

TABLE RONDE

Les enjeux de l'emploi dans le secteur
touristique.



Table ronde Emploi

Sylvie Rossi

**Responsable du Campus des Métiers de l'Hôtellerie à Thonon,
Vice-Présidente de l'ART chargée de l'emploi et de la professionnalisation**

Sophie Huberson

Déléguée Générale du SNECAC

Virginie Carton

Directrice générale d'Only Lyon Tourisme et Congrès

Remi Peschier

Président Fédération Régionale de Hôtellerie de Plein Air Rhône-Alpes

Laurent Cormier

**Direction Générale d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
Directeur délégué Site de Lyon**

Table ronde Emploi

Sommets
— du tourisme
Auvergne-Rhône-Alpes

Remi Peschier

Président FRHPA Rhône-Alpes

Ma carrière camping.fr

★ Mettez des étoiles
dans votre job !



tourisme durable travailler en tongs
lieu de rencontres indépendant multi tâche
convivialité nature ambiance de travail convivial
capacité d'adaptation dynamique vacance intense
dynamic adaptable innovant diversité polyvalence
innovante, solidaire esprit de famille (tribu) mutation
résilient première chance



Direction et fonctions support	Accueil et réception	Technique et entretien	Loisirs et animation	Restauration, alimentation et ventes annexes
<i>Directeur / directrice de camping</i>	Responsable de réception	Responsable d'hébergement HPA	Responsable d'activités de loisirs et animation HPA	Responsable espace bien être HPA
Directeur / directrice adjoint(e)	<i>Agent d'accueil polyvalent en HPA</i>	Responsable technique	Responsable espace aquatique	Responsable ventes annexes HPA
Responsable communication / community manager	Agent d'accueil multilingue	Responsable espace vert	Maitre nageur(euse) animateur(rice) d'activités aquatiques	Chef de cuisine
Responsable DSI	Concierge	Agents de maintenance spécialisés (Pisciniste / Climatiseur / Électricien / Plombier / Paysagiste)	Surveillant(e) d'espace aquatique	Cuisinier(ère)
Responsable commercial HPA	Placeur / Gardien(ne) de jour / nuit	Responsable propreté HPA	<i>Animateur(rice) HPA</i>	Serveur(se)
Revenue manager		Assistant(e) Gouvernant(e)	Responsable base nature / loisirs	Opérateurs polyvalents en restauration HPA
<i>Responsable qualité</i>		Agent de maintenance polyvalent HPA		
<i>Responsable développement durable</i>		Agent de propreté HPA		

Légende :

Métier en tension

Métier menacé

Métier stratégique

Métier émergeant

Métier faisant l'objet d'une fiche métier

Compétences émergentes

Possibilité de parcours
 Evolution en interne :


- Évolution professionnelle jusqu'à responsable d'accueil.
- Possibilité de réaliser des cycles de formation en hors saison pour monter en compétence et évoluer sur son poste : formation au management d'équipe, passage des habilitations...
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste, dont les métiers de l'accueil : BTS tourisme.

 En formation :

- Gouvernant(e) en hôtellerie.
- Licence professionnelle métiers du tourisme.
- Responsable marketing et développement commercial.

**L'histoire d'Alain :**

Alain a 54 ans, il a plus de 20 ans d'expérience dans l'entretien et le nettoyage. Il travaille au camping La Rose *** depuis 8 ans.

Le Camping dispose d'une centaine d'emplacements et de bungalows, d'une piscine et d'une épicerie.

Il est monté en gamme récemment en changeant l'ensemble de ses hébergements locatifs.

**Alain raconte sa journée de travail type en haute saison :**

Le matin je commence ma journée à **6 heures** pour **réaliser nettoyage des sanitaires** avant le réveil des clients.

Il se peut que je croise certains **vacanciers** : je n'hésite pas à **engager la conversation** avec eux, afin de **m'assurer de leur confort**. Si besoin, je **fais remonter à mon responsable, ou ma direction** les éventuelles réclamations.

Ensuite, nous faisons un point avec mon responsable pour nous répartir les locatifs à nettoyer en vue de l'arrivée de nouveaux clients.

