises*

**Profession** (FAFIH / CRPEF – IH) / Pôle emploi

**Pôle emploi** - profession (FAFIH / CRPEF – IH)

**profession** (FAFIH / CRPEF – IH)

#### Les leviers de mise en œuvre :

- Les travaux de l'OREF, qui s'appuient sur l'ensemble de la production réalisée au niveau régional sur le champ emploi-formation, et qui sont menés en concertation avec l'Observatoire sectoriel des métiers de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs
- L'enquête BMO et l'exploitation des données de Pôle emploi
- Outil de pré- diagnostic élaboré par le FAFIH
- Le développeur sectoriel, dont l'une des missions est de contribuer au diagnostic des besoins en compétences et en formations des entreprises
- ...

## Priorité 2 - Développer l'information sur la réalité des métiers

### ARTICULATIONS DES ACTIONS DE LA PRIORITE 2 AVEC LES OBJECTIFS DU CPRDFP 2011-2014 :

Les 4 objectifs de l'enjeu 1 du CPRDFP « s'orienter tout au long de la vie » sont ciblés :

#### Objectif 1 Mettre à disposition des outils et des informations utiles « Pouvoir s'informer pour mieux choisir »

Les outils en réalité sont nombreux : sites internet, plaquettes sectorielles, guides, témoignages de parcours, forums et salons, portes ouvertes, stages, ateliers d'orientation, les fiches métiers, ...

Il s'agit d'identifier ceux qui sont les plus utiles en fonction des situations individuelles, et notamment de proposer des informations sur les métiers, leurs réalités économiques et les tendances.

#### Objectif 2 Fédérer autour des démarches d'orientation « 1 000 professionnels s'engagent pour l'orientation »

Les occasions d'échanges avec des professionnels ou de visualisation des métiers dans leur environnement, constituent des temps très forts pour aider au choix d'un métier. Un véritable réseau de professionnels volontaires pour participer à l'orientation sera constitué : ces professionnels seront mobilisés pour témoigner sur le métier exercé, leur parcours professionnel, leur entreprise... dans le cadre de différentes actions d'information (portes ouvertes, salons, forums, ...)

#### Objectif 3 Valoriser toutes les voies de formation professionnelle pour favoriser l'égalité des chances « Chacun ( e ) sa voie ! »

Les outils d'information sur les métiers et carrières devront privilégier une information neutre et complète, sur toutes les voies de formation.

#### Objectif 4 Personnaliser les démarches et les réponses « Je détermine et réalise mon projet professionnel ! »

La réforme de l'orientation, et particulièrement l'installation du Service Public de l'Orientation (SPO) tout au long de la vie « garantit à toute personne l'accès à une information gratuite, complète, et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés, et les niveaux de rémunération ». Les acteurs locaux de l'AIOA veillent à l'accueil et à l'accompagnement personnalisés. Des formations sont proposées aux professionnels de l'orientation, pour renforcer leur connaissance mutuelle au bénéfice des individus suivis.

### Mise en œuvre de la priorité 2

#### Pilotes/partenaires associés

#### Action 3 : Promouvoir les ambassadeurs

Mobiliser ces professionnels de l'hôtellerie - restauration formés à la promotion des métiers : ils seront intégrés au réseau des « 1000 professionnels » qui sera accessible aux professionnels des relais d'informations (Centres d'information et d'orientation, Missions Locales, Structures d'Insertion par l'Activité Economique, organismes de formation) ; leurs coordonnées seront accessibles sur le webclasseur des scolaires et transmis aux CLEE ; ils seront mobilisés dans le cadre de la formation des prescripteurs (action 4) et sollicités lors des actions d'information sur le secteur.

Région Alsace (SIDOF)-  
profession (FAFIH / CRPEF – IH) + SAIO + ONISEP

#### Action 4: Former les prescripteurs

Sensibiliser, par la formation, les prescripteurs et relais d'information aux opportunités et réalités de ces métiers : faire évoluer les représentations, leur apporter des informations concrètes et pragmatiques sur l'accès aux métiers et carrières, leur permettre d'identifier des acteurs clés en Alsace et de se créer un réseau.

Région (SIDOF) / SAIO / ONISEP

#### Action 5 : Mutualiser les moyens pour renforcer l'information sur les métiers

Diffuser une information maîtrisée, réaliste et valorisante des métiers et des carrières :

- Valoriser les outils existants et favoriser leur visibilité, les enrichir d'informations sur les grandes tendances du secteur, y apporter une dimension régionale dès que c'est possible et pertinent ; rendre plus lisibles les fiches métiers sur le site du FAFIH ; établir des liens entre les sites d'information ; se concerter lors de l'élaboration d'outils nouveaux,
- Informar, chaque année avant la rentrée scolaire, les chefs d'établissements scolaires des calendriers des manifestations (via le SAIO)
- Mobiliser les séquences d'observation en milieu professionnel (collégiens), et les périodes de stages de découverte des métiers (stages d'immersion et évaluation en milieu de travail) pour permettre à chacun de découvrir l'exercice du métier dans son environnement ; sensibiliser les employeurs à l'importance de la séquence de découverte dans le cadre du processus d'orientation

Région (SIDOF) / ONISEP / SAIO+  
profession (FAFIH / CRPEF – IH) / CCI / Pôle emploi / réseau AIOA

### Les leviers de mise en œuvre :

- Le réseau des ambassadeurs
- Le réseau de l'AIOA
- Le webclasser orientation
- Les séquences d'observation pour les scolaires, les périodes d'immersion pour les jeunes des missions locales, les évaluations en milieu de travail pour les demandeurs d'emploi
- Les ateliers d'orientations des missions locales
- Les outils (fiches métiers, portails internet), les événements (forums, salons, portes ouvertes ... )
- Le PRIO
- Elaboration d'une formation destinées aux prescripteurs et professionnels de l'orientation, financée par la Région Alsace, et dispensée par le CRAPT CARRLI : « Développement de la connaissance des acteurs de l'Accueil Information Orientation Accompagnement sur les secteurs d'activités couverts par les C.O.T. en Alsace »
- Les Comités Locaux Ecole Entreprise (CLEE)
- ...

## **Priorité 3 - Favoriser l'accès aux emplois et à l'alternance pour répondre aux besoins des employeurs et aux ambitions des candidats en proposant des actions de formation adaptées**

### **ARTICULATIONS DES ACTIONS DE LA PRIORITE 3 AVEC LES OBJECTIFS DU CPRDFP 2011-2014 :**

*La mise en œuvre de la priorité 3 sera articulée avec six objectifs du CPRDFP :*

**Objectif 6** Développer l'apprentissage, « Une formation, un métier, un emploi ! »

*Atteindre 20 000 apprentis à l'horizon 2015 est le principal résultat attendu de cet objectif, avec un développement qualitatif et quantitatif de la formation tel que décliné du Contrat d'Objectifs et de Moyens pour l'Apprentissage en Alsace 2001-2015.*

**Objectif 7** Construire des parcours de formation qui mènent à l'emploi durable, « Un besoin en formation, un parcours à la carte ! »

*Les parcours doivent être construits de manière concertée et les dispositifs articulés, pour permettre à chacun d'élever son niveau de compétences et de qualification, tout en maintenant dans l'ensemble de l'offre proposée, un juste équilibre entre les niveaux de formation sur l'ensemble du territoire du Rhin Supérieur.*

**Objectif 8** Renforcer la formation et l'accompagnement des demandeurs d'emploi, notamment de longue durée, « Un parcours accompagné pour éviter les ruptures ! »

*Il s'agit de renforcer le maillage territorial de l'offre de formation basé sur une bonne articulation des aides et des formations proposées aux demandeurs d'emploi, notamment de longue durée ou bénéficiaires de minima sociaux. La réponse formation pour un accès à un emploi doit être adaptée au parcours de chacun et aux besoins des entreprises, et dans ce sens pourra être diverse et progressive, avec des durées variables en fonction de chaque parcours.*

**Objectif 9** Innover pour faciliter et dynamiser les apprentissages, « Tous différents pour apprendre et se qualifier ! »

*L'approche individuelle doit être prise en compte dans l'organisation pédagogique, dans l'utilisation de supports nouveaux, au travers de rythmes d'apprentissage différents, d'une rénovation de l'alternance, dans la méthode d'enseignement ou dans des formes d'accompagnement.*

**Objectif 10** Préparer les apprenants à la dimension transfrontalière, « Mon marché de l'emploi sans frontières ! »

*Les apprenants doivent être préparés à la dimension transfrontalière, par la mise en œuvre de dispositifs innovants et le développement de l'apprentissage des langues dans la formation initiale et continue.*

