

GPECT HOTELLERIE- RESTAURATION- TOURISME 2017



Maison de l'Emploi de
l'arrondissement de
Romorantin-Lanthenay



Chambre de Métiers
et de l'Artisanat du
Loir-et-Cher



SOMMAIRE

- I. Contexte de la demande
- II. Analyse du secteur HRT
- III. Tourisme et Emploi
- IV. Constat (Bilan des échanges avec les entreprises)
- V. Les enjeux des entreprises
- VI. Préconisations



I. CONTEXTE DE LA DEMANDE

Depuis plusieurs années, la GPECT est une action privilégiée, portée par les Maisons de l'Emploi labellisées.

Cela a notamment débouché pour l'Industrie sur le Plan Investissement Avenir (PIA) sur le Romorantinais dans le secteur de l'aéro-défense porté par le GEAR (Groupement des Entreprises de l'Arrondissement de Romorantin-Lanthenay) dont le siège se situe dans les murs de la Maison de l'Emploi. Des organismes de formation ont pu s'installer localement grâce à l'appui de la Maison de l'emploi (IFCA, VIA FORMATION, ISMER, AFPA) de même que des permanences de la CCI et de la CMA.

Aujourd'hui, des études montrent certaines possibilités de développement dans le tourisme, des fleurons locaux sont en développement constant (on pense à Beauval et Center Parcs entre autres).

A partir de ce constat, il apparaît tout à fait logique de poursuivre la démarche GPECT initiée en 2016 de manière à appréhender au plus près le potentiel d'emplois et les besoins de compétences qui en découlent. L'objectif est d'accompagner ce développement avec la volonté de :

- Construire une stratégie territoriale partagée pour l'emploi et les compétences qui réponde aux enjeux et problématiques remontés.
- Assurer la cohérence entre les acteurs de l'emploi, de la formation et les structures liées au secteur d'activité sur le territoire.

Plan d'intervention année 2017 sur le secteur Hôtellerie-Restauration-Tourisme:

- Poursuivre l'analyse de la situation du territoire prédéfini: la Communauté de Communes Val de Cher-Controis et la Communauté de Communes du Romorantinais et du Monestois. A la demande de certains élus, ce territoire a été élargi sur le Pays de Grande Sologne avec 4 entreprises qui nous ont semblées importantes dans l'économie locale: Center Parcs , la Fédération Française d'Équitation, le Domaine des Alicourts et l'Almería Parc. Ces 4 structures ont été contactées pour répondre au questionnaire.
- Collecter le questionnaire validé par un comité de pilotage en octobre 2016. Les structures à interroger ont été réparties entre la CMA et la Maison de l'Emploi.
- Recenser les résultats des questionnaires et les analyser, trouver des synergies et des pistes d'actions répondant aux problématiques remontées du terrain.
- Poursuivre la participation aux différentes réunions sur le sujet ainsi qu'aux forums de recrutement.
- Assurer le veille juridique et informative sur la filière auprès des partenaires via le comité technique si besoin.
- Proposer des solutions en fédérant des acteurs auprès d'objectifs partagés.