Je **réalise le nettoyage des locatifs** dans le **temps qui m'est imparti pour le faire** : les journées d'arrivée des vacanciers sont les plus chargées, je dois être **appliqué tout en étant efficace**. Le travail de grand nettoyage et de **préparation en basse saison** permet de gagner du temps.

Grâce à **mon expérience**, je parviens à détecter les endroits qui nécessiteront un nettoyage approfondi. Je m'occupe également de **vérifier l'état des équipements** et notifie à mon responsable les éléments à remplacer ou réparer. Dans ce dernier cas, je peux également solliciter l'aide de **mes collègues du service technique**.

Je **termine ma journée à 14 heures**, je fais le point sur mon équipement et les **produits d'entretien à renouveler** avec mon responsable. Je **renseigne un cahier de liaison** afin de **transmettre les informations clés** à **l'équipe de l'après-midi** qui va prendre le relai. ”

Référentiel de compétences :

■ Interlocuteurs clés
 ■ Conditions d'emploi et d'exercice
 ■ Polyvalence
 ■ Compétences

MÉTIER : Agent de propreté HPA**FAMILLE MÉTIER : Technique et entretien****Définition** 

L'agent de propreté assure la propreté de l'établissement, en réalisant le nettoyage des hébergements locatifs, ainsi que des parties communes du camping, selon la charte qualité de l'établissement et des normes d'hygiène et de sécurité.

Activités clés 

- Nettoyer les hébergements (type mobil-home...) intérieur et extérieur (terrasses...)
- Contrôler l'état des literies et du linge
- Nettoyer les installations du camping : (dont les blocs sanitaires, parties communes...)
- Réaliser des entretiens divers
- Entretenir le linge : nettoyage et repassage des draps et serviettes
- Signaler les éventuels dysfonctionnements ou dégradations
- + **Respecter les normes d'hygiène et de sécurité**
- + **Respecter les normes environnementales et réglementaires (dont tri des déchets)**
- Réaliser l'inventaire des hébergements de vacanciers
- Réaliser les ménages d'hivernage et de déshivernage des hébergements locatifs

+ *Compétences émergentes*

Compétences **Compétences métier**

- Entretien des espaces communs, sanitaires inclus
- Entretien des hébergements locatifs et des équipements
- Entretien du linge
- Changer les draps, refaire les lits (mise à blanc, recouche) et remplacer le linge de toilette
- Désinfecter un équipement
- Approvisionner un chariot de ménage

+ **Respecter et connaître les normes d'hygiène et de sécurité****Savoir-être et compétences relationnelles**

- Qualités relationnelles
- Organisation
- Rigueur
- Qualité de service
- Ponctualité
- Sens du service
- Bonne communication

Compétences transverses

- Adapter son organisation du travail en fonction des directives de la hiérarchie et de la variabilité des flux
- Gérer les stocks
- Réaliser des compte rendus à son équipe et transmettre les informations nécessaires
- Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour

+ **Contribuer aux démarches de qualité et de développement durable en vigueur au sein des établissements HPA****Interlocuteurs clés** 

- Direction
- Responsable propreté
- Responsable réception
- Responsable technique

Condition d'accès 

- CAP agent de propreté et hygiène ou expérience similaire
- Habilitations électriques
- Formation aux gestes et postures

Polyvalence 

- Possibilité d'être missionné ponctuellement sur d'autres activités ne relevant pas du nettoyage : petits travaux d'entretien et maintenance

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Temps de travail annualisé : amplitude horaire plus importante en saison, et un temps de récupération hors saison
- Possibilité de travail les jours fériés et le week-end en haute saison

Sylvie Rossi

**Responsable du Campus des Métiers de
l'Hôtellerie à Thonon,**

**Vice-Présidente de l'ART chargée de l'emploi et
de la professionnalisation**

Communiqué de presse

Le 3 septembre 2021

Un Food-Truck des métiers de l'alimentation à la rencontre des élèves de la Haute-Savoie



Pour la première fois, l'École Nationale des Industries du Lait et des Viandes (La Roche-sur-Foron) et les établissements du Campus des Métiers et des Qualifications Tourisme, Hôtellerie, Agri-culinaire et Restauration Auvergne Rhône-Alpes s'associent pour aller, du 27 septembre au 22 octobre 2021, à la rencontre de leurs futurs élèves à l'aide d'un Food-Truck itinérant. Une initiative expérimentale qui révolutionne le recrutement et l'orientation des collégiens et des lycéens.