**Objectif 11** Prévenir le décrochage scolaire et les abandons en cours de formation, « Trouver sa voie ! »

*La lutte contre les abandons de formation - décrochage scolaire ou rupture de contrat d'apprentissage - constitue une des priorités nationales et régionales. Mettre en œuvre des moyens pour anticiper le décrochage est primordial ; la mobilisation partenariale a également pour objectif de favoriser le repérage ainsi que le déclenchement rapide de l'accompagnement individuel des jeunes concernés.*

## Mise en œuvre de la priorité 3

Pilotes/partenaires associés

### Action 6 : Développer des parcours articulés et adaptés aux profils des apprenants :

- Renforcer les missions du développeur sectoriel :  
*Les missions du développeur sectoriel favorisent l'orientation tout au long de la vie et l'accès à l'emploi, grâce à la formation professionnalisante ou qualifiante., tout en accompagnant et en informant les employeurs sur les réponses « formation » adaptées. Détaillées dans la nouvelle convention signée entre la Région Alsace et le FAFIH, ces missions concernent autant la participation à l'information sur les métiers et voies d'accès, que la collaboration au montage de projets et de parcours articulés (préqualification et actions de formation qualifiantes en alternance ; liens avec SIAE...) en partenariat avec les acteurs de l'emploi-formation et en réponse à des besoins d'employeurs.*
- Mobiliser les actions de préparation ou de préqualification :  
*Améliorer l'articulation des dispositifs et des moyens afin de développer des parcours de formation cohérents, et de sécuriser les trajectoires d'évolution des individus dans le secteur*
  - Adapter des contenus et volumes aux besoins des employeurs et aux profils des candidats
  - Mobiliser les dispositifs existants - rationaliser les moyens en les articulant au mieux
  - Imaginer des parcours afin de donner les moyens au jeune de s'impliquer dans sa formation, et de se préparer à ces réalités

Région (SIDOF)  
Profession (FAFIH /  
CRPEF – IH)/

Région Alsace (FPC/  
FI) – FAFIH –  
Développeur  
sectoriel- Pôle  
emploi

### Action 7 : Adapter l'offre de formation liée aux besoins des entreprises

- Consulter les partenaires sociaux de la CRPEF/IH sur l'évolution des cartes de formations initiales (voie scolaire et apprentissage)  
*Adapter l'offre de formation au regard de la réalité des emplois, et équilibrer l'offre de formation en quantifiant et en identifiant les besoins des employeurs*
- Elaborer, de manière concertée, les parcours de formations continues (plan sectoriel et territorial) en optimisant les dispositifs existants :
  - S'accorder à N-2 sur les quantités et contenus des formations (préqualification, qualification, professionnalisation) du Programme Régional de Formation (PRF) pour demandeurs d'emploi et apprentis en collaboration avec la branche professionnelle.
  - Inclure, quant c'est pertinent, de la formation linguistique et de la formation aux relations clientèle
- Réfléchir à des « passerelles » entre CQP pour faciliter les évolutions et suites de parcours

Région Alsace (FI) –  
Rectorat Profession  
(FAFIH / CRPEF – IH)/

Région Alsace (FPC) –  
Profession (FAFIH /  
CRPEF – IH)/Pôle  
emploi

Profession (FAFIH /  
CRPEF – IH)/Région

### Action 8 : Améliorer la qualité de l'alternance (dans le cadre de contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation), la qualité des périodes de formation en milieux professionnels sous statuts scolaires et celle des stages durant les formations continues à temps plein.

*L'amélioration de la qualité de la formation initiale, dans les entreprises (optimiser les périodes en entreprise, et améliorer l'accueil et la formation de terrain) et dans les établissements de formation régionaux (liens avec les employeurs, ajustements aux besoins des employeurs...) est un objectif partagé des acteurs de la formation. Elle vise particulièrement à réduire le taux d'abandon en formation initiale par voie scolaire et en formation continue, et le taux de rupture des contrats d'apprentissage.*

- Réactualiser la convention visant à améliorer la qualité de la formation et de l'alternance dans l'hôtellerie – restauration  
*Elle permettra de fixer les objectifs, les modalités d'actions et de suivi. Les signataires devront être redéfinis.*
- Renforcer la méthodologie d'accompagnement dans les formations au tutorat

Région Alsace  
(SIDOF/ FI / FPC) –  
Profession (FAFIH /  
CRPEF – IH) –  
Rectorat / CCI

Profession (FAFIH /  
CRPEF – IH) / CCI /  
Région (FI)

### Les leviers de mise en œuvre :

- La convention Région Alsace / FAFIH pour le développement de l'alternance dans l'hôtellerie-restauration (missions du « développeur sectoriel »)
- Le Contrat d'Objectifs et de Moyens pour l'Apprentissage en Alsace (COMAA) 2011- 2015
- La convention Région Alsace – Pôle emploi pour l'articulation des moyens
- Les dispositifs de la Région Alsace pour les jeunes et demandeurs d'emploi : programme régional de formation, FIFE , dispositifs du plan jeunesse, actions « approche de la vie professionnelle » (AVP), chèque formation
- Les dispositifs de Pôle emploi : MRS, Consolidation des compétences professionnelles, AFPR, POE, AIF
- Les dispositifs de droit commun de la formation professionnelle : formation des tuteurs et maitres d'apprentissage, fonds de professionnalisation, DIF, CIF, DIF portable, plan formation, formation de saisonniers...
- DIMA
- Les sites : [www.stages-alsace.net](http://www.stages-alsace.net) ; le cas échéant en articulation avec « monstageenligne.fr » ; [www.apprentissage-alsace.eu](http://www.apprentissage-alsace.eu) ; se former en Alsace
- Les Comités Locaux Ecole Entreprise (CLEE)
- ...

## Priorité 4 Renforcer les compétences des actifs du secteur

### ARTICULATIONS DES ACTIONS DE LA PRIORITE 4 AVEC LES OBJECTIFS DU CPRDFP 2011-2014 :

Cinq objectifs du CPRDFP sont concernés par la mise en œuvre de la priorité 4 :

**Objectif 5** Insuffler et consolider l'esprit d'entreprendre, « Entreprendre c'est accessible ! »

*La création ou la reprise d'entreprise peuvent constituer des étapes dans un parcours professionnel ; il est pertinent d'une part, de sensibiliser très en amont les plus jeunes à ce potentiel ; d'autre part, d'accompagner ceux qui font le choix de créer ou reprendre une entreprise. Il s'agit donc d'ancrer l'esprit d'entreprendre tout au long de la vie, et au cœur des projets professionnels.*

**Objectif 12** Renforcer les compétences des salariés pour éviter les ruptures, « Des transitions pour rebondir! »

*Les évolutions technologiques ou organisationnelles peuvent compromettre le maintien dans l'emploi de salariés peu qualifiés ou dont la qualification ne correspond plus aux nouvelles exigences. Des choix stratégiques ou des contraintes économiques peuvent également entraîner des réductions d'effectifs, voire des suppressions d'établissements à l'occasion desquelles, les salariés fragiles rencontrent de réelles difficultés à rebondir.*

*En s'appuyant sur les accords GPEC et GTEC, il s'agit donc de consolider les compétences acquises au cours d'une carrière professionnelle par l'obtention d'une certification de ces compétences et qualifications, notamment via la formation qualifiante ou professionnalisante et la validation des acquis de l'expérience (VAE).*

**Objectif 13** Motiver les personnes en situation d'illettrisme à rejoindre les formations, « Apprendre ou réapprendre à tout âge ! »

*Si des programmes de lutte contre l'illettrisme et des financements d'actions existent, la grande difficulté réside dans le repérage et la mobilisation du public concerné. C'est bien à ce niveau que se situe aujourd'hui l'enjeu de la lutte contre l'illettrisme.*

**Objectif 14** Sécuriser les parcours des actifs en 2ème partie de carrière, « 45 ans, c'est un début ! »

*Sécuriser les parcours des actifs en 2ème partie de carrière implique le recrutement et le maintien en poste de ce public, et aussi de favoriser les reconversions au regard des situations économiques et des besoins des territoires.*

*La loi du 24 novembre 2009 prévoit à cet effet des outils qui permettent de sécuriser les parcours, et notamment de mieux anticiper les évolutions de carrière et de gérer les reconversions professionnelles à tout âge (le bilan d'étape professionnel, l'entretien professionnel en milieu de carrière, le passeport orientation- formation, ... ). Les dispositifs de financement de formation des salariés (DIF, CIF, contrats et périodes de professionnalisation, plan de formation...) et des personnes en reclassement professionnel (contrat de sécurisation professionnelle (CSP), dispositifs dédiés aux demandeurs d'emploi) sont évidemment également mobilisés.*

**Objectif 15** Adapter les formations et les parcours aux personnes en statuts précaire ou spécifiques, « A chacun son parcours ! »