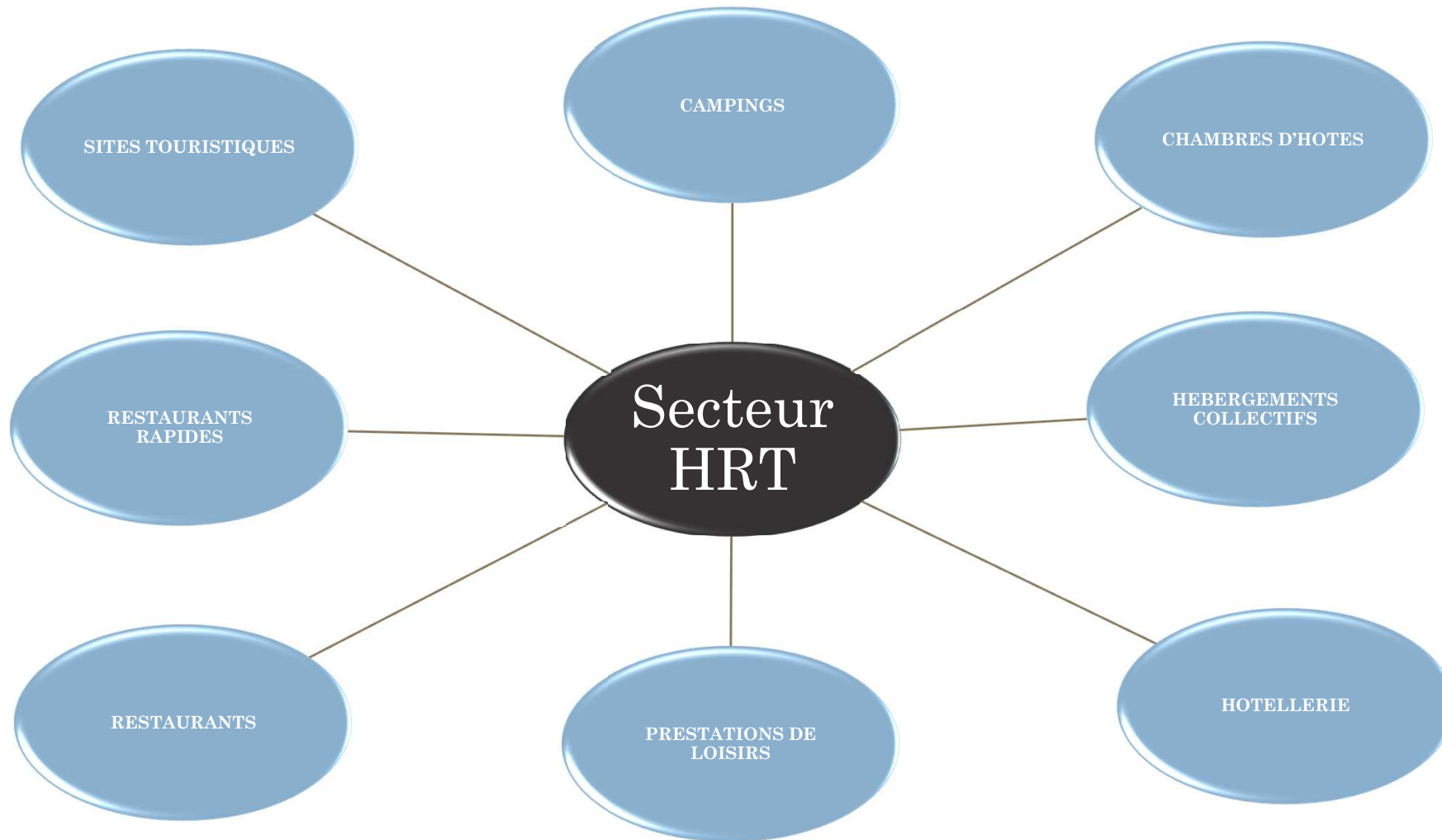
ZONE GEOGRAPHIQUE

Les Pays

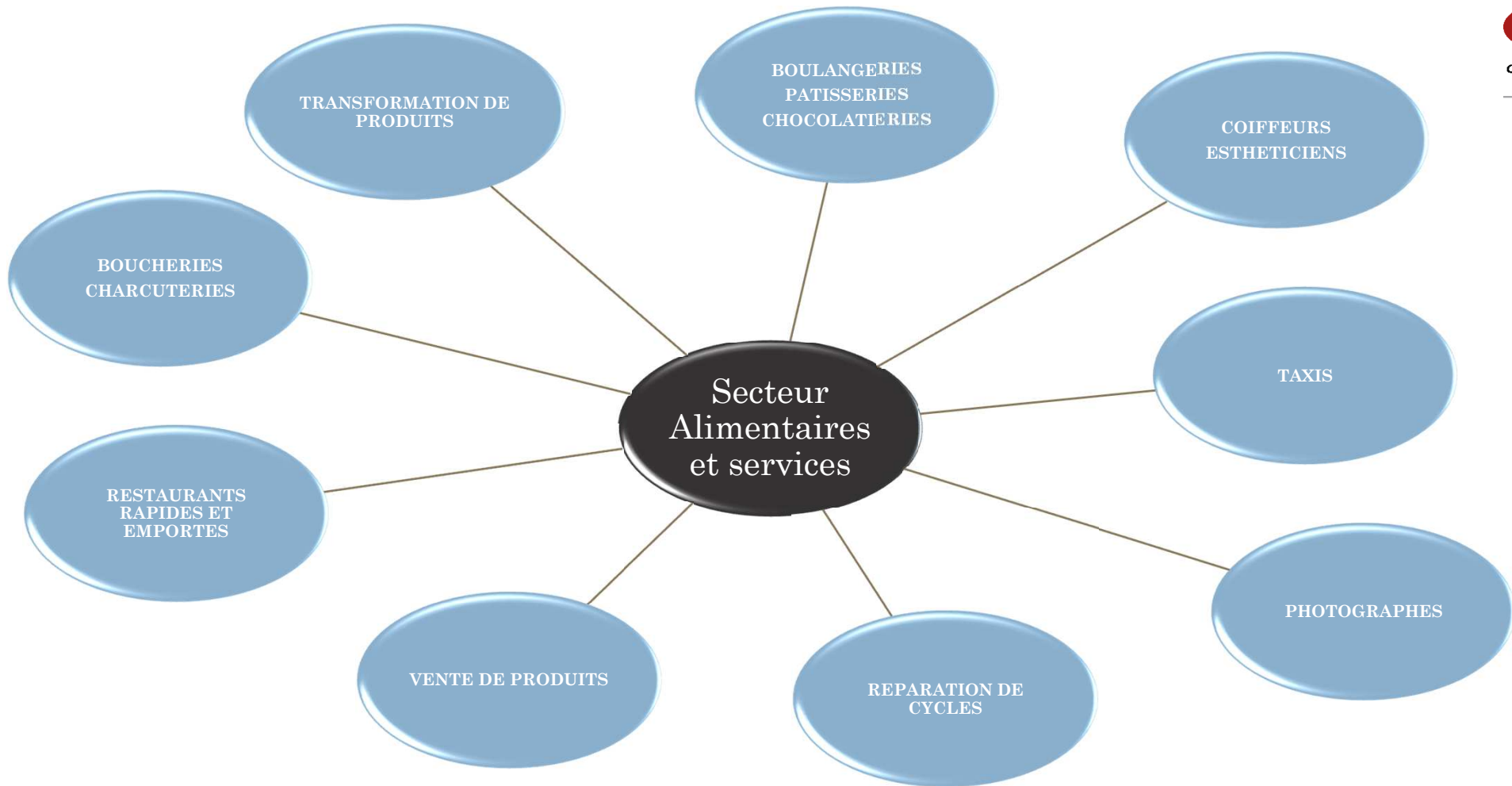


Chambres de Métiers
et de l'Artisanat
Loir-et-Cher

Structures visées par la MDE



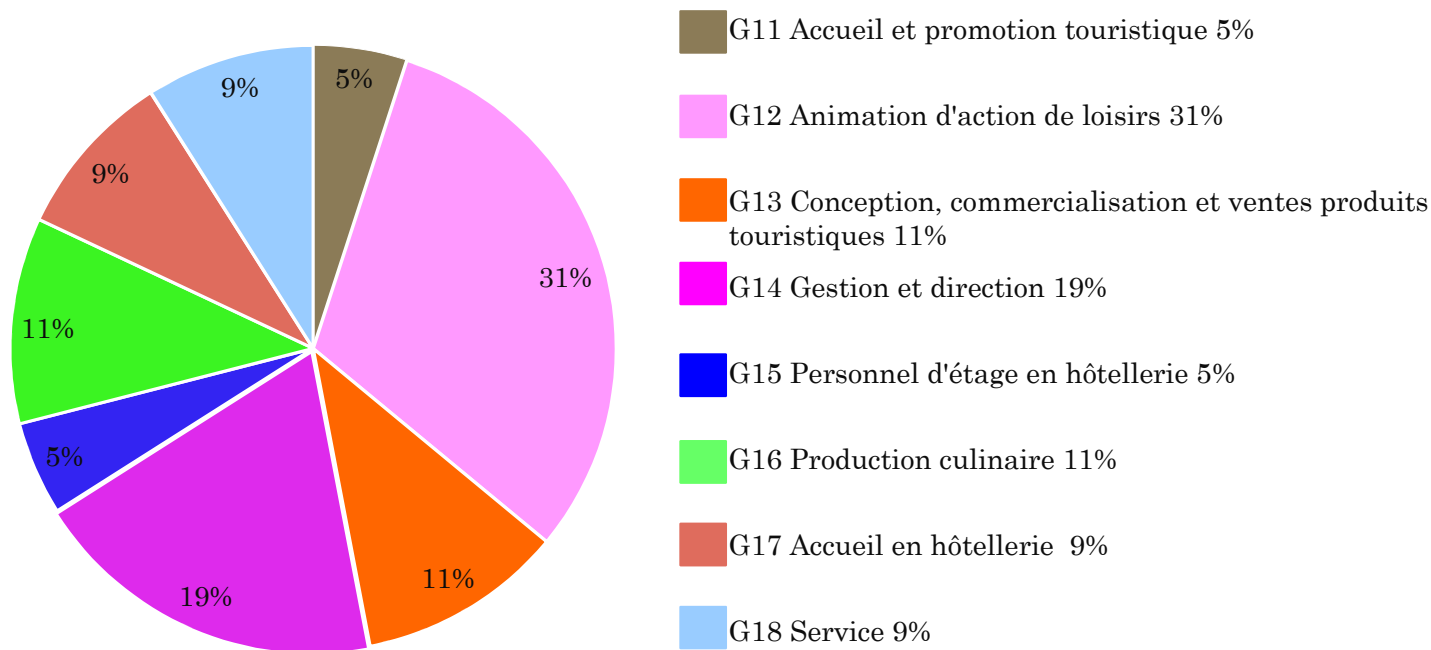
Structures visées par la CMA



II. ANALYSE DU SECTEUR

- Les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme sont divers, une multitude de possibilités existe pour toute personne voulant entrer dans ce secteur.
- On dénombre 516¹ métiers en rapport avec le secteur Hôtellerie-Restauration Tourisme Loisirs et Animation. Le secteur recrute à tous les niveaux et reste très ouvert. Néanmoins les titulaires d'un diplôme ont plus de chances d'évoluer et d'accéder rapidement à des postes intéressants.

Répartition des métiers



¹ Selon ROME Pole Emploi

FORCES

- Un secteur qui recrute même pour certains postes sans formation.
- Recrute des personnes de toutes catégories (sexe, âge...)
- Ouverture de plusieurs structures en 2017 (Astrotel, La Loge, Feuillette, Marie Blachère...)
- L'organisation de grands événements attirent de nouveaux touristes (Game Fair, Generali open, Le centenaire des Américains dans la Vallée du Cher, Geek Faeries..)

FAIBLESSES

- Turn-over important
- Secteur professionnel sujet à l'absentéisme
- Beaucoup de contrats saisonniers, ce qui n'encourage pas à se positionner sur ces métiers.
- Image négative du secteur (mauvaises conditions de travail, dureté physique, heures de travail, absence de syndicats...)
- Infrastructures de transport, limitant la mobilité et infrastructures de logement.
- Manque de motivation et de savoir-être des candidats
- On remarque un manque de lien entre tous les acteurs de ce secteur.

OPPORTUNITES

- Attractivité de Beauval
- Développement touristique à venir (Cher à Vélo d'ici à 2020...)
- Allongement de la saison estivale
- En moyenne, les Français dépensent 211€ pour partir en week-end et restent principalement dans l'Hexagone.
- Possibilité d'évolution

MENACES

- Concurrence
- Fluctuation économique à court terme
- Désertification du territoire
- Manque de dynamisme des acteurs sur les outils numériques
- Manque d'innovation et de nouveaux concepts pouvant attirer dans notre secteur géographique.
- L'activité est dépendante de la météo, ce qui amène les clients à réserver à la dernière minute.
- Concurrence du « home-sharing » (airbnb, uber...)

III.TOURISME ET EMPLOI

1. National¹

Depuis 2015, un regain se fait sentir pour le tourisme, surtout pour les hôteliers qui ont été les plus touchés par les attentats. La France tient la première place des pays accueillant le plus de touristes internationaux, soit 82,5 millions de visiteurs en 2016 en France métropolitaine.

72% des Français ayant effectué un long voyage (4 nuitées et plus), l'ont fait en France métropolitaine.

On compte fin 2015 1,27 million d'employés dans ce secteur avec en tête la restauration traditionnelle. Le secteur représente 8% du PIB français.

A noter: Le tourisme à Vélo est une des filières les plus dynamiques du marché touristique. La France est la 2^{ème} destination mondiale du tourisme à vélo, Avec un chiffre d'affaires de 2 milliard d'euros et 13 600km de vélo routes et voies vertes aménagées en France.

2. Région Centre Val de Loire²

70% de la clientèle touristique régionale est française, la majeure partie de la clientèle française est originaire de la région Ile-de-France.

La clientèle étrangère est majoritairement européenne avec en tête les Allemands, les Néerlandais suivis des Belges.

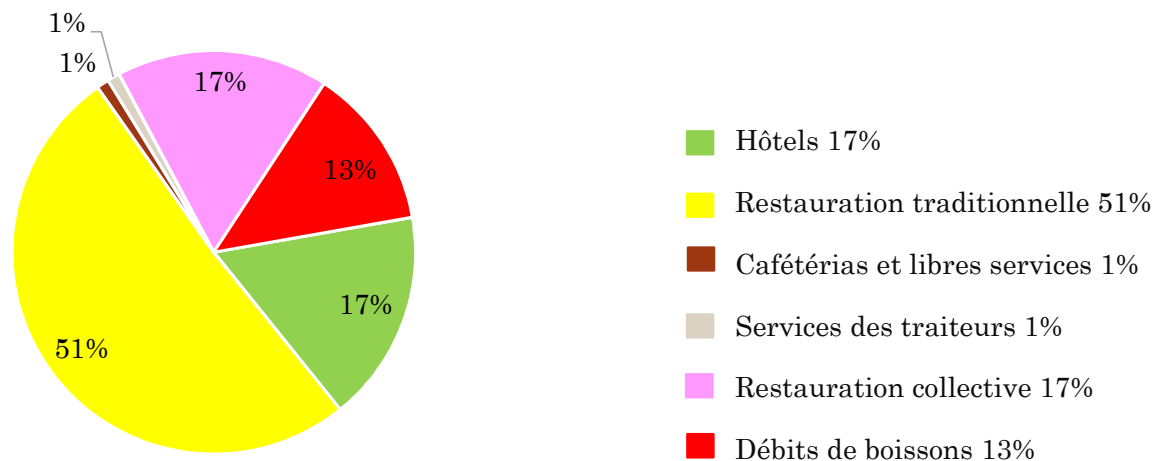
Quatre établissements sur dix n'ont aucun salarié, 87% des entreprises ont moins de 10 salariés et seulement 4 établissements de la région ont plus de 100 salariés.

Les chambres d'hôtes se développent contrairement aux hôtels qui ont tendance à fermer, on dénombre 19944 Chambres d'hôtes en 2016.

Les chambres d'hôtes n'ont pour la plupart aucun salarié.

La stratégie touristique régionale d'ici 2020 est que la Région Centre-Val de Loire devienne la 1^{ère} région de tourisme à vélo.