« La crise sanitaire a radicalement changé la manière dont on peut informer les élèves. En effet, sans salon, ni forum, ni portes ouvertes traditionnelles, nous avons cherché une autre manière d'approcher et d'accrocher les futurs apprenants. Alors, nous avons décidé d'aller directement à leur rencontre », explique Sylvie Rossi directrice opérationnelle du Campus des Métiers et des Qualifications Soutien au tourisme, à l'agri-culinaire et à la Restauration Auvergne-Rhône-Alpes.

Ainsi, afin de faire découvrir les métiers de la transformation alimentaire, de bouche et de l'hôtellerie-restauration, les établissements concernés (École Hôtelière Savoie Léman de Thonon-les-bains, Lycée Ambroise Croizat de Moutiers, Lycée Hôtelier François Bise de Bonneville, Lycée Professionnel Hôtelier de Challes-Eaux, Lycée Paul Heroult de Saint-Jean-de-Maurienne, Enilv de La Roche-sur-Foron, Lycée Jean Monnet d'Annemasse, Lycée Saint-Exupéry de Valserhône) vont aller à la rencontre des jeunes au sein d'une trentaine d'établissements du 27 septembre au 22 octobre 2021.

Au programme de ces rencontres : Food-Truck avec démonstration et fabrication de produits, présentation des métiers et des filières, mais aussi prises de contact avec les jeunes intéressés.

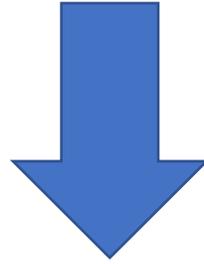
A noter que chaque animation sera réalisée dans le cadre du respect des règles sanitaires en vigueur.

Lors de la première semaine, le Food-Truck passera, entre autres, dans la vallée de l'Arve, le Chablais et le Genevois français :

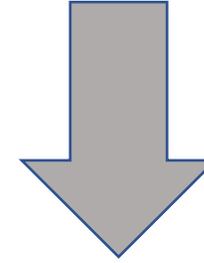
- Le 27 septembre 2021 après-midi au collège Jean-Jacques Rousseau de Saint-Julien-en-Genevois
- Le 28 septembre 2021 au collège Paul Emile-Victor de Cranves-Sales, le matin, puis au collège Louis-Armand de Cruseilles, l'après-midi
- Le 29 septembre 2021 à la Mission locale de Bonneville l'après-midi (animation ouverte à tous)
- Le 30 septembre 2021 au collège Karine Ruby à Saint-Pierre-en-Faucigny, le matin, puis collège André-Corbet à Samoëns, l'après-midi

Contact presse : Julien Tilmant – 07 88 59 69 87 – julien.tilmant@educagri.fr

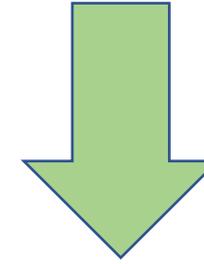
Crise Covid



Profil des jeunes générations



Intégration des
territoires ruraux



REPENSER L'INFORMATION SUR LES MÉTIERES ET LE CONSEIL À L'ORIENTATION



**CAMPUS
DES MÉTIERS
ET DES
QUALIFICATIONS**

Soutien au tourisme,
à l'hôtellerie, à l'agri-culinaire
et à la Restauration
Auvergne-Rhône-Alpes



Le Foodtruck de l'Orientation
35 spots pour 1300 apprenants



Travaux de recherche appliquée → améliorer la connaissance des jeunes générations et leur rapport au secteur du tourisme



Etude relative à la connaissance des jeunes générations



MÉTHODOLOGIE

143



Articles scientifiques
mobilisés



Analyse de
données secondaires

121



Entretiens conduits

dont 97 jeunes,
21 professionnels,
3 enseignants

Labellisé par



UNIVERSITÉ
SAVOIE
MONT BLANC

Jeudi 10 juin 2021

LES CONTRAINTES DU SECTEUR VUES PAR LES JEUNES TRAVAILLEURS



- Les uniformes et l'apparence physique

“Le port d'un uniforme ne pose pas de problème. De plus, les uniformes sont beaux et assez confortables”