*Pour permettre à chacun d'avoir accès à une formation professionnelle, il est nécessaire de proposer une offre de formation mieux adaptée aux personnes en statuts spécifiques, par l'ajustement de contenus, la rénovation pédagogique ou organisationnelle. : offre de formation modulaire, individualisée, compatible avec une activité salariée à temps partiel, et accessible pendant les périodes interstitielles. Le rôle de l'entreprise sera renforcé à cet égard, en impliquant notamment des tuteurs à l'accueil et à l'accompagnement de ces publics.*

## Mise en œuvre de la priorité 4

### Pilotes/partenaires associés

**Action 9 : Renforcer les compétences des actifs, pour fidéliser les salariés, faciliter les évolutions professionnelles, et répondre aux exigences du marché :**

- Développer l'acquisition de compétences transversales, dont linguistiques, TIC, services à la clientèle
- Poursuivre les actions de lutte contre l'illettrisme
- Mobiliser les fonds de formation pour le développement de compétences en management, gestion, communication et commercialisation

**Profession** (FAFIH / CRPEF – IH) / Région (FPC)/ Direccte/ Pôle emploi

**Action 10 : Consolider les parcours des salariés de l'insertion par l'activité économique**

*Identifier et expérimenter un parcours s'appuyant sur les compétences et savoirs acquis dans le cadre de leur expérience en structure d'insertion par l'activité économique (SIAE), et complété par une formation pour accéder à un emploi durable dans une entreprise « traditionnelle ».*

**Région Alsace** (FPC) / Profession (FAFIH / CRPEF – IH) / URSIEA

**Action 11 : Accompagner et adapter les actions liées à la création / reprise d'entreprises**

*La profession se mobilise sur cette question, afin notamment d'anticiper les départs en retraite prévus d'ici 10 à 15 ans (50 % des dirigeants d'entreprise seraient à remplacer sur cette période).*

*Elle soutient le développement de l'apprentissage à la création – reprise d'entreprise des adultes (salariés ou demandeurs d'emploi) et les actions de valorisation de l'image de l'entreprise auprès des jeunes.*

*En fonction des projets d'entrepreneuriat, la possibilité de bénéficier d'une formation complémentaire et adaptée pourrait optimiser la préparation du futur entrepreneur aux réalités de son marché.*

**Profession** (FAFIH / CRPEF – IH) / Région/CCI

**Les leviers de mise en œuvre :**

- Les ateliers de création d'entreprise de Pôle Emploi,
- Les dispositifs d'accompagnement à la création d'entreprise (réseau OCRE)
- Le programme régional de formation à la création – reprise d'entreprise, piloté et financé par la Région Alsace
- Les *contrats de sécurisation professionnelle* et les cellules et dispositifs de reclassement professionnels,
- Les Points Conseils Territoriaux,
- Les dispositifs de droit commun de formation des salariés ou des entreprises, les outils de l'OPCA,
- Les dispositifs d'accompagnement VAE,
- Les outils de gestion de compétences de la loi du 24 novembre 2009
- Programme de formation URSIEA
- Les efforts vers les TPE via les actions collectives (FAFIH)
- Les politiques contractuelles de la DIRECCTE
- ...

## ARTICLE 3 : MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

### 1. Comité de pilotage et de suivi

Un comité de pilotage du contrat d'objectifs est institué pour assurer le suivi de la mise en œuvre du présent contrat.

Il est composé :

- des parties signataires du présent contrat :
  - **Etat** M. le Préfet de la Région Alsace ou son représentant.  
Mme le Recteur de l'Académie de Strasbourg ou son représentant
  - **Région** M. le Président du Conseil Régional d'Alsace ou son représentant
  - **Profession** Mme la Présidente et Mme la Vice Présidente de la Commission Régionale Paritaire Emploi Formation de l'Industrie Hôtelière, ou son représentant
- des partenaires associés aux travaux menés dans le cadre du contrat d'objectifs:
  - **OPCA de branche** : M. le Directeur Général de l'OPCA FAFIH, ou son représentant
  - **ONISEP** : M. le Délégué Régional ou son représentant
  - **Pôle emploi** M. Le Directeur Régional ou son représentant
  - **DIRECCTE Alsace** M. Le Directeur ou son représentant

Ce comité de pilotage sera présidé par M. le Président du Conseil Régional ou son représentant.

La Région invite les participants au comité de suivi et assure l'organisation de ces réunions.

Il se réunira une fois par an pour, au vu des évolutions survenues et des données actualisées du secteur, pour:

- dresser le bilan des actions réalisées dans l'année à partir d'indicateurs pertinents,
- capitaliser les bonnes pratiques et identifier les axes d'amélioration,
- définir un nouveau plan d'actions à mettre en œuvre pour l'année suivante.

### 2. Les groupes de travail techniques et thématiques

Ils mettent en œuvre, suivent et évaluent les actions prioritaires retenues chaque année par le Comité de pilotage, et sont pilotés par au moins un représentant du Comité de pilotage.

En fonction des thématiques, ces groupes de travail associeront des partenaires de l'orientation, de l'emploi et de la formation.

### 3. Durée et renouvellement du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de cinq ans à compter de sa date de signature.

La **Commission Régionale Paritaire Emploi Formation de l'Industrie Hôtelière** informera les entreprises du secteur du contenu du contrat d'objectifs.

#### 4. Plan d'action 2012-2013 : définition des actions prioritaires sur les deux premières années de mise en œuvre du contrat<sup>1</sup>

		2012	2013	OREF	Région	Profession	Rectorat	DIRECCTE	ONISEP	Pôle emploi	Autres partenaires (Chambres consulaires...)
<b>Priorité 1 :</b> <b>Observer et anticiper les besoins en compétences du secteur</b>	<b>Action 1 :</b> Poursuivre l'observation croisée et mettre en œuvre une démarche prospective	Poursuivre l'observation croisée	Poursuivre l'observation croisée  Début 2013 : définition du cadrage stratégique	X		X					
	<b>Action 2 :</b> Développer une démarche de diagnostics spécifiques	Définir de manière plus fine les profils exacts des demandeurs d'emploi : objectif 2012 : Expérimentation à Strasbourg + Colmar sur un panel de 50 demandeurs d'emploi, en amont des recrutements de la saison de Noël	Mieux connaître l'offre d'emploi proposée par les entreprises  Renouvellement du dispositif expérimental d'affinage des profils des DE, en fonction du bilan 2012.  Elaborer des diagnostics « formations » des entreprises	X		X				X	

<sup>1</sup> X : Les pilotes  
 X : Les partenaires associés

			2012	2013	OREF	Région	Profession	Rectorat	DIRECCTE	ONISEP	Pôle emploi	Autres partenaires (Chambres consulaires...)	
<b>Priorité 2 : Développer l'information sur la réalité des métiers</b>	<b>Action 3 :</b> Promouvoir les ambassadeurs	<b>Action 4 :</b> Former les prescripteurs	Le réseau des ambassadeurs intègre le réseau des 1000 professionnels annuaire des ambassadeurs dans le webclasseur orientation – transmission par le DAET de l'annuaire des ambassadeurs aux CLEE			SIDOF	X	X		X			
			Formation de prescripteurs programmée – 2 <sup>ème</sup> semestre 2012 – CRAPT CARRLI			SIDOF	X						
			Etablir des liens entre les sites d'information ; Informer, chaque année avant la rentrée scolaire, les chefs d'établissements scolaires des calendriers des manifestations (via le SAIO)	Valoriser les outils existants et favoriser leur visibilité ; rendre plus lisibles les fiches métiers sur le site du FAFIH ;		SIDOF	X	X	X	X		X	
	<b>Action 5 :</b> Mutualiser les moyens pour renforcer l'information sur les métiers		Enrichir les fiches métiers par des informations sur les grandes tendances du secteur et des informations sur les lieux de formation en Alsace (« les métiers d'Alsace »)	X	SIDOF	X	X		X			Missions locales	
			Mobiliser les séquences d'observation et périodes de stages de découverte des métiers; sensibiliser les employeurs à l'importance du stage de découverte dans le cadre du processus d'orientation				X	X		X			

		2012	2013	OREF	Région	Profession	Rectorat	DIRECCTE	ONISEP	Pôle emploi	Autres partenaires (Chambres consulaires...)
<b>Priorité 3 :</b> <b>Favoriser l'accès aux emplois et à l'alternance</b>	<b>Action 6 :</b> Développer des parcours articulés et adaptés aux profils des apprenants  Articuler les dispositifs et les moyens  <i>Imaginer des parcours afin de donner les moyens à l'apprenant de s'impliquer dans sa formation, et de se préparer à ces réalités</i>	Renforcer les missions du développeur sectoriel  Dès sept 2012 : évaluer <sup>2</sup> les parcours existants avec la branche professionnelle, et réajuster, à partir des dispositifs mobilisables et des réels besoins, les volumes et les contenus des actions de préparations aux formations qualifiantes.  Mobiliser les formations individuelles proposées par le FAFIH pour les saisonniers  Favoriser les dispositifs Région et Pôle emploi en amont, et les contrats de pro et contrat d'apprentissage en qualification.	Poursuivre la démarche engagée en 2012, qui consiste à déterminer les volumes et contenus des actions de préparation à l'entrée en qualification notamment en amont de contrats de pro, contrats d'apprentissage.  Sécuriser l'entrée en formation des publics dotés des plus bas niveaux de qualification (via des AVP, par exemple), en travaillant préalablement avec les prescripteurs		SIDOF  FPC  FPC	X  X  X				X  X	

<sup>2</sup> A compter de 2012, l'AEF « référent sectoriel » analyse le devenir des stagiaires ayant effectué une action de formation préparatoire à une entrée en qualification et aux actions de sécurisation de parcours préalables à l'entrée dans une formation (pour 2012 : l'analyse sera effectuée sur les bilans des actions structurelles et conjoncturelles des 3 dernières années). Son analyse sera croisée avec les données transmises par la profession concernant des projets de recrutements en contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage pour l'année N à N+1, ainsi que les programmations de Pôle emploi.