Répartition des établissements avec salariés par branche



¹ www.economie.gouv.fr

² www.tourisme-pro-centre.fr

3. Dans le Loir-et-Cher

- Selon l'Ecorama de la CCI Loir-et-Cher, une nette amélioration de la qualité de l'offre hôtelière depuis 2010 est à noter, on dénombre 50% d'hôtels 3 et 4 étoiles en 2016 pour 25% en 2010.
- Le taux d'occupation annuel reste stable 49% pour l'hôtellerie et 33% pour l'hôtellerie de plein air.
- L'offre en restauration évolue avec de nouveaux concepts qui voient le jour. 66% des restaurants ont réalisé un chiffre d'affaires similaire ou en hausse entre 2015 et 2016.

4. Sur notre territoire: Vallée du Cher et Romorantinois

- Les entreprises du secteur ont beaucoup de difficultés à recruter, comme nous l'avons vu précédemment, plusieurs raisons peuvent être avancées.
- Selon les chiffres Pôle emploi (BMO 2017), le nombre de projets de recrutements en 2017 dans le bassin de Romorantin s'élève à 301 avec une grosse part d'emplois saisonniers 92,4%.

Données touristiques 2015 2016, sites touristiques

	2015	2016	Evolution%
Château de Selles-sur-Cher	17 006	19 407	+14,10
Château du Moulin, Lassay-sur-Croisne	7 104	7 300	+2,80
Château de Chémery	5 000	5 000	=
Visites guidées de la cité médiévale, Mennetou-sur-Cher	951	879	-7,90
Visite de la ville de Romorantin-Lanthenay	361	506	+40,20
Visite de la ville de Saint-Aignan	352	82	-76,70
ZooParc de Beauval, Saint-Aignan	1 100 000	1 350 000	+22,70
Maison des Etangs, Saint-Viâtre	5 785	6 520	+12,70
Site des Mazelles, Thésée	1 224	1 840	+50,30
Musée archéologique, Thésée	972	728	-25,10
Stages œnologiques, visites du Domaine du Clos Roussely, Angé	2 977	3 200	+7,50
Domaine de la Chapinière, Châteauneuf	1 800	1 900	+5,60
Center Parcs, Chaumont-sur-Tharonne	69 596	63 057	-9,40
Randonnées et sorties avec SNE en Sologne	10 756	12 070	+12,20



**Chambres de Métiers
et de l'Artisanat**
Loir-et-Cher

Selon l'Agence de développement Touristique Val de Loire-Loir-et-Cher

Répartition des projets de recrutements
Bassin d'emploi: Romorantin
Secteur: Hébergement et restauration



Les 10 métiers les plus recherchés dans le bassin de Romorantin

METIERS	PROJET DE RECRUTEMENT	DIFFICULTES A RECRUTER	EMPLOIS SAISONNIERS
Serveurs de cafés et restaurants	77	53,9%	94,5%
Cuisiniers	48	35,4%	91,2%
Employés de l'hôtellerie	37	0%	100%
Aides et apprentis de cuisine, employés polyvalents de la restauration	32	63,9%	77,1%
Agents d'entretien de locaux	27	0%	100%
Sportifs et animateurs sportifs	13	0%	100%
Créateurs de supports de communication visuelle, stylistes, décorateurs	13	0%	100%
Vendeurs en produits alimentaires	13	0%	100%
Employés de maison et personnels de ménage	12	0%	74,8%
Ouvriers qualifiés polyvalents d'entretien du bâtiment	7	0%	100%
Jardiniers salariés	4	0%	100%
Employés de libre services	4	0%	100%
Maîtrise de l'hôtellerie	4	100%	100%
Coiffeurs, esthéticiens	4	0%	100%
Apprentis et ouvriers non qualifiés de l'alimentation (hors industries agro-alimentaires)	4	100%	0%
Total	301	29,1%	92,4%

Métiers	Nombre de projets de recrutement
Maraîchers, horticulteurs, salariés	213
Agriculteurs salariés, ouvriers agricoles	92
Viticulteurs, arboriculteurs salariés, cueilleurs	91
Serveurs de cafés, de restaurants (y.c. commis)	88
Cuisiniers	50
Agents d'entretien de locaux (y.c. ATSEM)	47
Ouvriers non qualifiés des industries agroalimentaires	43
Sportifs et animateurs sportifs	41
Techniciens et agents d'encadrement d'exploitations agricoles	40
Employés de l'hôtellerie	37

■ Métiers du secteur HRT

Source Pôle Emploi: BMO 2017
(Les bassins d'emploi sont différents des zones d'emploi)

IV.CONSTAT

Selon notre plan d'intervention 2017, nous avons pris contact avec 140 établissements sur notre secteur. Ces structures issues de l'hôtellerie, la restauration et le tourisme ont été contactées par mail, téléphone ou en direct; il leur a été transmis le questionnaire validé par le comité de pilotage d'octobre 2016.

Nos échanges avec les établissements nous amènent à vous exposer les différents constats qui suivent.

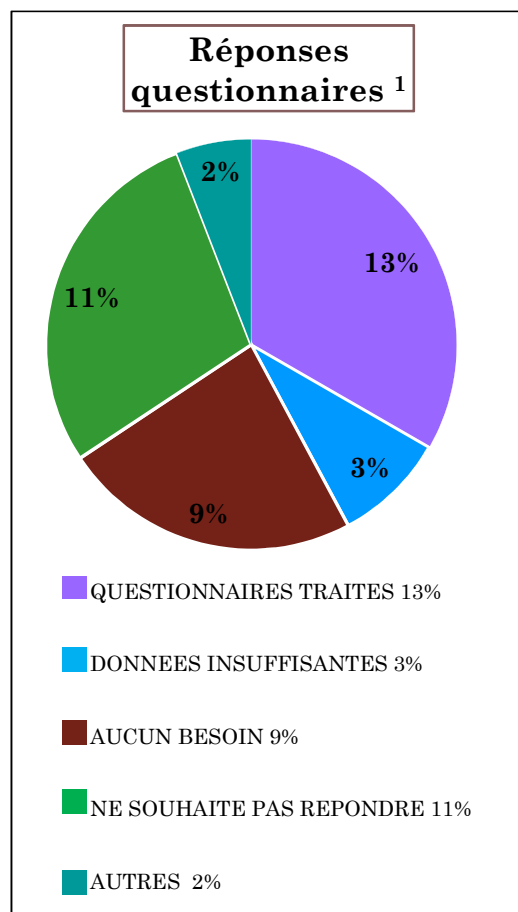
Pour information, nous avons contacté 4 entreprises du Pays de Grande Sologne, 2 nous ont reçu, La Fédération Française d'Equitation ainsi que Center Parcs. Les données de leurs réponses ne sont pas comptabilisées dans le constat.



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat

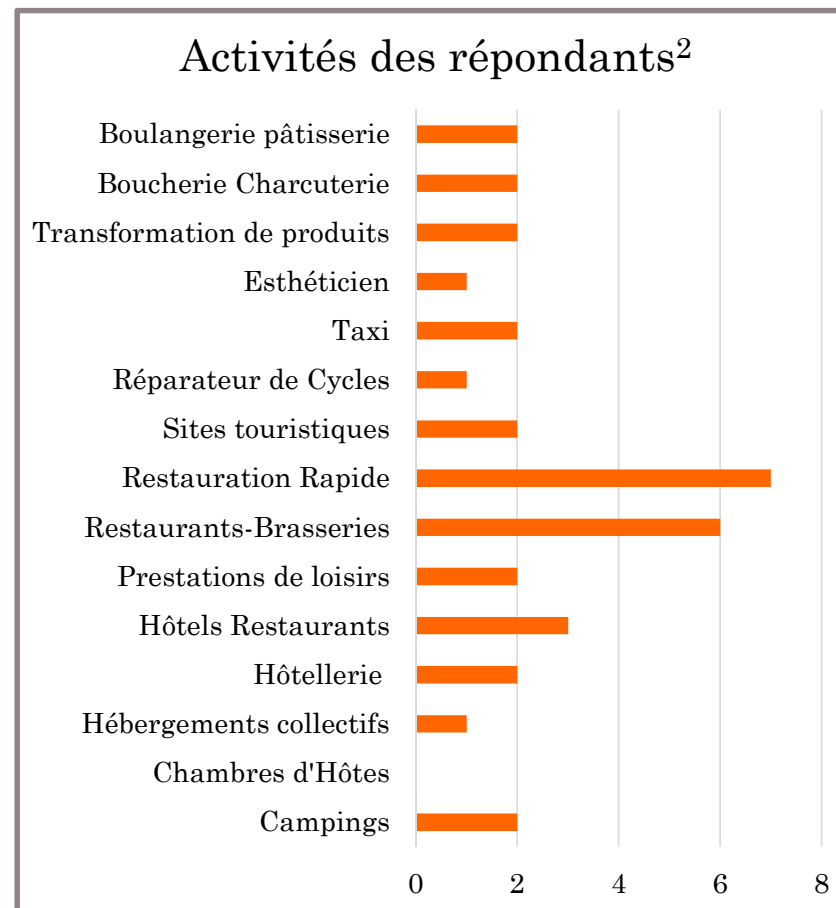
Loir-et-Cher

A. Le Panel



Villes des répondants²

Villefranche-sur-Cher	1
Noyers-sur-Cher	1
Seigy	1
Saint-Aignan	3
Mur-de-Sologne	1
Gièvres	1
Thésée	1
Romorantin-Lanthenay	19
Selles-sur-Cher	1
Mennetou-sur-Cher	2
Pruniers-en-Sologne	3
Maray	1



¹Pourcentage effectué sur la totalité des 260 établissements contactés: 180 par la MDE et 80 par CMA, 39% des entreprises nous ont répondu (positivement ou pas).

²Décompte effectué sur les questionnaires traités (Les questionnaires exploitables pour notre étude).