- La hiérarchie

*“Ca fait partie du métier”
(Elève de cuisine)*



- Les horaires

*“Elle est répartie entre les capacités de chacun donc c'est ok et c'est important”
(Elève de cuisine)*

SYNTHÈSE

PARTIE 2

Les jeunes :

- Acceptation des contraintes en début de carrière
- Volonté d'évoluer pour un confort de vie future
- Multiplication des expériences

Nouvelles exigences de recrutement

Challenge de fidéliser les jeunes

Recruteurs

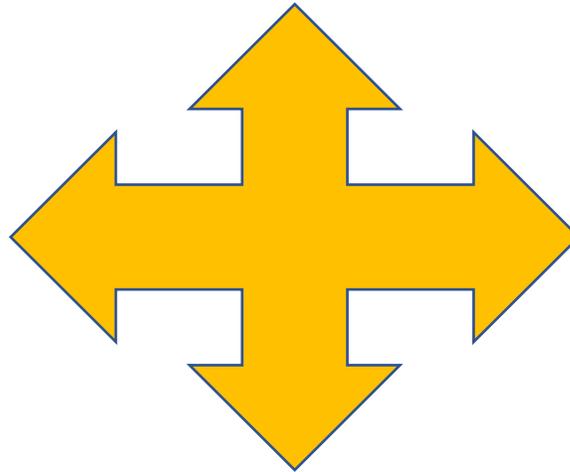
Évolutions des pratiques professionnelles

Managers

Travail exploratoire relatif au management dans l'univers des cuisines

Etude relative aux conditions de travail des stagiaires et apprentis en cuisine

**Etude relative
aux profils et aux pratiques
professionnelles des
enseignants et formateurs
en cuisine**



**Etude relative aux représentations
des chefs de leur métier et
de leur manière de manager**

Etude relative aux structures organisationnelles plus flexibles (autogestion par exemple) et leurs enjeux sur la santé au travail

Virginie Carton

Directrice générale d'Only Lyon

Tourisme et Congrès



Attractivité des métiers de l'hôtellerie / restauration dans la métropole de Lyon

15 novembre 2022

Sommets 
- du tourisme



→ **Le soutien à l'emploi** : un axe fort du Schéma de développement du tourisme responsable voté en décembre 2022 par le Conseil métropolitain



Objectif 1 2

SOUTENIR L'EMPLOI
TOURISTIQUE SUR
LA MÉTROPOLE

Le sujet de l'emploi est un enjeu fondamental pour l'avenir du tourisme sur notre territoire que la Métropole souhaite accompagner.

Résolution 1

L'ATTRACTIVITÉ ET LA VALORISATION DES MÉTIERS DU TOURISME POUR DÉVELOPPER L'EMPLOI

Les échanges organisés autour de l'élaboration du Schéma ont démontré une forte motivation des professionnels à travailler de manière collective sur les sujets de l'attractivité et de la revalorisation des métiers du tourisme.

Pour soutenir cette dynamique, la première étape consistera à accompagner les professionnels pour mener un « travail de fond » sur le bien-être et la qualité de vie au travail. Il s'agit d'apporter des solutions concrètes pour lever des freins tels que les horaires décalés, le travail le week-end, la coupure entre les services..., tout en tenant compte des contraintes du secteur.

La seconde étape visera à capitaliser sur ce travail collectif pour (re)valoriser ces métiers, via le sens et les opportunités de carrière qu'ils portent.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

- Accompagner les professionnels pour lever les freins à l'emploi afin de rendre les métiers de l'hôtellerie et de la restauration plus attractifs.
- Valoriser l'image des métiers du tourisme auprès des jeunes en particulier.



→ Une démarche en co-construction

Mars / Avril 2022 - lancement avec la Métropole d'un cycle d'ateliers RH avec les professionnels du territoire et les acteurs locaux de l'emploi, Pôle Emploi et la MMIE

- **Atelier 1** : Favoriser une culture d'entreprise innovante, attractive et facilitant la qualité de vie au travail
- **Atelier 2** : Concilier besoins de l'entreprise et conditions des salariés : coupure, horaires décalés, travail le week-end, contrats précaires etc.
- **Atelier 3** : Développer sa marque employeur à la croisée entre RH & communication ?