	2012	2013	OREF	Région	Profession	Rectorat	DIRECCTE	ONISEP	Pôle emploi	Autres partenaires (Chambres consulaires...)
<p><b>Priorité 4 :</b></p> <p><b>Renforcer les compétences des actifs du secteur</b></p>	<p><b>Action 9 :</b></p> <p>Renforcer les compétences des actifs, pour fidéliser les salariés, faciliter les évolutions professionnelles, et répondre aux exigences du marché</p>	<p>Développer l'acquisition de compétences transversales, dont linguistiques, TIC, services à la clientèle</p> <p>Mobiliser les fonds de formation pour le développement de compétences en management / gestion, en communication, en commercialisation</p>		<p><b>X</b></p>	<p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p>		<p><b>X</b></p>		<p><b>X</b></p>	
	<p>Identifier un parcours pour un public cible salarié en SIAE : rencontre en septembre 2012 entre l'URISEA, un panel d'employeurs de l'IAE, du développeur sectoriel, la branche professionnelle pour définir des pistes et actions.</p>	<p>Mettre en œuvre les actions définies, et expérimenter un parcours IAE – entreprise « traditionnelle ».</p>		<p><b>FPC - SIDOF</b></p>	<p><b>X</b></p>		<p><b>X</b></p>			<p>URSIEA</p>
	<p><b>Action 10:</b></p> <p>Consolider le parcours des salariés de l'insertion par l'activité économique</p>	<p>Proposer des actions spécifiques à l'entreprenariat dans ce secteur</p>		<p><b>X</b></p>	<p><b>X</b></p>					<p>CCI</p>



Fait à Strasbourg, le  
en 5 exemplaires.

4 février 2013

Le Préfet de  
la région Alsace

Par délégation

Po Le Recteur de l'Académie de Strasbourg, Chancelier  
des Universités

Le D.A.E.T.

La Présidente de la Commission Régionale  
Paritaire Emploi Formation de l'Industrie Hôtelière

La Vice-Présidente de la Commission Régionale  
Paritaire Emploi Formation de l'Industrie  
Hôtelière

Le Président du  
Conseil Régional d'Alsace

## Annexe 1 : Bilan du contrat d'objectifs 2008-2011

Le contrat d'objectifs des métiers de l'hôtellerie- restauration a été signé le 23 juin 2008 pour 3 ans, prorogeable par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans.

Lors de la réunion du comité de pilotage du 15 novembre 2011, durant laquelle les membres ont dressé le bilan des trois des actions relevant de ce contrat d'objectifs sur les 3 dernières années, les signataires ont décidé d'actualiser le contrat d'objectifs en fonction des enjeux du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (CPRDFP) 2011-2014 et de ceux du secteur.

Le précédent contrat d'objectifs s'articulait autour de **quatre axes, déclinés en 11 actions** :

**Axe 1** : Mettre en œuvre une observation exhaustive et dynamique de l'emploi et de la formation dans l'hôtellerie restauration

- *Action 1.1 : Développer une observation partenariale de l'emploi et des voies de formation en région*

**Axe 2** : Améliorer et diversifier l'information des publics sur les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration

- *Action 2.1 : Sensibiliser les publics en démarche d'orientation aux formations du secteur*
- *Action 2.2 : Sensibiliser les publics en démarche d'orientation aux métiers du secteur et accompagner les prescripteurs*
- *Action 2.3 : Recenser et faire connaître les calendriers des différentes initiatives de la profession et des établissements scolaires*

**Axe 3** : Développer les compétences des actifs du secteur par la formation tout au long de la vie

- *Action 3.1 : Développer les compétences des salariés*
- *Action 3.2 : Former les demandeurs d'emploi dans le cadre de parcours professionnels cohérents*
- *Action 3.3 : Faire connaître les lieux d'information de proximité*
- *Action 3.4 : Développer l'accès des actifs à la VAE.*

**Axe 4** : Développer le partenariat pour améliorer la qualité de la formation initiale

- *Action 4.1 : Améliorer la qualité des périodes de formation en entreprises*
- *Action 4.2 : Favoriser le développement d'un réseau entre les lycées et les entreprises disposées à accueillir un élève pour une période de formation*
- *Action 4.3 : Développer la formation continue des enseignants avec les professionnels*

## 1- Bilan de l'axe 1 – Mettre en œuvre une observation exhaustive et dynamique de l'emploi et de la formation dans l'hôtellerie restauration

### Eléments de bilan

- Développement d'une observation partenariale de l'emploi et des voies de formation en région : publication par l'OREF d'un document présentant de manière concertée les données emploi/formation du secteur en région
- Mutualisation et accès aux données de différents acteurs de l'emploi/formation sur le site de l'OREF : passerelle entre le site de l'OREF et le site de l'observatoire du FAFIH ; mobilisation des informations relatives à l'insertion professionnelle et au marché du travail auprès de Pôle emploi

### Eléments chiffrés

L'OREF produit tous les 2 ans un diagnostic emploi – formation du secteur, en réactualisant les données en concertation avec l'observatoire de branche et Pôle emploi

### Points positifs

L'OREF et l'observatoire national de branche du FAFIH collaborent et produisent une réactualisation régulière des données sur la situation du marché de l'emploi et des filières de formation dans le secteur de l'hôtellerie – restauration.

Ces informations permettent notamment d'actualiser les cartes de formations grâce à une connaissance plus précise du secteur et de ses caractéristiques.

### Axes d'amélioration

- Approfondir les données de Pôle Emploi afin de mieux connaître la population des demandeurs d'emploi,
- Mieux identifier les flux de formations (entrées- sorties) pour répondre précisément aux besoins en termes de compétences des entreprises du secteur
- Pouvoir anticiper et identifier les défis auxquels sera confrontée la profession en s'appuyant sur une démarche prospective

## 2- Bilan de l'axe 2 – Améliorer et diversifier l'information des publics sur les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration

### Eléments de bilan

- *Action 2.1 : Sensibiliser les publics en démarche d'orientation aux formations du secteur*
  - Recensement des métiers, voies d'accès, emplois de l'hôtellerie – restauration : [www.metiers-hotel-resto.fr](http://www.metiers-hotel-resto.fr)
  - Participation des membres de la Commission Régionale Paritaire Formation de l'Industrie Hôtelière (CRPF /IH) et des Ambassadeurs à plusieurs manifestations d'information et promotion du secteur (salons, forums, interventions dans les établissements scolaires )
- *Action 2.2 : Sensibiliser les publics en démarche d'orientation aux métiers du secteur et accompagner les prescripteurs*
  - Mise à disposition de fiches métiers créées par le FAFIH et classées par secteurs : la restauration, l'hébergement, la thalassothérapie, et les divertissements
  - Réseau des Ambassadeurs, mobilisable pour les actions de promotion des métiers
  - Charte des Ambassadeurs qui décrit leurs engagements dans de telles missions.
- *Action 2.3 : Recenser et faire connaître les calendriers des différentes initiatives de la profession et des établissements scolaires*
  - Transmission au SAIO des calendriers par la profession
  - Recensement des manifestations dans les « rendez vous incontournables de l'orientation »

### Points positifs

- Multiplication des actions de promotion du secteur et des rencontres entre publics (jeunes et adultes) avec les professionnels, afin de transmettre une image réaliste des métiers
- Amélioration de l'information des publics via les fiches métiers
- Signature d'une convention nationale entre le FAFIH et les missions locales
- Développement du réseau des Ambassadeurs
- Développement de la promotion de la diversité des voies de formation et des possibilités de carrières.