B. Type de clients

- La grande majorité de la clientèle est française et locale
- Les structures accueillantes des clients étrangers sont surtout les hôtels.
- Les visiteurs étrangers sont en majorité d'origine allemande, hollandaise et quelques clients italiens et espagnols.
- La répartition: **80% de particuliers**, le reste pour les entreprises.

C. Fournisseurs

- La politique d'achat diffère selon les engagements de chacun. Les structures dites de groupe ou de chaîne ayant un cahier des charges bien précis ont tendance à commander dans des plateformes centrales, pour quelques produits tels que les légumes et les produits boulangers, le local est privilégié. En ce qui concerne les établissements indépendants, les produits locaux priment.
- 68,4% des répondants (14 entreprises) n'adhèrent à aucune coopérative d'achat.
- Peu sont intéressés par une coopérative d'achat.

D. Les moyens de communication

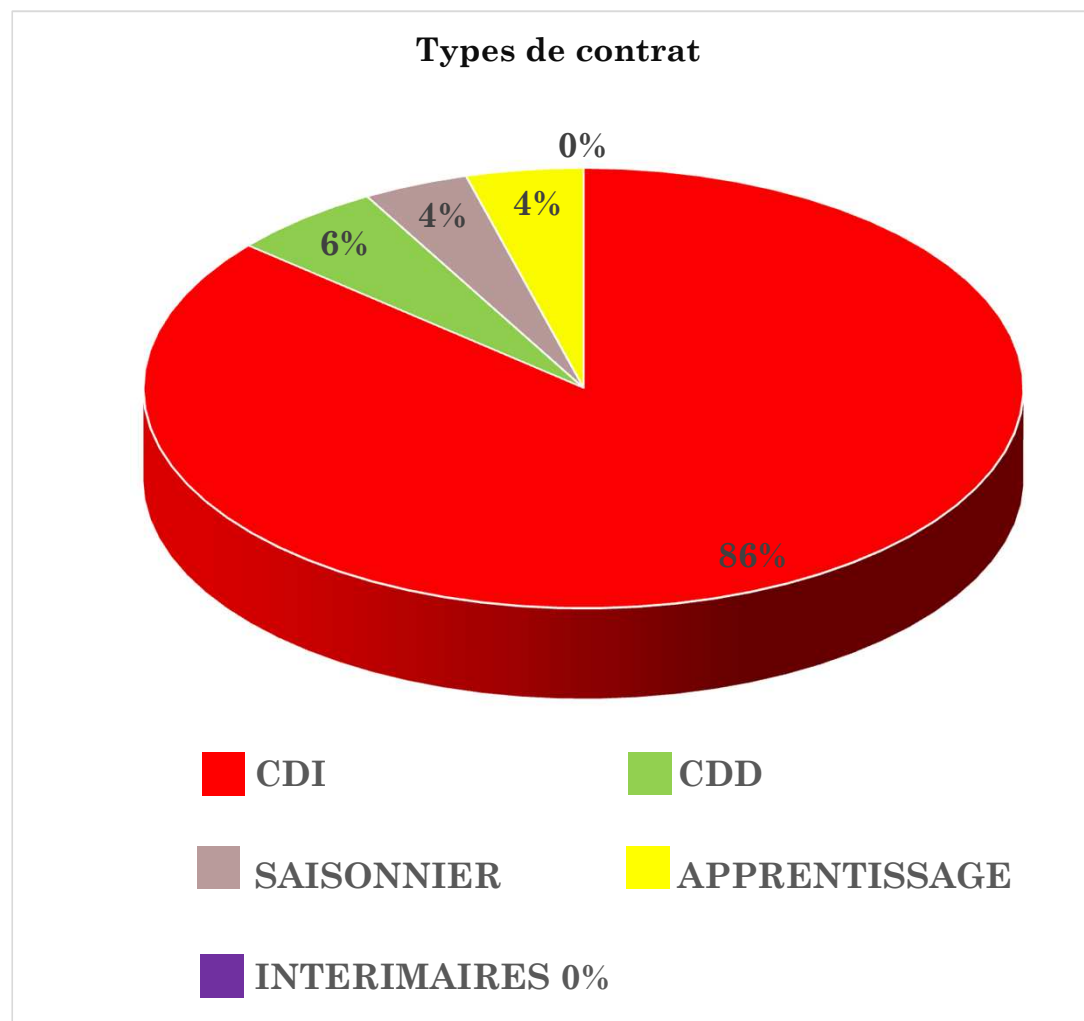
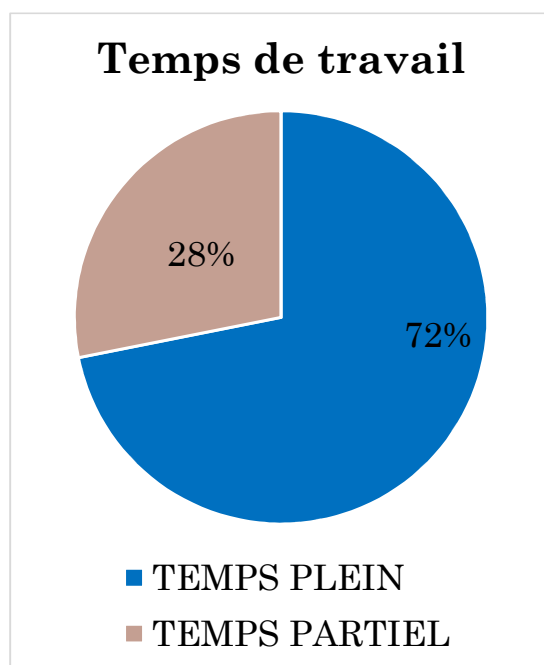
- La quasi-totalité des répondants du secteur HRT ont un **site internet** et sont présents sur les réseaux sociaux, contrairement aux entreprises de l'artisanat et du commerce.
- Les causes de la non-présence sur internet et les réseaux sociaux:
 - Pas le temps
 - Trop cher
 - Réticence
 - Ne sont pas suffisamment informés ou formés



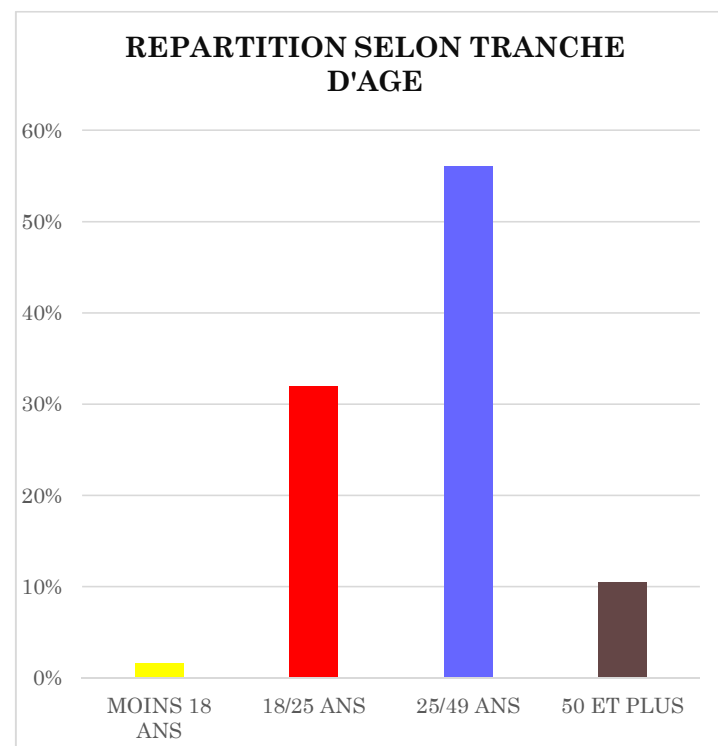
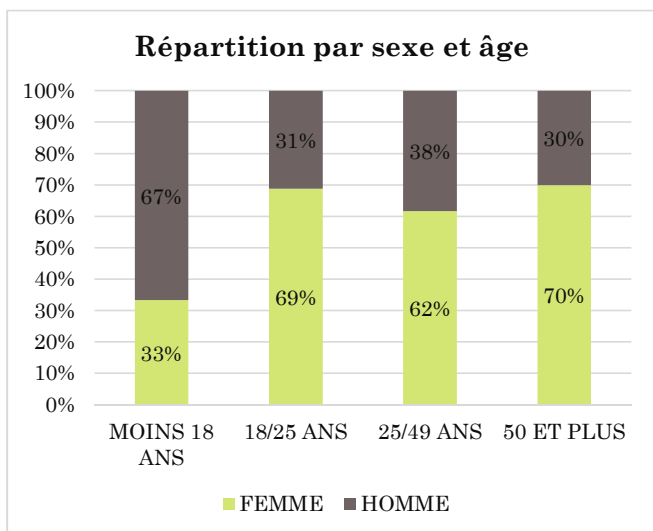
Chambres de Métiers
et de l'Artisanat
Loir-et-Cher

E. Les ressources humaines

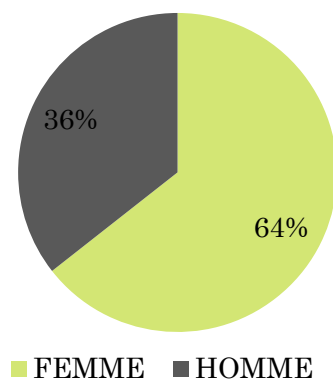
Les contrats



Population salariale HRT



Sexe



Santé au travail

- Absentéisme: 20% des entreprises sont sujettes à de l'absentéisme, la restauration rapide ou traditionnelle est la plus touchée par ce phénomène.
- Arrêt de travail: 63,6% des répondants ont affirmé avoir ou ont eu des arrêts de travail les derniers mois. Deux établissements ont évoqué des arrêts de longue durée pour des personnes en fin de carrière.
- Pratiquement, toutes les entreprises de plus de 5 salariés ont des employés de plus de 50 ans.
- A la question avez-vous des salariés qui évoquent certaines difficultés liées à leur travail, 82% ont répondu non.