+ **Atelier « miroir »** avec des salariés et étudiants du secteur pour confronter au public cible les pistes de solutions envisagées



→ Un premier livrable

Juillet 2022 – restitution des travaux des ateliers avec 80 professionnels

Diffusion du **Petit Répertoire de bonnes pratiques RH** consultable et téléchargeable sur le site PRO de l'Office

<https://pro.lyon-france.com/emploi/bonnes-pratiques-rh-dans-l-hotellerie-restauration-le-petit-repertoire>



SOMMAIRE

- 1 MANAGEMENT
- 2 PLANNING ET HORAIRES
- 3 CONTRATS ET USAGES
- 4 RECRUTEMENT
- 5 INTÉGRATION
- 6 FIDÉLISATION
- 7 RÉMUNÉRATION ET RECONNAISSANCE
- 8 COMPÉTENCES ET ÉVOLUTION
- 9 COMMUNICATION ET MARQUE EMPLOYEUR

P. 6

P. 8

P. 10

P. 12

P. 16

P. 18

P. 20

P. 22

P. 24



→ **Le plan d'actions 2022 / 2023**

1. Aider au recrutement

2. Promouvoir les métiers à l'échelle de la destination

1. Aider au recrutement

1. Mise en ligne d'une **page ressources** sur le site PRO de l'Office <https://pro.lyon-france.com/emploi>
2. Mise à disposition des recruteurs d'un **kit de communication** ONLYLYON à associer aux offres d'emplois
3. Création d'un « **pack accueil destination** » pour les nouveaux salariés du secteur avec :
 - **Des Modules de formation**, en visio ou présentiel
 - **Des Lyon City Cards 365 à prix réduit** pour les participants à la formation
4. Participations à des **actions de recrutement étudiants**
5. Partenariat avec **#JenesuispasunCV**



→ Focus : Action de recrutement auprès des étudiants le 13 octobre

**TROUVEZ
VOTRE
JOB ÉTUDIANT**

**L'HÔTELLERIE
RESTAURATION
RECRUTE
500 OFFRES
D'EMPLOI**

à pourvoir pour la rentrée 2022
dans la métropole de Lyon

Inscrivez-vous
pour être
recontacté !



RDV le 13 octobre 2022 de 11h30 à 14h
au restaurant Crous des Quais - 92, rue Pasteur - Lyon 7