### Eléments chiffrés

- **34 fiches métiers** téléchargeables sur [www.fafih.com](http://www.fafih.com) )
- Réseau de **33 ambassadeurs** métiers en Alsace (annuaire sur le site de l'Adefih : <http://www.fafih.com/certification/ambassadeurs-des-metiers-resultat-s1.htm>)

### Axes d'amélioration

- Promouvoir et mobiliser le réseau des ambassadeurs dans le cadre de l'annuaire des « 1000 professionnels »
- Améliorer l'information et promouvoir le réseau des ambassadeurs auprès des scolaires et équipes éducatives : la nouvelle version du webclasser orientation début 2012 : un onglet « informations des branches professionnelles » pourra donner accès aux manifestations et ressources (dont ambassadeurs) du secteur
- Développer les séquences d'observation en milieu professionnel des collégiens dans ce secteur, afin de créer des vocations et d'éviter des ruptures en cours de formation liées à une méconnaissance des métiers
- Informer les parents sur les réalités des métiers et des possibilités de carrières dans ce secteur
- Sensibiliser, par la formation, les prescripteurs et relais d'information aux opportunités et réalités de ces métiers.

### 3- Bilan de l'axe 3 –Développer les compétences des actifs du secteur par la formation tout au long de la vie

#### Eléments de bilan

- **Action 3.1 : Développer les compétences des salariés**
  - Impacts de la crise économique de 2008 sur le secteur : l'Alsace, contrairement aux autres régions, a vécu une baisse de la formation continue des salariés dans ce secteur en 2010.
  - Convention Région Alsace / FAFIH pour une mission de développement de l'alternance : a permis de faire un état des lieux et de sensibiliser les employeurs sur les dispositifs de formation existants
  - Sécurisation des parcours des saisonniers (FAFIH)
  - Formation aux fonctions tutorales obligatoire (FAFIH) dans le cadre des contrats et périodes de professionnalisation, lorsque ceux-ci débouchent sur une certification
- **Action 3.2 : Former les demandeurs d'emploi dans le cadre de parcours professionnels cohérents**
  - Convention nationale FAFIH / Pôle emploi
  - Elaboration de parcours de formation cohérents : validation du projet (via MRS ou EMT/ période d'immersion), préqualification puis qualification
  - Mis en œuvre d'actions de formations franco-allemande (Région) pour les métiers de la cuisine, le service en salle, la réception d'hôtel et l'animation de tourisme local.
- **Action 3.3 : Faire connaître les lieux d'information de proximité**

Les procédures de labellisation des structures d'orientation (en cours), pilotées par la DIRECCTE, permettront d'identifier les partenaires du service public de l'orientation.
- **Action 3.4 : Développer l'accès des actifs à la VAE**

Peu de personnes s'engagent dans une démarche VAE dans ce secteur. Néanmoins, les taux de réussite sont plutôt bons.

#### Points positifs

- Développement de parcours de formation cohérents en vue de sécuriser et d'optimiser les trajectoires d'évolution des individus dans le secteur
- Mise en place d'un développeur sectoriel pour accompagner et informer les entreprises
- Concertation partenariale pour favoriser le développement des compétences et d'accès à la qualification en concertation avec les partenaires (profession, Rectorat, Région, FAFIH, Pôle emploi)

#### Eléments chiffrés

- **Apprentissage :**

Nombre d'apprentis dans l'hôtellerie restauration :

  - **En 2010 : 1 429 apprentis** dont 78% niveau V, 17% niveau IV et 4,7% niveau III
  - **En 2011 : 1515 apprentis** (soit une légère hausse de 2% par rapport à 2010 et de 4% par rapport à 2009) dont 79% de niveau V, 16 % niveau IV et 5% niveau III

Subvention régionale fonctionnement / investissement: env. **7,5M€ par pour 5 CFA + 1 CFA-U** - CFA du LETPEH Joseph Storck Guebwiller, CFA du LPC Roosevelt Mulhouse, CFA de l'EPPA Schiltigheim , CFA des Métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration Colmar, CFA du CEFPPA Adrien ZELLER Illkirch, CFA Universitaire Alsace Colmar.
- **Contrats de professionnalisation (FAFIH) :**
  - en 2010 : 126** contrats de professionnalisation
  - en 2011 : 145** contrats de professionnalisation
- **Formation des salariés (FAFIH) :** 3,364 millions d'euros en 2010 au profit de 3800 stagiaires salariés (*bureautique-informatique, hygiène et la qualité alimentaire, encadrement et les langues étrangères*)
- **Financements d'actions de formations continues par la Région Alsace** (programme régional de formation, « chèque formation » ; actions conjoncturelles) :
  - **En 2010 : 558 places pour un budget de 2 244 856 €** (254 places en professionnalisation, 93 places en pré-qualification, et 221 places en qualification) + 15 personnes en formation à la création/ reprise d'entreprise spécifique au secteur d'hôtellerie restauration.
  - **En 2011 : 445 places pour un budget de 2 108 292 €** (118 places en professionnalisation, 68 places en pré-qualification, et 259 places en qualification)
- **VAE :**

Education Nationale : 40 candidats / an : 45% des dossiers visent un niveau III ; 35% un niveau V ; 20% un niveau IV. Le taux de validation complète est de 80%.

Ministère du travail : en 2010 en Alsace : 7 démarches ont abouti : 2 VAE Agent de restauration – 1 VAE Serveur en restauration – 4 VAE Cuisinier. Ces chiffres sont identiques en 2011.

#### Axes d'amélioration

- Poursuivre l'articulation de parcours (préqualification – qualification) et des moyens (dispositifs Région Alsace – Pôle emploi – FAFIH)
- Répondre aux besoins des employeurs et aux ambitions des candidats en proposant des actions de formation adaptées
- Poursuivre les efforts en vue de l'amélioration de l'accueil / accompagnement des apprenants dans les entreprises, et de la qualité de l'alternance.

## 4- Bilan de l'axe 4 – Développer le partenariat pour améliorer la qualité de la formation initiale

### Eléments de bilan

▪ **Action 4.1 : Améliorer la qualité des périodes de formation en entreprises**

- Signature, en 2008, d'une convention de partenariat visant l'amélioration de la qualité de l'alternance
- Guide de l'entreprise formatrice – Région Alsace

▪ **Action 4.2 : Favoriser le développement d'un réseau entre les lycées et les entreprises disposées à accueillir un élève pour une période de formation**

Le site [www.stages-alsace.net](http://www.stages-alsace.net) a notamment pour vocation de renforcer les liens entre les établissements de formation et les entreprises.

▪ **Action 4.3 : Développer la formation continue des enseignants avec les professionnels**

Engagement du FAFIH dans la lutte contre l'illettrisme, en sensibilisant les chefs d'entreprises, et en mobilisant les CFA du secteur signataires de la convention de partenariat, relais d'informations auprès des apprentis.

### Points positifs

- L'amélioration de la qualité de la formation initiale, dans les entreprises (optimiser les périodes en entreprise, et améliorer l'accueil et la formation de terrain) et dans les établissements de formation régionaux (liens avec les employeurs, ajustements aux besoins des employeurs...) est un objectif partagé des acteurs de la formation :
- La mobilisation des employeurs dans le dispositif DIMA
- L'augmentation du nombre de jeunes formés dans ce secteur, notamment en niveau IV et III
- L'incitation, voire obligation, de la formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage

### Eléments chiffrés

- La moitié des jeunes formés dans l'hôtellerie-restauration exercent dans le secteur, et 2/3 des jeunes de -26 ans travaillant depuis 3 ans dans l'hôtellerie-restauration sont sans qualification dans le secteur.
- En 2010 : **3143 jeunes formés, soit + 24%** de jeunes formés dans ce secteur depuis 2000 (dont + 33% au niveau IV et + 48% au niveau III) :
  - **53,29 %** lycéens (dont 32% niveau V, 45,4% niveau IV, 22,3% niveau III)
  - **45,46 %** apprentis (dont 78% niveau V, 17% niveau IV et 4,7% niveau III)
  - **1,24 %** étudiants
- **Taux de rupture** des contrats d'apprentissage sur la période 2004-2008 (chiffres CCI) : Hôtellerie Restauration : 43% (taux moyen de rupture des contrats d'apprentissage pour la région sur la même période : 24%) - **A noter** : 40% de rupture en niveau V
- **LES DIMA** :
  - 15% des contrats d'apprentissage signés à l'issue des DIMA le sont dans le secteur de l'hôtellerie-restauration
  - 4 établissements (sur 21) proposent aux DIMAS une découverte des métiers de l'hôtellerie – restauration (Lycée Charles de Foucauld à Schiltigheim, CFA de l'hôtellerie-restauration à Colmar, CFA du lycée Storck à Guebwiller, CFA du lycée Jean Mermoz à Saint-Louis).

### Axes d'amélioration

- Réactualiser de la convention visant à améliorer la qualité de la formation et de l'alternance dans l'hôtellerie – restauration : redéfinition des signataires, concertation concernant les priorités, actions, et les modalités de mise en œuvre et de suivi.
- Poursuivre les actions en vue d'améliorer la qualité de l'alternance et de réduire le taux de rupture des contrats d'apprentissage :
  - imaginer des parcours articulés (qualifications – apprentissage) afin de donner les moyens au jeune de s'impliquer dans sa formation, et de se préparer à ces réalités
  - Adapter l'offre de formation au regard de la réalité des emplois, et équilibrer l'offre de formation en quantifiant et en identifiant mieux les besoins des employeurs
  - Renforcer la méthodologie d'accompagnement et de tutorat lors de la formation maîtres d'apprentissage

## Annexe 2 : CARTE DES FORMATIONS INITIALES

### Rentrée 2011-2012

#### 1- Les formations par apprentissage

##### Formations de niveau V

Domaine	CFA	Diplôme	INTITULE DE LA FORMATION	OPTION ou PRECISION	Site de formation
Accueil et hôtellerie	CFA du LETPEH Joseph Storck	BEP	Métiers de la Restauration et de l'Hôtellerie		GUEBWILLER
Accueil et hôtellerie	CFA du LPC Roosevelt	CAP	Agent polyvalent de restauration	pour un public handicapé. Accueil à l'ICA Sinclair de Lutterbach	MULHOUSE
Accueil et hôtellerie	CFA de l'EPPA	CAP	Agent polyvalent de restauration	tous publics. Accueil au lycée Ch. de Foucauld de Schiltigheim (prise en charge par la Fondation d'Auteuil)	SCHILTIGHEIM
cuisine	CFA des Métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration	CAP	Restaurant		COLMAR
cuisine	CFA des Métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration	CAP	Cuisine		COLMAR
cuisine	CFA du LETPEH Joseph Storck	CAP	Cuisine		GUEBWILLER
cuisine	CFA du LETPEH Joseph Storck	CAP	Restaurant		GUEBWILLER
cuisine	CFA du CEFPPA Adrien ZELLER	CAP	Cuisine		ILLKIRCH
cuisine	CFA du CEFPPA Adrien ZELLER	CAP	Restaurant		ILLKIRCH
Accueil et hôtellerie	CFA des Métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration	MC	Cuisinier en desserts de restaurant (en 1 an)		COLMAR
Accueil et hôtellerie	CFA du LETPEH Joseph Storck	MC	Sommellerie (en 1 an)		GUEBWILLER

#### Formations de niveau IV

Domaine	CFA	Diplôme	INTITULE DE LA FORMATION	Site de formation
Accueil et hôtellerie	CFA du LETPEH Joseph Storck	MC	Accueil réception (en 1 an)	GUEBWILLER
Accueil et hôtellerie	CFA du LETPEH Joseph Storck	Bac Pro	Restauration	GUEBWILLER
Accueil et hôtellerie	CFA du CEFPPA Adrien ZELLER	Bac Pro	Restauration	ILLKIRCH
cuisine	CFA du CEFPPA Adrien ZELLER	BP	Cuisinier	ILLKIRCH
cuisine	CFA des Métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration	BP	Restaurant	COLMAR
cuisine	CFA des Métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration	BP	Cuisinier	COLMAR

#### Formations de niveaux III et II

Domaine	CFA	Diplôme	INTITULE DE LA FORMATION	OPTION ou PRECISION	Site de formation
Accueil et hôtellerie	CFA du LETPEH Joseph Storck	BTS	Hôtellerie Restauration	option Art culinaire, de la table et du service	GUEBWILLER
Accueil et hôtellerie	CFA du CEFPPA Adrien ZELLER	BTS	Hôtellerie Restauration	option Art culinaire, de la table et du service	ILLKIRCH
Accueil et hôtellerie	CFA du CEFPPA Adrien ZELLER	BTS	Hôtellerie Restauration	option Mercatique gestion hôtelière	ILLKIRCH
Accueil et hôtellerie	CFA Universitaire Alsace	LP	Hôtellerie et tourisme	Option Chef de projet touristique UHA - IUT de Colmar	COLMAR

## 2- Les formations par voie scolaire

Domaine	Nom de l'établissement	Diplôme	Intitulé de la formation
Accueil et hôtellerie	LPO JOSEPH STORCK (HOTELIER)	BTS	HOTELLERIE, RESTAURATION OPT. A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	BTS	HOTELLERIE, RESTAURATION OPT. A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE
Accueil et hôtellerie	LPO JOSEPH STORCK (HOTELIER)	BTS	HOTELLERIE, RESTAURATION OPT. B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	BTS	HOTELLERIE, RESTAURATION OPT. B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE
Cuisine	LP ARISTIDE BRIAND	BAC PRO	COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION (1ERE SESSION 2014)
Cuisine	LP CHARLES POINTET	BAC PRO	COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION (1ERE SESSION 2014)
Cuisine	LP PR CHARLES DE FOUCAULD	BAC PRO	COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION (1ERE SESSION 2014)
Cuisine	LPO JOSEPH STORCK (HOTELIER)	BAC PRO	COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION (1ERE SESSION 2014)
Cuisine	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	BAC PRO	COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION (1ERE SESSION 2014)
Cuisine	LP ARISTIDE BRIAND	BAC PRO	CUISINE (1ERE SESSION 2014)
Cuisine	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	BAC PRO	CUISINE (1ERE SESSION 2014)
Cuisine	LP CHARLES POINTET	BAC PRO	CUISINE (1ÈRE SESSION 2014)
Cuisine	LP PR CHARLES DE FOUCAULD	BAC PRO	CUISINE (1ÈRE SESSION 2014)
Cuisine	LPO JOSEPH STORCK (HOTELIER)	BAC PRO	CUISINE (1ÈRE SESSION 2014)
Cuisine	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	BAC PRO	RESTAURATION (2 ANS) (DS 2013)
Accueil et hôtellerie	LPO JOSEPH STORCK (HOTELIER)	BAC TECHNO	1ERE TECHNO HOTELIERE
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	BAC TECHNO	1ERE TECHNO HOTELIERE
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	BEP	METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE
Accueil et hôtellerie	LPO JOSEPH STORCK (HOTELIER)	BEP	METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE
Accueil et hôtellerie	LP CHARLES POINTET	BEP	METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE
Cuisine	LP ARISTIDE BRIAND	CAP	CUISINE
Cuisine	LP CHARLES POINTET	CAP	CUISINE
Cuisine	LP PR CHARLES DE FOUCAULD	CAP	CUISINE
Cuisine	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	CAP	CUISINE
Cuisine	LP ARISTIDE BRIAND	CAP	RESTAURANT
Cuisine	LP CHARLES POINTET	CAP	RESTAURANT
Cuisine	LP PR CHARLES DE FOUCAULD	CAP	RESTAURANT
Cuisine	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS	CAP	RESTAURANT

	(HOTELIER)			
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	FCIL	ACCUEIL RECEPTION	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	FCIL	ART CUISINE ALLEGEE	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	FCIL	GOUVERNANTE D'ETAGE	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	FCIL	ORGANISATION DE RECEPTION	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	MAN STS	HOTELLERIE RESTAURATION	
Accueil et hôtellerie	LPO JOSEPH STORCK (HOTELIER)	MC	ACCUEIL-RECEPTION (MC4)	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	MC	CUISINIER DESSERTS RESTAU. (MC5)	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	MC	EMPLOYE BARMAN (MC5)	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	MC	EMPLOYE TRAITEUR (MC5)	
Accueil et hôtellerie	LPO LYC METIER ALEXANDRE DUMAS (HOTELIER)	MC	SOMMELLERIE (MC5)	

## Annexe 3 : Effectifs des scolaires en lycées et apprentis en CFA suivant une formation dans l'hôtellerie – restauration à la rentrée 2011

**Rentrée  
2011**

champ : EN public et privé SC - Agriculture

Niveau	Diplôme	Libellé formation	NSF	Type étab	Site de formation	1e année	2e année	3e année	Total	
<b>V</b>	<b>BEP</b>	METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE (BEP)	334	CFA	<i>cfa du lepeh stork</i>	Guebwiller	1	23	24	
				Lycée	<i>lepeh joseph stork</i>	Guebwiller		55	55	
					<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden		69	69	
					<i>lpic charles pointet</i>	Thann		19	19	
					<b>BEP</b>	<b>1</b>	<b>166</b>		<b>167</b>	
<b>CAP</b>	CUISINE (CAP)		221	CFA	<i>cfa des metiers de l'hôtellerie et de la restauration</i>	Colmar	87	75	162	
					<i>cfa du lepeh stork</i>	Guebwiller	70	48	118	
					<i>cfa du ceppa</i>	Illkirch Graffenstaden	208	167	375	
				Lycée	<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	13	11	24	
					<i>lp charles de foucauld</i>	Schiltigheim	12	17	29	
					<i>lpic aniside briand</i>	Schiltigheim	12	8	20	
					<i>lpic charles pointet</i>	Thann	12	12	24	
				334	CFA	<i>cfa des metiers de l'hôtellerie et de la restauration</i>	Colmar	68	43	111
						<i>cfa du lepeh stork</i>	Guebwiller	43	31	74
						<i>cfa du ceppa</i>	Illkirch Graffenstaden	167	87	254
					Lycée	<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	12	11	23
				<i>lp charles de foucauld</i>	Schiltigheim	10	4	14		
				<i>lpic aniside briand</i>	Schiltigheim	12	5	17		
				<i>lpic charles pointet</i>	Thann	12	8	20		
				<b>CAP</b>	<b>CAP</b>	<b>738</b>	<b>527</b>		<b>1 265</b>	

<b>MC5</b>	CUISINIER EN DESSERTS DE RESTAURANT (MC NIVEAU V)	221	CFA	<i>cfa des métiers de / hôtellerie et de la restauration</i>	Colmar	11	11
			Lycée	<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	13	13
	EMPLOYE BARMAN (MC NIVEAU V)	334	Lycée	<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	14	14
	EMPLOYE TRAITEUR (MC NIVEAU V)	221	CFA	<i>cfa des métiers de / hôtellerie et de la restauration</i>	Colmar	15	15
			Lycée	<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	12	12
	SOMMELLERIE (MC NIVEAU V)	334	CFA	<i>cfa du leipeh storck</i>	Guebwiller	12	12
			Lycée	<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	14	14
<b>V</b>				<b>total niveau V</b>	<b>MC5</b>	<b>91</b>	<b>1 523</b>

<b>IV</b>	RESTAURATION (BAC PRO)	334	CFA	<i>cfa du leipeh storck</i>	Guebwiller	42	45	87	
			Lycée	<i>leipeh joseph storck</i>	Guebwiller	16	20	48	
			CFA	<i>cfa du ceppa</i>	Illkirch Graffenstaden	25	26	51	
			Lycée	<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	48	47	95	
				<i>lp charles de foucauld</i>	Schlittigheim		50	45	95
	CUISINE (BAC PRO)				Schlittigheim		23	17	40
		221	Lycée	<i>leipeh joseph storck</i>	Guebwiller	33			33
				<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	37			37
					Schlittigheim	14			14
					Schlittigheim	32			32
					Thann	10			10
	COMMERCIALISATION ET SERVICES ET RESTAURATION (BAC PRO)	334	Lycée	<i>leipeh joseph storck</i>	Guebwiller	32			32
				<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	35			35
			<i>lpic aristide briand</i>	Schlittigheim	13			13	
			<i>lp charles de foucauld</i>	Schlittigheim	18			18	
				Thann	12			12	
<b>BAC TECHNO</b>				<b>BAC PRO</b>	<b>367</b>	<b>211</b>	<b>74</b>	<b>652</b>	
	HOTELLERIE (BAC TECHNO)	334	Lycée	<i>leipeh joseph storck</i>	Guebwiller	43	49	138	
				<i>leipht alexandre dumas</i>	Illkirch Graffenstaden	88	86	265	

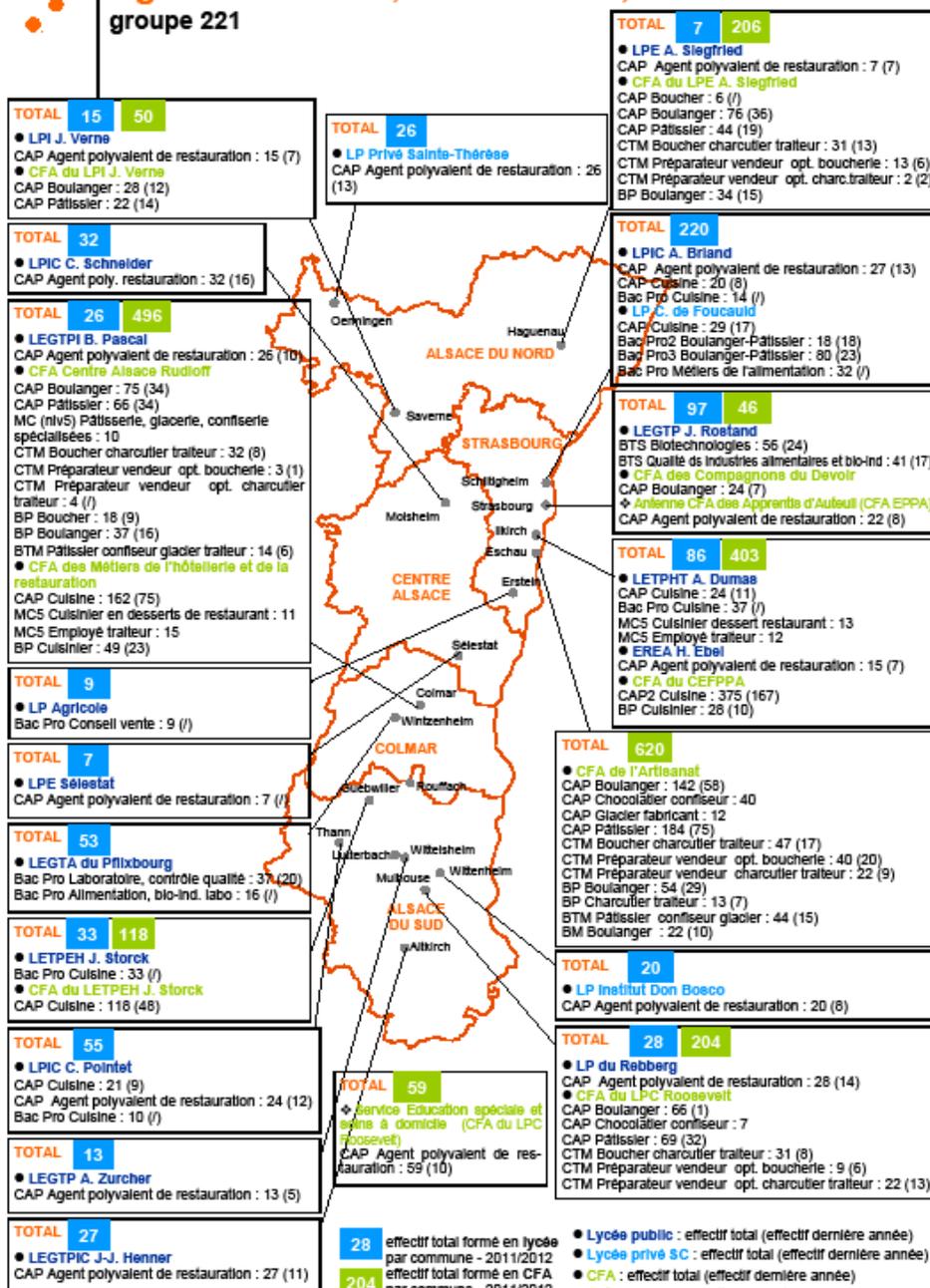
BAC TECHNO						131	135	137	403
BP	CUISINIER (BP)	221	CFA	Colmar	26	23		49	
				Ilkirch Graffenstaden	18	10		28	
	RESTAURANT (BP)	334	CFA	Colmar	14	8		22	
				<b>BP</b>	<b>58</b>	<b>41</b>		<b>99</b>	
MC4	ACCUEIL-RECEPTION (MC NIVEAU IV)	334	CFA	cfa du leipch storck	2			2	
			Lycée	leipch joseph storck	12			12	
				<b>MC4</b>	<b>14</b>			<b>14</b>	
<b>IV</b>				<b>total niveau IV</b>	<b>570</b>	<b>387</b>	<b>211</b>	<b>1 168</b>	

<b>III</b>	<b>BTS</b>	HOTELLERIE RESTAURATION BTS ANNEE COMMUNE	334	Lycée	leipch joseph storck	Guebwiller	23			23	
					leipht alexandre dumas	Ilkirch Graffenstaden	127			127	
		HOTELLERIE RESTAURATION CLASSE DE MISE A NIVEAU	334	Lycée	leipht alexandre dumas	Ilkirch Graffenstaden	95			95	
		HOTELLERIE, RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE (BTS)		Lycée	leipch joseph storck	Guebwiller		15		15	
				CFA	cfa du ceippa	Ilkirch Graffenstaden	15	16		31	
				Lycée	leipht alexandre dumas	Ilkirch Graffenstaden		61		61	
		HOTELLERIE RESTAURATION OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE (BTS)	334	CFA	cfa du leipch storck	Guebwiller	10	11		21	
				Lycée	leipch joseph storck	Guebwiller		7		7	
				CFA	cfa du ceippa	Ilkirch Graffenstaden	10	8		18	
				Lycée	leipht alexandre dumas	Ilkirch Graffenstaden		48		48	
			RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN (BTS)	334	Lycée	leipht alexandre dumas	Ilkirch Graffenstaden	15	13		28
						<b>BTS</b>	<b>295</b>	<b>179</b>		<b>474</b>	
<b>III</b>				<b>total niveau III</b>	<b>295</b>	<b>179</b>		<b>474</b>			

	<b>Total secteur</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>259</b>	<b>211</b>	<b>3 165</b>
--	----------------------	----------	----------	------------	------------	--------------

# Annexe 4 : Cartes de formations initiales – rentrée 2011

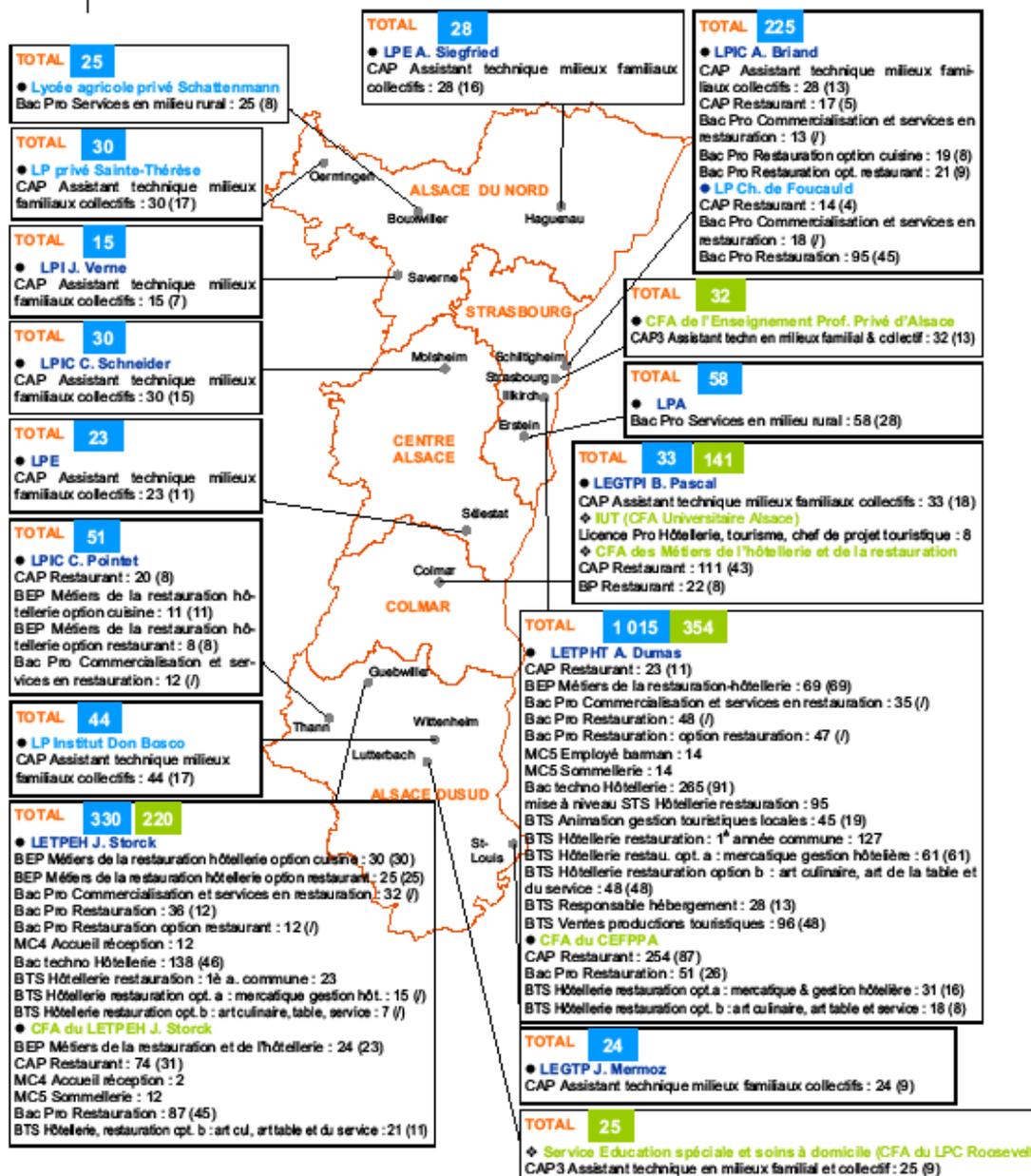
## Agro-alimentaire, alimentation, cuisine groupe 221





# Accueil, hôtellerie, tourisme

## groupe 334

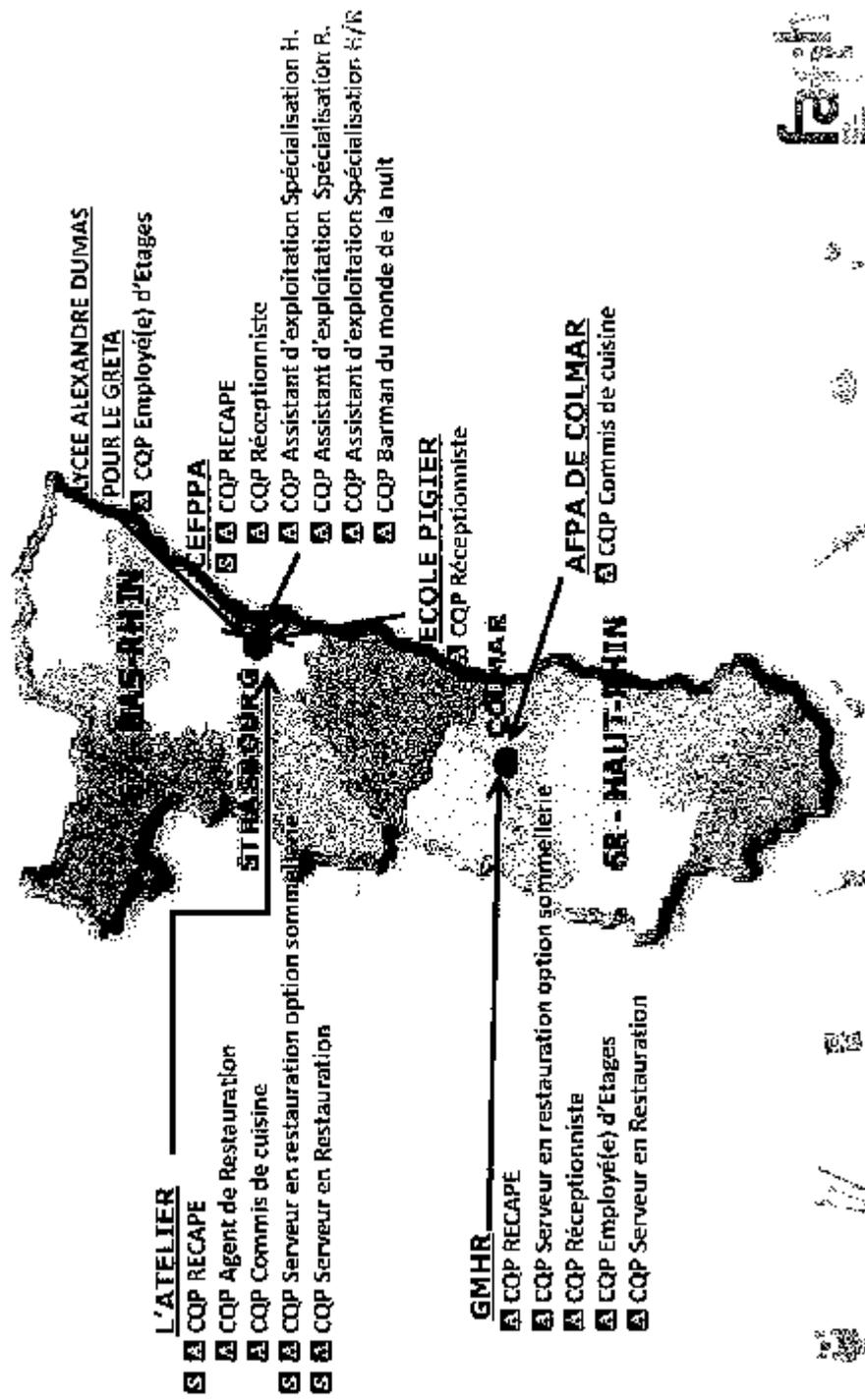


- Lycée public : effectif total (effectif dernière année)
- Lycée privé SC : effectif total (effectif dernière année)
- CFA : effectif total (effectif dernière année)
- ♦ antenne (CFA de rattachement)

**330** effectif total formé en lycée par commune - 2011/2012

**220** effectif total formé en CFA par commune - 2011/2012

## CENTRES ACCREDITES







Crédits photo : Région Alsace / Stadler, Badias

[www.region-alsace.eu](http://www.region-alsace.eu)



Région Alsace  
1, place Adrien Zeller  
B.P. 91006 - 67070 STRASBOURG Cedex  
Tél. : 03 88 15 68 67 - Fax : 03 88 15 68 15  
e-mail : [contact@region-alsace.eu](mailto:contact@region-alsace.eu)