En matière de ressources humaines, les constats sont les suivants:

- Une forte proportion de contrat de type **CDI à plein temps**. Malgré la saisonnalité de certains métiers bien souvent les professionnels souhaitent avoir une base solide d'équipe permanente qu'ils complètent avec des contrats en CDD ou saisonniers pendant la période estivale.
- Ce secteur d'activité emploie une grande majorité de **femmes**, surtout pour la partie contact clientèle. Dans les métiers plus manuels comme la cuisine, les hommes sont majoritaires.
- La proportion de l'absentéisme est importante, les entreprises ont beau essayé de lutter contre; ce sujet est très compliqué à maîtriser tant il peut être fluctuant. Mais la dureté du secteur d'activité et les horaires décalés peuvent être une des raisons.
- **La majorité des salariés a entre 25 et 49 ans** ; malgré tout, 13% des employés de ce secteur ont plus de 50 ans, c'est du personnel qu'il faudra remplacer dans les prochaines années. De plus, les difficultés physiques de ces métiers ont une incidence sur la santé des personnes, ce qui nous amène à la réflexion suivante: « Comment anticiper la fin des carrières longues? »



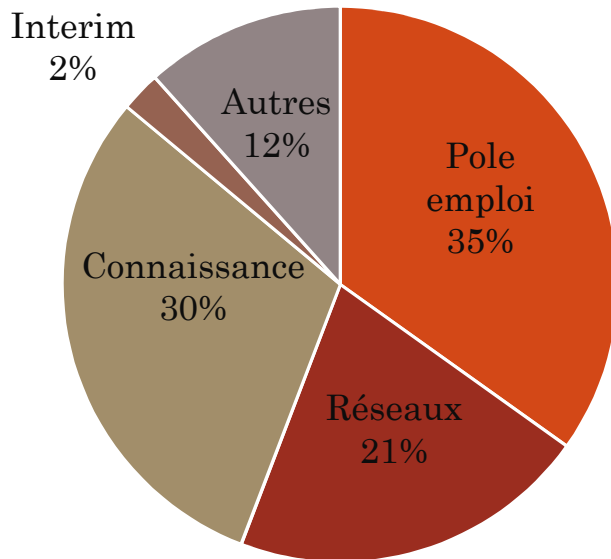
Chambres de Métiers
et de l'Artisanat
Loir-et-Cher

F. Le recrutement

Besoins en compétences:

- Les besoins sont importants en ce qui concerne les **cuisiniers expérimentés** ainsi que les saisonniers **serveurs** ou cuisiniers.
- Des besoins plus spécifiques liés à des projets de développement ou dans le cadre d'activités spécifiques (professionnel équitation, animateur, community manager..)
- Les évolutions internes sont privilégiées lorsque le poste le permet.

Mode de recrutement:



A noter:

- Très peu d'entreprise ayant répondu ne fait appel aux agences de travail temporaire.
- Les entreprises ont recours aux petits annonces sur le pas de porte.
- La grande majorité des départs de salariés est due à des **démissions** ou des fins de contrats non renouvelés (saison)

- Difficultés de recrutement:

Un tiers des structures ayant répondu au questionnaire déclare avoir des difficultés de recrutement. Les raisons sont diverses:

- Saisonnalité
- Fiabilité des candidats
- Manque de compétences
- Manque de motivation
- Problème d'attractivité du territoire
- Niveau d'anglais

- Critères de recrutement:

Selon les postes, les critères sont divers mais la motivation et les compétences restent primordiales.

D'autres critères semblent être importants:

- Les langues parlées: maîtrise de l'anglais surtout pour les réceptionnistes et agents touristiques
- Mobilité: permis de conduire, ancrage local, étant donné le manque de transports en commun sur le territoire
- Présentation et comportement: Honnête, politesse, dynamisme, esprit d'équipe...
- Autonomie à son poste de travail
- Expérience professionnelle pour les postes à responsabilité

- Recrutements envisagés:

Les métiers qui ressortent le plus:

- Femme de chambre/ménage
- Réceptionniste maîtrisant l'anglais
- Cuisinier expérimenté et autonome
- Serveur/chef de rang saisonnier
- Apprentis en salle ou en cuisine
- Hôte de vente



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat
Loir-et-Cher

Pour compléter cette enquête nous avons recensé pendant plusieurs mois (mai à septembre) les annonces internet sur 3 sites (le Bon Coin, Indeed ainsi que Pôle Emploi)



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat

Loir-et-Cher

Recensement des annonces depuis le 1er juin 2017 dans le secteur HRT

	POSTE	CDD	CDI	TOTAL	Total de poste par secteur
CUISINE	Aide de cuisine	2	1	3	74
	Chef de cuisine	2		2	
	Chef Partie		3	3	
	Commis/se de cuisine	7	2	9	
	Commis de pâtisserie	1		1	
	Cuisinier/ère	30	13	43	
	Pâtissier		2	2	
	Pizzaïolo/la	2	2	4	
	Plongeur/euse	3		3	
	Responsable Pâtisserie		1	1	
	Second/e de cuisine	2	1	3	
		49	25		
SALLE	Adjoint barman		3	3	96
	Assistant manager		1	1	
	Responsable de salle		2	2	
	Demi Chef de rang		1	1	
	Chef de rang		1	1	
	Commis de salle	3		3	
	Employé polyvalent Restauration	24	8	32	
	Responsable Adjoint		2	2	
	Serveur Limonadier(ère)/serveur(euse) Bar	4	2	6	
	Serveur/se	28	17	45	
			59	37	
HOTELLERIE	Employé de ménage hôtellerie	7		7	21
	Réceptionniste	2	4	6	
	Réceptionniste de nuit	2		2	
	Valet/femme de chambre	4	2	6	
		15	6		

G. La formation

- 68% des interrogés possèdent un plan de formation.
- Le développement des compétences est au cœur des priorités des entreprises.
- Un deuxième point est à noter: le désir d'axer les formations vers le numérique et les nouvelles technologies.
- Les restaurateurs envoient régulièrement leurs personnels en formation HACCP via CCI, UMIH ou FAFIH.
- 54,5% des répondants seraient intéressés par une mutualisation de la formation avec un désir de proximité (réduire les déplacements vers Blois, Tours ou Bourges)
- 8 établissements font appel à des apprentis venant du CFA de Blois.
- Plusieurs entreprises font appel à des stagiaires soit de lycées professionnels ou de la formation continue.
- Beaucoup d'établissements recevant des stagiaires et/ou apprentis se plaignent du manque de relations avec les écoles.
- Les structures refusant les stagiaires ou apprentis ont été déçues par certains individus ou reconnaissent ne pas avoir le temps de gérer et/ou de les former.
- A la question: les formations proposées dans votre secteur d'activité vous semblent: Satisfaisantes, suffisantes, adaptées?

Seulement 18 établissements se sont prononcés, la majorité étant issue du monde de la restauration. 9 entreprises pensent qu'elles sont **satisfaisantes** malgré un manque de modernité dans la façon de transmettre les compétences et savoirs faire.

Pour ce qui concerne leurs quantités et leurs adaptabilités, les réponses sont partagées 50/50.

H. Prospectives

Sur cette partie peu de structures se sont prononcées, cela est certainement dû à leur manque de projection à long terme. Ce domaine professionnel étant lié à plusieurs facteurs non dépendants de leur volonté (Météo, économie, géopolitique...), ces structures travaillent souvent à court terme.

Quelques personnes ont tout de même répondu (hôteliers et sites touristiques)

- Evolution: Grande part du **numérique** et marketing viral¹, accentuation de la dématérialisation.
- Modification sur le travail: **INTERNET** va prendre une grande place , publicité , site avis clients.
- Des métiers vont devenir très importants dans la sphère touristique: développeur d'application, technicien du web et de la communication.
- Les nouvelles compétences émergentes: Maîtrise du digital, maîtrise des outils de médiatisation.

I. Commentaires des entreprises

- Déficit d'image et manque de notoriété du territoire pour attirer le personnel compétent.
- La mobilité difficile sur le territoire.
- Le manque de maîtrise des langues étrangères, en particulier l'anglais (sur les structures d'hébergement et hôtelière)

NB: A ce jour, compte-tenu de la clientèle accueillie, Beauval n'est pas concerné.

- Redorer les métiers HRT semble indispensable pour attirer de nouveaux talents
- Les formations: débattues en amont par la Région, trop juste en nombre de places au regard des entreprises et souvent trop courtes pour faire le tour du sujet.
- L'attractivité de Beauval résonne sur tout le territoire et sur toutes les activités

¹ Mode de promotion d'une offre commerciale ou marketing qui se diffuse comme un virus. Ce sont destinataires de l'offre ou du message qui vont assurer l'essentiel de sa diffusion finale en le recommandant à des proches ou collègues.

Conclusions de nos échanges

Lorsque nous évoquons avec les professionnels le thème du développement touristique, beaucoup d'idées émergent, certaines étant déjà en place:

- Création de packages touristiques (logement, restauration et loisirs)
- Aménagement de circuits touristiques (Développement du Cher à Vélo 2019/2020)
- Accord Hôtels et restaurateurs (1 nuitée dans un hôtel=tarifs préférentiels dans un restaurant), contrat ou accord local
- Participation à des carnets gourmands ou de réduction (passtime..)
- Carte de fidélité
- Ciblage et adaptation aux différentes clientèles avec un geste particulier à chacun
- Développement des outils multimédias

Les idées sont là mais on sent qu'il manque du lien entre tous les acteurs et surtout un manque de formation pour s'adapter.

Quelques points négatifs sont à noter: bien souvent les difficultés rencontrées en termes de développement touristique peuvent s'appliquer au domaine des ressources humaines.

- Le déficit d'image et manque de notoriété du territoire
- Mobilités: manque de taxi, difficultés de venir dans la zone sans voiture...
- Manque de logements
- Maîtrise des langues approximative qui n'attire pas les étrangers
- Les sites d'avis en ligne font la pluie et le beau temps sur le secteur.

En matière de ressources humaines, très peu pensent avoir une solution tellement l'agacement se fait sentir. Beaucoup nous ont confié avoir du mal à limiter leur turn-over, les structures y arrivant possèdent une réelle politique managériale basée sur la communication. La plupart affirme avoir très peu de candidatures répondant à leurs critères de compétences lorsqu'ils déposent une offre.

Tous les acteurs sont d'accord sur un point: « il faut redorer nos métiers », les liens entre les entreprises et les écoles doivent avoir une part plus importante afin d'amener les jeunes générations vers ces métiers.

L'idée de développer une journée de découverte des métiers HRT évoquée avec certaines personnes rencontrées semble plaire. Quelques personnes seraient intéressées d'y participer. Certains souhaiteraient regrouper les recrutements dans un forum ou autre jobdating. Cela existe déjà mais faut-il comprendre qu'il faut intensifier cette action ou y a-t-il un souci de communication?

Pour finir, les acteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme qui ont bien voulu nous répondre nous semblent impliqués avec une réelle envie d'essayer de nouvelles choses.



Les entreprises hors secteurs

Center Parcs

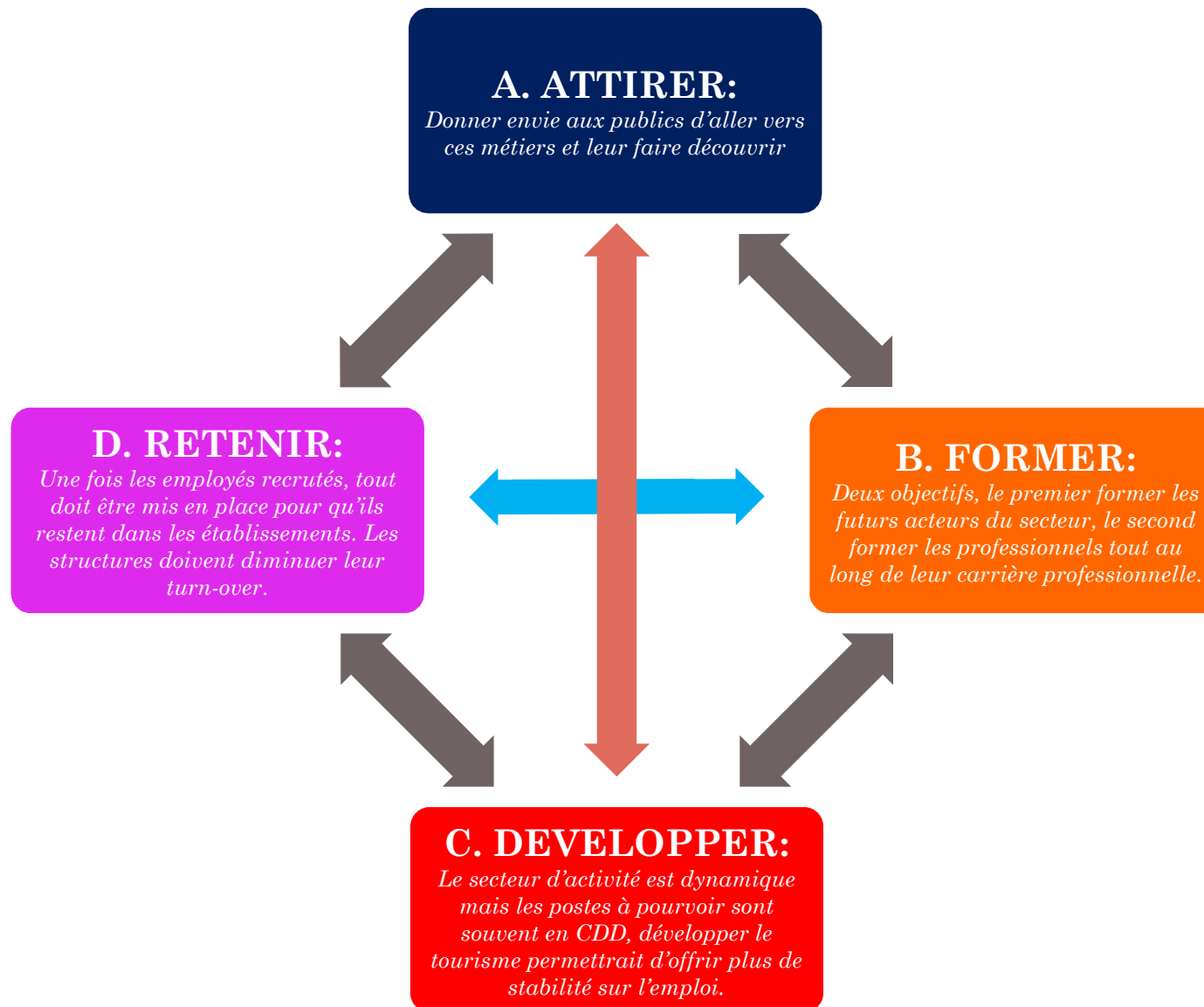
- ❑ A l'heure actuelle Center Parcs Les Hauts de Bruyères, ce sont 346 employés dans différents métiers (finance, sécurité, Ressources Humaines, Aqua Mundo, réception, loisirs, maintenance, jardin...). Il sous-traite certaines parties comme la restauration (150 personnes Areas) et le Spa (15 personnes Deep Nature)
- ❑ **La saison** s'étend sur 10 mois de mars à novembre, depuis 3 ans, on remarque une forte hausse des réservations sur le week-end et pendant les vacances scolaires. Une clientèle à 40% en provenance d'Ile de France, peu d'étrangers.
- ❑ Depuis un an, flexibilité sur les réservations arrivées possibles tous les jours sauf le dimanche.
- ❑ En ce qui concerne les **ressources humaines** : un travail sur la flexibilité est réalisé depuis quelques années ; embauche de CDD saisonniers, alternant apprentissage et contrat pro, intérim. Pendant les gros week-ends les contrats d'intérim peuvent aller jusqu'à 80.
- ❑ **Réception** : des bornes vont être mises en place pour l'accueil des clients. Le personnel sera formé afin d'adapter l'approche des clients aux bornes.
- ❑ **Ménage des cottages** : 159 salariés en CDI contrat de 9H/semaine, ces contrats vont évoluer en nombre d'heures vers des 20H ou 25H semaine, à cause de la flexibilité des séjours. Une navette est mise à disposition du personnel le lundi et vendredi.
- ❑ **Recrutements** : Des difficultés de recrutement pour les postes de surveillants de baignade avec BNSSA. Pour septembre 2017, l'entreprise recherche 2 à 3 personnes. Maître-Nageur avec BPJEPS. Pour la partie maintenance où il y a un fort turn-over, manque d'électrotechniciens pour le dôme et les cottages.
- ❑ **Formations** : Des formations en interne sont prévues par le groupe. Effectuées par le service formation se trouvant au siège.
 - **Formation intégration**
 - **Formation sécurité** : Dès le recrutement obligatoire renouvellement des agréments
 - **Formation Nettoyage** : Protocole Refresh
 - Cette année a été mis en place **une formation en anglais** à la demande des salariés (utilisation des CPF)
 - Plan de formation en place en 2017/2018 axé sur le management et l'accueil client.
- ❑ **Avantage salarial** : Beaucoup d'avantages en faveur des salariés



Fédération Française d'Equitation

- ❑ La FFE est la **3^{ème} fédération sportive française nationale**, elle compte plus de 650 000 licenciés et est présidée par Mr Serge Lecomte.
- ❑ Entre 2001 et 2008, le siège social est transféré à Lamotte Beuvron.
- ❑ La Fédération fonctionne en régie fermée, elle multiplie donc les corps de métiers. La FFE emploie 145 salariés. La répartition des employés : environ 90 personnes sur la partie administrative (comptable, juriste, tourisme, RH, journalisme, graphiste...), 35 personnes sur la partie bâtiment et espace vert (maçon, électricien, jardinier...), le reste étant alloué à l'hôtellerie et la restauration.
- ❑ Création et ouverture d'un hôtel en décembre 2013, de 39 chambres. Fin année 2017, l'ouverture d'un second hôtel de 19 chambres dans un ancien moulin rénové qui possède des salles de réunion modulables. Ces hôtels ne sont pas ouverts à la clientèle de particuliers ; les principaux clients sont des adhérents de la **FFE** (formation, compétitions..) ainsi que des entreprises (séminaires, repas...).
- ❑ Les recrutements :
 - Peu de problèmes sur la partie **administrative**, les personnes viennent de toute la France pour travailler à la FFE surtout pour le prestige.
 - En ce qui concerne le **Bâtiment** : la majorité des employés est originaire des pays de l'Est.
 - Pour les **espaces verts**, peu de turnover, équipe de jeunes, facilité sur le territoire de recrutement. La Sologne étant un pays de grand espace de verdure, ces métiers sont très représentés.
 - Pour la partie **Hôtellerie Restauration** : Beaucoup plus de difficultés. Le bassin de l'emploi est vu comme pauvre par Mme Marolleau. Récemment, ils ont fait appel à un cabinet de recrutement pour trouver un nouveau chef de cuisine. Les difficultés mises en avant par Mme Marolleau en cuisine et en service sont le manque de mobilité, manque de diplôme et de formation. Mais surtout un manque de savoir-être et de motivation des candidats.
- ❑ La polyvalence est demandée aux équipes car différents types de restauration existent sur le site (snack, gastro, séminaire, brasserie).
- ❑ L'intégration des nouveaux collaborateurs se fait sous forme de tutorat.
- ❑ Pour le Générali Open de France plusieurs CDD d'un mois en juillet sont ouverts tous les ans. Pour l'entretien, l'accueil, ramassage... Une équipe est en place depuis plusieurs années avec des étudiants de Lamotte pas de soucis .Pour la partie restauration et hébergement : 15 personnes sont recherchées en cuisine, 5 personnes réellement qualifiées pour les autres la motivation est le plus important.15 personnes pour le ménage et l'entretien des sanitaires et 15 autres pour le service et la vente. Le dossier est géré par Mélanie Drieux Pôle Emploi.
- ❑ **Futur Recrutement** : avec l'ouverture de l'hôtel, 1 à 2 personnes seront embauchées sur un poste de femme de ménage avec polyvalence sur réception dans l'idéal, le permis est indispensable étant donné la grandeur du site. Recherche 1 à 2 personnes en CDI temps plein avec une expérience en service.
- ❑ **Formation** :
 - ❑ Il serait très intéressé par la possibilité d'avoir des contacts avec les centres de formation afin d'accueillir des stagiaires. La FFE dispose de logements sur site.
 - ❑ Entre 80 à 100 mille euros sont alloués au plan de formation diverses formations sont proposées HACCP, Word/Excel, sécurité, anglais, management...

V. LES ENJEUX DES ENTREPRISES



A. ATTIRER

- La grande difficulté que rencontrent les entreprises du secteur est de susciter l'attrait des métiers. Une image négative et des conditions de travail contraignantes en font un secteur peu attractif.
 - L'importance est d'attirer les jeunes générations à s'orienter vers les métiers de l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, le secteur d'activité étant plus propice aux jeunes ayant la forme physique et peu de contraintes familiales. Il est important de renforcer les liens entre l'éducation et l'entreprise, pour promouvoir le secteur d'activité.
 - La valorisation du secteur est primordiale: il y a une méconnaissance des métiers et de leurs potentiels professionnels mais aussi en rappelant que toute personne travaillant dans ce secteur d'activité a une importance économique (le secteur d'activités représente entre 7 à 8% du PIB français) et est un ambassadeur de l'héritage local ou national.
 - Les recrutements doivent être plus percutants, afin d'attirer le plus de candidats possibles. A l'heure actuelle, nous retrouvons beaucoup d'offres pour peu de candidatures.
 - Un autre des obstacles est d'attirer géographiquement les salariés. Certaines entreprises peuvent loger le personnel saisonnier, d'autres comme Center Parcs proposent 2 circuits de navettes gratuites pour leurs employés.
- Les partenariats se développent entre maisons de saisonnalités hivernales et estivales (transvaloire).

Idées pour rendre plus attractif le secteur

• JOURNEE DECOUVERTE DES METIERS HRT

- Amener les professionnels vers le milieu éducatif: Rencontres dans le cadre scolaire, interventions dans les classes et les établissements scolaires.
- Proposer plus de découvertes en entreprises ou des plateaux techniques dans les formations non-qualifiantes visant l'orientation ou la reconversion (EX : Garantie jeunes, EPP....)
- Communication sur le secteur
- Les entreprises doivent rendre les recrutements plus digitaux et ludiques. Ex: Concours « Les Toqués de l'Emploi » Pôle Emploi Orléans, Vidéo...
- Multiplier les forums: job dating, saisonniers (forum des saisonniers)...
- Pôle emploi d'Orléans Nord et Orléans Métropole organisent avec différents partenaires un concours de cuisine « Les toqués de l'emploi » afin de détecter chez les candidats des compétences en adéquation avec les attentes des employeurs de la restauration.
- La Création d'un guide du « saisonnier en Val du Cher » pourrait être un plus pour attirer les saisonniers non originaires de la région à venir dans notre bassin et pourquoi pas, un pass avec des réductions pour visiter notre région. Ce projet est en cours à Transvaloire mais faute de budget, il n'a pu voir le jour en 2017.
- Des solutions existent déjà pour le problème de saisonnalité, aussi bien pour les salariés que pour les employeurs:
 - Transvaloire : Groupement d'employeurs, création de boucle saisonnière et jumelage avec station hivernale
 - Métiers Partagés: Groupement d'employeurs liés par une problématique de RH: mise à disposition de personnel, recrutements...
 - RESO: un groupement d'employeurs spécialisé dans les métiers de l'Hôtellerie-Restaurant, de l'hôtellerie de plein air, des métiers de bouche et du tourisme en général: même principe que Métiers Partagés
 - GEIQ41: une structure associative qui regroupe des entreprises qui, pour résoudre leurs problèmes de recrutement, parient sur le potentiel des personnes en difficultés d'accès à l'emploi (jeunes sans qualification, demandeurs d'emploi longue durée, travailleurs handicapés, personnes en reconversion, bénéficiaires du RSA...) en leur permettant d'intégrer le monde l'entreprise en alternance avec des périodes de formation.

Les entreprises connaissent-elles vraiment ces dispositifs?

B. FORMER


- Nous devons différencier les formations:
 - L'apprentissage ou cursus scolaire
 - La formation continue
 - La formation des salariés
- Pour ces 3 pôles de formation, l'offre doit être adaptée aux contraintes des entreprises (horaires, saisonnalité ou encore cadence de travail).
- En ce qui concerne l'apprentissage, le CFA de Blois assure la partie scolaire mais les professionnels recevant des apprenants doivent être mieux informés sur leurs missions et leurs devoirs. Le CFA propose des réunions informatives dirigées vers les entreprises, le problème est que les professionnels doivent se rendre au CFA et pour certains d'entre eux le manque de temps ne leur permet de faire la route. Il serait peut-être possible en relation avec le CFA, de délocaliser les réunions informatives en direction des **tuteurs** sur l'arrondissement de Romorantin-Lanthenay.
- Quelques chiffres:
 - ✓ 3898 inscrits en formation initiale début d'année scolaire 2014-2015,
 - ✓ 44% en apprentissage et 56% en établissement scolaire.
 - ✓ Les contrats de professionnalisation : 115 jeunes inscrits en formation en 2015, seulement 52 en fin de formation en 2015.
 - ✓ La perte dans les cursus scolaires étant quasiment la même. On remarque un attrait vers la filière culinaire plus important.
- L'offre de formation dans la Communauté de Communes du Romorantinais et du Monestois est peu importante. Ces dernières années, 5 formations se sont déroulées ou vont se dérouler. Ces formations étant orientées en majorité vers les métiers de la cuisine.
- Un autre problème peut-être relevé: **la Mobilité**. En effet, les formations sont effectuées à Blois ou d'autres villes, les candidats pouvant être intéressés ne se positionnent à cause de l'éloignement: Problème d'accès et de prise en charge.



Formations sur l'Arrondissement de Romorantin-Lanthenay 2016/2017/2018



Lieux	Organisme	Intitulé de l'action	Dates	Métiers visés	Nombre de places	Durée centre	Durée entreprise	Commentaires
ROMORANTIN	AFEC 41	TITRE PROFESSIONNEL CUISINIER	02/10/2017 au 07/05/2018	<ul style="list-style-type: none"> Cuisinier Employé polyvalent en restauration 	12	595 h	455h	AFEC 41 dispose d'une commande de la région jusqu'en 2020 pour cette formation. Les formations se feront en alternance entre Romorantin et Vendôme(2017 Romorantin 2018 Vendôme)
ROMORANTIN	AFEC 41	Acquérir les premiers gestes professionnels des métiers de la restauration	03/04/2017 au 03/07/2017	<ul style="list-style-type: none"> Cuisinier(e) Commis de cuisine 	12	245h	175h	
ROMORANTIN	AFEC 41	Employé(e) Polyvalent(e) en restauration	19/12/2016 au 01/03/2017	<ul style="list-style-type: none"> Cuisinier(e) Aide de cuisine Agent de restauration 	12	280h	105h	Commande Pôle Emploi sous –traitance AFPA
SAINT-AIGNAN	Greta 41	Certificat de Qualification Professionnelle Barman	28 Septembre 2016 à 4 janvier 2017	Barman	13	300h	140h	Demande Zoo de Beauval
SAINT-AIGNAN	Zoo de BEAUVAL	CAP CUISINE	Au préalable POEP 9 novembre 2016 au 1 ^{er} février 2018	Cuisinier	12			Sur mesure pour le zoo parc de Beauval édifiée par le GRETA 41
BLOIS	La Scala	CQP CUISINIER	Du 27/03/2017 au 22/06 POEP puis contrat pro d'un an	Cuisinier	13			Sur mesure pour le groupe scala édifiée par le GRETA 41

 Formation financement interne et OPCA

Source: MDE

C. DEVELOPPER

- Le développement s'axe sur deux parties: le **tourisme et l'Emploi**, les deux n'allant pas l'un sans l'autre. Pour accueillir les touristes, il faut des salariés et pour qu'il y ait des salariés, il faut des touristes.
- Plusieurs axes touristiques peuvent être suivis; mais ce travail est du devoir des **Offices de tourisme** et autres **institutions touristiques**. Les offices du tourisme proposent déjà des actions afin d'aider et de faciliter le travail des acteurs ; ex: Formation numérique effectuée par Nathalie Marais, Marque Sologne, Réflexion sur la création de packages...
- Les entreprises doivent **cibler leurs clientèles** afin d'être les plus **performantes** possible sur leurs **accueils** ainsi que sur leurs prestations: nationalité, âge, générations...
- On remarquera le développement de **nouveaux concepts** d'hébergements très tendances en ce moment. Malgré tout, pour rendre le territoire plus attrayant, certains loisirs manquent (Acrobranche, peu de restaurants traditionnels sur Romorantin, loueur de vélo...)
- Des **partenariats commerciaux** entre les différents acteurs du secteur peuvent être mis en place.
- Deux points noirs touchent aussi bien le tourisme que l'Emploi: **les transports et le logement**.
 - Les transports: lors de nos visites dans les entreprises, le **manque de mobilité** a semblé être l'un des plus gros freins à l'emploi. Center Parcs a mis en place des navettes, à destination des employés avec 2 parcours différents pour faciliter l'accès aux personnes sans véhicule et cela leur permet de recruter plus loin dans le secteur. De gros efforts doivent être faits dans ce sens. De plus, le manque de transports en commun pose un problème, étant donné le manque de mobilité des candidats potentiels à l'embauche.

Pour les touristes, **le manque de taxis ou de navettes** entre les lieux stratégiques peuvent être problématiques.
 - Le logement: plus notre territoire va se développer touristiquement parlant, plus il sera **difficile de loger tous les touristes** (Les jours d'affluence au zoo de Beauval, les visiteurs n'ont pas d'autres choix que de se loger à Blois, Lamotte-Beuvron ou même plus loin). En ce qui concerne les saisonniers, **peu d'entreprises ont la possibilité de loger leurs saisonniers**, ce qui pose un problème pour loger les saisonniers originaires d'autres zones géographiques.

D. RETENIR

- Une fois le recrutement effectué, il est souvent difficile aux entreprises du secteur de limiter leur turn-over. L'enjeu est important pour les structures car recruter et former de nouveaux collaborateurs représente un budget.
- Etant donné le manque de main-d'œuvre dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, il est important de diminuer le nombre d'offres à long terme, le nombre de candidats sur une offre étant en règle générale limité.
- La fidélisation des employés commence dès leur entrée dans le milieu de l'entreprise. L'accueil et l'intégration sont des éléments clés de la réussite d'un recrutement que ce soit pour un employé ou stagiaire ou apprenti.



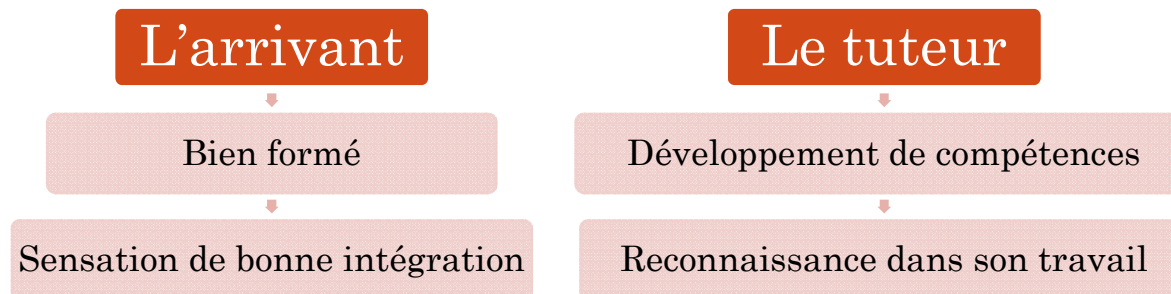
maison
de l'emploi
de l'arrondissement
de Romorantin-
Lanthenay



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat
Loir-et-Cher

Comment limiter la fuite des employés de l'Hôtellerie-Restauration et Tourisme?

- En matière d'accueil et de management, il existe déjà des documents; par exemple, la CCI Centre-Val de Loire propose des **kits de sensibilisation** à destination des entreprises dans différents thèmes tel que « **Réussir l'accueil d'un nouveau salarié** » ou « **Elaborer mon livret d'intégration du nouveau salarié** » ou encore un livret du nouvel arrivant pour le suivi des stagiaires.
- Malgré tout, il est important de mettre au centre des priorités l'accueil de nouveaux collaborateurs. Dans ce but, il serait intéressant de **développer des formations**, sur le territoire du de l'arrondissement de Romorantin-Lanthenay, sur le thème du **management** visant les responsables des établissement. Ex: « Permis de former », « Animation d'équipe », « Manager une équipe »
- Cette démarche de formation pourrait permettre de développer un système de tutorat qui aurait pour objectif le développement professionnel de 2 personnes.



- Bien entendu, **les entreprises sont leurs propres garantes pour limiter leur turn-over**, des actions peuvent être mises en place en interne afin d'être dynamiques sur la fidélisation de leurs collaborateurs:
 - **Développer la polyvalence** de leur effectif afin de limiter la lassitude et surtout permettant au personnel de développer leurs polycompétences
 - **Récompense pécuniaire** ou non pour apporter de la reconnaissance
 - **Carte à points** : selon les avis des clients mais aussi de ses collègues de travail. Quand le seuil est atteint, le salarié est récompensé.

VI. NOS PRECONISATIONS

❑ **JOURNEE DECOUVERTE DES METIERS HRT**

- Accès sur témoignage de professionnels, mise en valeur de la réussite professionnelle, proposer des PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel), proposer des fiches de postes/métiers...
- Sur le même principe que la journée « Filière d'avenir » pour le secteur SAP
- Cette journée pourrait s'inscrire à l'occasion de plusieurs évènements nationaux ou territoriaux. Ex: fête du goût, fête de la gastronomie, journée mondiale du tourisme...

❑ **Amener les professionnels vers le milieu éducatif:**

Rencontres dans le cadre scolaire, interventions dans les classes et établissements scolaires

❑ Proposer **des découvertes en entreprises ou des plateaux techniques**

dans les formations non-qualifiantes visant l'orientation ou la reconversion (EX : Garantie jeunes, EPP....).

- Une action est actuellement menée par la Maison de l'Emploi de l'arrondissement de Romorantin-Lanthenay et La Garantie Jeunes sur le thème découverte des métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Une première matinée le lundi 25 septembre avec une présentation du secteur (Métiers, conditions de travail...) et intervention de Noémie KAMMES, animatrice réseau groupe Scala. Puis visite d'une entreprise le jeudi 28 septembre : Hôtel Restaurant le Lanthenay Mr Alain CHAMPION.
- Une intervention de la Maison de l'Emploi de l'arrondissement de Romorantin-Lanthenay sur la découverte des Métiers HRT s'est passée le jeudi 21 septembre à Via Formation dans le cadre de la « formation Elaborer un projet Professionnel ». Suivie d'une visite d'Ethic Etap par la directrice Mme Emmanuelle POSSON.

Pour ces 2 évènements, les entreprises participantes (La Scala, Le Lanthenay, Ethic Etap) ont été très réactives et contentes d'être sollicitées afin de partager leurs connaissances.

❑ **Communication sur le secteur:**

- Etablir un **Top 10 des raisons** d'entamer une carrière dans le secteur, distribuer dans les écoles (sous forme de fiche ou flyer).
- Promotion et affiches sur le thème du secteur HRT « Métiers qui recrutent »

❑ **Multiplier les forums:** job dating, saisonniers (forum des saisonniers) voir des forums sectoriels vu le manque de mobilité des candidats (Saint-Aignan, Romorantin-Lanthenay, Lamotte-Beuvron...)

❑ La création d'un guide du « saisonnier en Val du Cher » pourrait-être un plus pour attirer les saisonniers non originaires de la région à venir dans notre bassin et pourquoi pas, un pass avec des réductions pour visiter notre région (concerne le CRT)

- ❑ La mise en place d'un accompagnement pour les professionnels dans la gestion managériale serait un plus pour notre bassin économique sous forme d'échanges entre professionnels ou de formation. En terme de management, la formation est très importante pour conserver le personnel et bien l'accueillir
- ❑ Au regard des chiffres de l'emploi (BMO ou rencontre avec les professionnels page 15) ainsi que le recensement des annonces (page 25), 2 carences en main-d'œuvre se font remarquer: Cuisinier et serveur. En ce qui concerne le poste de cuisinier plusieurs actions de formations ont eu lieu dans l'arrondissement de Romorantin-Lanthenay (page 36). Par contre pour les emplois de serveurs, aucune formation n'a été mise en place sur notre territoire et beaucoup de poste sont actuellement à pourvoir. Certes la majorité des postes sont en CDD mais les professionnels l'affirme bien souvent des contrats en CDI sont signés au termes. Le métier de serveur peut s'apprendre directement dans les entreprises mais l'idéale serait une petite période de formation avant, afin de connaître les bases du métiers. Les entreprises sont prêtes à embaucher des personnes sans trop d'expérience pour les postes de serveurs (2 à 3 mois). C'est pour cela que nous préconisons la mise en place d'une formation de serveur, cette formation ne doit pas être trop longue afin que les sortant puissent entrer dans les établissements dès l'ouverture de la saison (période idéale: de novembre à Mars), l'important étant de connaître les techniques de bases du métiers. Cette formation pourrait se faire sous forme d'un Certificat de Qualification.
- ❑ Au vu des besoins saisonniers ou annuels, la possibilité d'effectuer une formation sur les métiers d'accueil et de service serait un atout pour notre secteur. Plusieurs entreprises, Zoo de Beauval, Aires d'autoroutes, restaurants rapides types Mac Donald's et Pat à Pain ou même les campings, sont demandeurs de personnes polyvalentes sachant accueillir, servir et orienter les clients. Des postes comme équipiers polyvalents de restauration, hôtesses d'accueil, hôtes de vente peuvent être occupés par des personnes sortant d'une formation Titre professionnel: Agent de Loisirs. Les personnes sortant de cette formation pourraient être embauchées par les structures sur la saison estivale qui est de plus en plus longue; on parle de 10 mois pour les plus grosses structures.

Cette formation intègre 3 modules:

- ❑ accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs
- ❑ Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs
- ❑ Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs

PS: Elle pourrait être proposée localement dans le cadre du PRF 2018 (réunion le 12/09/2017 avec le Conseil Régional Centre Val de Loire



- Document établi par la Maison de l'Emploi de l'Arrondissement de Romorantin-Lanthenay par Mme Aurélie PENARD Chargée de Mission (ancienne professionnelle de l'hôtellerie et de la restauration) sous la direction de Mr Dominique LECLERE (Directeur de la MDE) en partenariat avec la Chambre des Métiers et de l'artisanat de Blois Mme Valérie METROT (Responsable emploi et compétences) et Mme Angéline FIEVET (Directrice unité formation et compétences).



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat
Loir-et-Cher