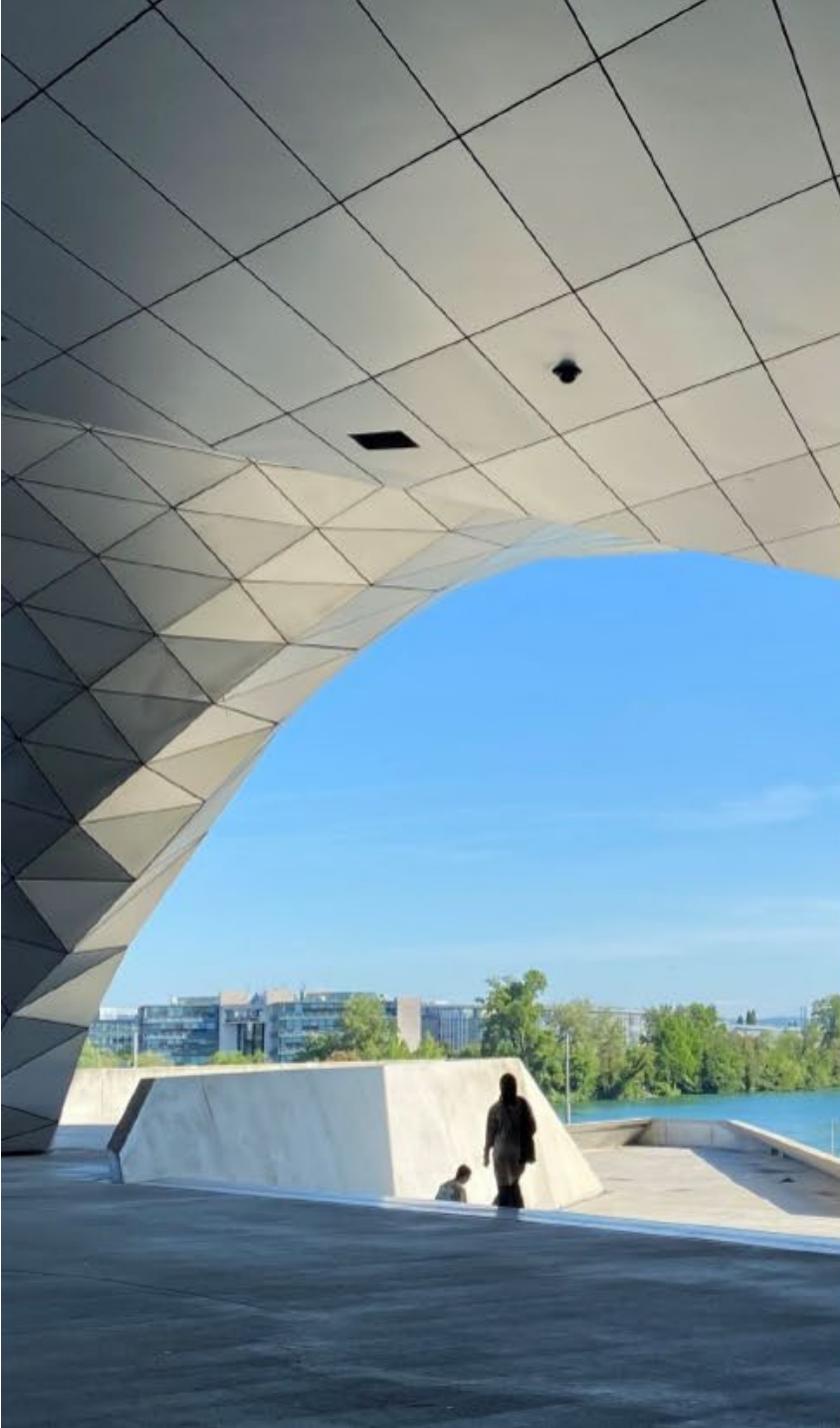


138 étudiant.es inscrit.es



20 partenaires
hôtellerie / restauration
prioritaires





→ **Focus** : Partenariat #jenesuispasunCV

#JenesuispasunCV, une plateforme d'emploi responsable

- Pour favoriser l'égalité des chances, la diversité et la non-discrimination
- Grâce à un recrutement qui s'appuie sur les compétences et non plus sur les références

Principe : une plateforme de sourcing avancée

Profils candidats fondés sur les compétences, les expériences professionnelles et personnelles.

Ni CV ni diplôme

Les entreprises stipulent les compétences recherchées et le type de poste

Un système de « matching » cible précisément les profils en fonction des critères de recherche.

Le tourisme, un secteur innovant et responsable sur le plan de l'emploi.

2. Promouvoir les métiers à l'échelle de la destination

- En valorisant les événements existants du territoire comme **Worldskills**
- En créant des outils dédiés, avec la réalisation d'une **vidéo** sur les **métiers de l'hospitalité sur la destination Lyon**
- En organisant un événement **COUP DE PROJECTEUR** des métiers du tourisme dans toute la métropole



→ **Focus :** Festival des métiers de l'hôtellerie restauration et événementiel

- Créer des événements sur l'ensemble de la métropole pour promouvoir les métiers HCR.
- Des actions pour : informer/faire découvrir, promouvoir, tester/postuler

- Lancement de la démarche le **8 novembre 2022**
- Pour un festival première **semaine d'avril 2023**
- 3 grandes cibles : collégiens, étudiants & leur famille / le grand public/ les personnes en reconversion et/ou déjà formées à ces métiers
- Plus de 40 partenaires pros déjà identifiés
 - Acteurs pro de l'hôtellerie/restauration, tous adhérents à l'office
 - Des écoles et centres de formation
 - Des acteurs publics (Pôle Emploi, Maison métropolitaine pour l'insertion et l'emploi, OPCO..)

Sommets
- du tourisme

Auvergne-Rhône-Alpes

MERCI
DE VOTRE
ATTENTION



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes