

2017

Plan de formations

Livre 2 du projet d'aménagement du château de Largentière

Après une présentation de la philosophie de l'établissement introduisant l'analyse des besoins de la branche professionnelle, ce document présente les formations nécessaires au fonctionnement de cette cité hôtelière.



Livre 1 Projet d'aménagement

Livre 2 : Plan de formations

Livre 3 : Cité hôtelière : espaces dédiés aux résidences

Un pôle d'excellence dans les métiers de l'Hôtellerie.....	3
Analyse des besoins de la branche professionnelle	4
Formations existantes et à créer	9
ANNEXES.....	17

Document écrit par

F. Grenier, Proviseur,

C. Muzzin, Proviseur Adjoint,

M. Chirpaz, gestionnaire Agent Comptable

I. Bernard Pelegrin, DDFPT et ses équipes cuisines restaurant & hôtellerie.

Un merci tout particulier à Bernard Chouleur, professeur, pour son investissement et ses propositions innovantes.

Un pôle d'excellence dans les métiers de l'Hôtellerie

Outils d'orientation

- Découvrir en un même endroit une vaste palette de métiers et les différentes façons de s'y former
- Permettre localement des réorientations au sein d'une même branche professionnelle pour favoriser la persévérance scolaire
- Percevoir l'utilité des divers métiers et la logique globale de l'entreprise
- Situer les enjeux de l'entreprise dans le contexte de l'emploi

Outils de formation

- Formation initiale
 - En formation quotidienne
 - En Période de Formation en Milieu Professionnel
- Formation continue
 - Formations diplômantes
 - Formations qualifiantes
 - Accueil des cadres et observation des fonctions Ressources Humaines
- En mixité de public
 - Allier apprentissage et formation initiale
 - Réunir formation initiale et continue
 - Reproduire la hiérarchie sociale de l'entreprise
 - Travailleurs en situation de handicap
- Professionnalisation
 - Centre de recherche & d'expérimentation
 - Centre de concours

Outils d'expertise

- Usages & pratiques innovantes
- Forum d'analyse de pratiques

Analyse des besoins de la branche professionnelle

En 2017, un nouveau Contrat d'Objectifs Emploi Formation a été travaillé et signé.

Ce dernier a pour objectifs de favoriser le développement économique, de créer et améliorer l'emploi et de favoriser l'adaptation des salariés et non-salariés aux évolutions du secteur et se fonde sur les principaux résultats de l'étude prospective présentée en COPIL du 6 juin 2016.

Pour atteindre ces objectifs des plans d'actions sont établis et tiennent compte :

- du Contrat de plan régional de développement de la formation et de l'orientation professionnelle (CPRDFOP) pour Auvergne-Rhône-Alpes en cours en négociation ;
- du schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII) 2017-2021 en projet.

Voici, en morceaux choisis, une vision d'ensemble de la branche professionnelle ainsi que la liste des faiblesses recensées.

« La France est la 1^{ère} destination touristique mondiale. Auvergne-Rhône-Alpes est la 2^{ème} région touristique de France, 1^{er} domaine skiable en Europe et 1^{ère} région de montagne.

Les secteurs de l'hébergement et de la restauration fournissent 71 600 emplois soit plus de la moitié des emplois touristiques (136 500 emplois- *source INSEE*). Ces secteurs représentent également 48 % de la richesse dégagée touristique.

Les principales zones touristiques pour ces activités sont la Haute-Savoie (Lac d'Annecy, Léman, Mont-Blanc) l'Ardèche, Lyon et sa métropole, la Savoie et le Puy-de-Dôme.

La région Auvergne-Rhône-Alpes est toutefois la 2^{ème} région de France en termes d'effectifs après l'Île-de-France car ces secteurs représentent au global (tourisme, affaire,) près de 104 000 salariés (*Source : données ACOSS-URSAFF 2008-2015*).

Ces secteurs bénéficient d'une activité non délocalisable mais n'en sont pas moins fortement soumis à la concurrence. Ils doivent également faire face aux aléas climatiques et sécuritaires qui ont des effets immédiats sur la demande ».

Secteur HÔTEL – CAFE - RESTAURANT

Les faiblesses

Une concurrence multiple et l'arrivée de nouveaux acteurs

Outre la concurrence de destinations étrangères, l'hôtellerie et la restauration, dans une moindre mesure, se trouvent aujourd'hui concurrencées par l'économie dite « collaborative » de nouveaux acteurs portés par des plateformes Internet.

De très petites structures

Le tissu dense d'hôtels, restaurants, bars est essentiellement constitué de petites entreprises. 93 % d'entre elles ont moins de dix salariés tout en représentant 53 % des emplois. Ainsi, si ces entreprises irriguent le territoire et participent au développement local, cette dissémination territoriale apparaît comme une source de fragilité lorsque la saisonnalité est importante, que l'âge des propriétaires est élevé et que les repreneurs sont rares.

Les fermetures annuelles d'entreprises du secteur HCR affectent donc plus particulièrement les petits établissements de type familial situés notamment dans les zones rurales et de montagne. L'aggravation de cette situation est à prévoir et constitue une réelle menace pour le secteur.

Des difficultés de recrutement et de fidélisation et un déficit d'attractivité des métiers

En outre, alors que le niveau de chômage est élevé, le secteur souffre d'une difficulté à recruter et à fidéliser sur plusieurs métiers : serveurs, commis de cuisine, employés polyvalents, cuisiniers et employés de l'hôtellerie. En effet, l'attractivité et la diversité des métiers ne sont pas assez mises en avant, alors que le métier de la cuisine est le seul qui soit valorisé voire « starisé ».

La formation professionnelle reste dans un contexte de mutation fort, un enjeu essentiel pour le secteur.

Secteur HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Les faiblesses

L'hôtellerie de plein air est très dépendante des aléas climatiques.

L'ouverture des établissements sur une courte période (d'avril à octobre) rend la gestion des ressources humaines complexe et concentrée : de quelques permanents (voire pas de salarié), l'établissement doit intégrer un volume de salariés saisonniers sur une période courte, et ce, sur un vaste champ de compétences. Selon la taille des structures, ces emplois saisonniers peuvent être (ou pas) à temps partiels.

Secteur TOURISME SOCIAL ET FAMILIAL

Les faiblesses

Les centres sont vastes et bien équipés ce qui génère des coûts d'entretien élevés et demande une forte technicité.

L'activité saisonnière requiert une forte réactivité et capacité d'organisation des structures pour gérer sur un court laps de temps des recrutements souvent proposés en contrats précaires tout en essayant de fidéliser les équipes.

De manière générale, l'Hôtellerie–Restauration–Hébergement présente un éventail de métier très large. Il est donc normal d'observer de fortes hétérogénéités en termes de niveau de formation, de caractéristiques de l'emploi, de taux de féminisation.

Les caractéristiques des emplois présentées ci-dessous sont issues du recensement 2013 (*Sources Insee/ tableaux PRAO cf. tableaux en annexe 2*).

- Les métiers se répartissent en trois grandes catégories : métiers spécifiques aux secteurs (exploitants de café-restaurant, serveurs, cuisiniers, employés de l'hôtellerie...), métiers supports ou d'encadrement (secrétaires, comptables, employés administratifs...) et métiers liés aux activités annexes (moniteurs et éducateurs sportifs, animateurs de loisirs, ouvriers qualifiés d'entretien des bâtiments...).
- Les actifs (salariés et non-salariés) relevant de ces métiers occupent à 78 % un emploi stable (contre 85 % pour l'ensemble des actifs) et à temps plein (81 % pour l'ensemble des actifs). De fortes hétérogénéités sont constatées entre les différentes professions, par exemple : 71 % des 12 750 « agents polyvalents de l'hôtellerie et de la restauration » déclaraient un emploi stable. Ils étaient 90 % en ce qui concerne les métiers de la maîtrise et 97 % pour l'encadrement (respectivement 7 500 et 2 700 emplois). Entre les deux, 76 % des 21 300 serveurs et 80 % des 15 000 cuisiniers et commis de cuisine déclaraient un emploi stable.
- De nombreux exploitants d'hôtels, cafés, restaurants et débits de boisson ont plus de 50 ans (de 33% à 55% selon le type d'établissement). Dans les 10 ans à venir, la question de la cession ou de la transmission des établissements se posera nécessairement.
- En 2013, le taux de féminisation restait faible dans les métiers de la cuisine (13 % des agents de maîtrise « cuisine production » et 27 % des cuisiniers et commis de cuisine étaient des femmes). A contrario les femmes étaient prépondérantes dans les métiers de serveur (68 %) et encore davantage chez les employés de l'hôtellerie (87 %), métiers où les temps partiels sont les plus nombreux (respectivement 36 et 39 % d'entre eux déclaraient travailler à temps partiel). Seuls les métiers « aides de cuisine et employés polyvalents » présentent un taux de temps partiel plus important (41 %) et ces 77 000 emplois sont occupés à 58 % par des femmes.
- 61% d'actifs de l'Hôtellerie-Restauration–Hébergement de moins de 29 ans ont un diplôme de niveau IV ou V. On note que de nombreux jeunes (19 % contre 13 % pour l'ensemble des actifs tous secteurs confondus) occupent un emploi avec un diplôme de niveau VI ou sans diplôme montrant que l'Hôtellerie-Restauration–Hébergement peut être un secteur d'insertion professionnelle.

Les établissements des trois secteurs subissent de profondes mutations :

- technologiques avec la diffusion du numérique qui facilite l'accès à l'information et fait des clients des « coproducteurs » des services ;
- sociologiques, avec l'évolution des comportements : demande de « produits » plus personnalisés, clients « zappeurs » en recherche d'opportunité et « d'avis » ;
- économiques avec un marché mondialisé, l'émergence de nouveaux types d'acteurs, la possibilité de comparer plus facilement les offres, l'accroissement d'une clientèle étrangère également exigeante et une concurrence transfrontalière plus prégnante. »¹

Faisant suite à ces constats nous vous proposons, dans le tableau suivant, une synthèse des propositions que le projet de cité hôtelière pourrait apporter.

¹Extraits du CONTRAT D'OBJECTIFS EMPLOI-FORMATION
Trois branches professionnelles :HOTELLERIE—RESTAURATION-HEBERGEMENT
2017 - 2020

Besoins exprimés du COEF 2017		Réponses portées par le Projet Château	
Axe 1 Accompagner le positionnement stratégique et commercial des établissements	Objectif 1. – Développer des outils permettant de sensibiliser le gérant / le dirigeant à l'élaboration d'une stratégie marketing	articulation EEP Thueyts	Label Lycée des métiers de l'hôtellerie et restauration innovantes
	Objectif 2. – Accompagner l'utilisation des outils de promotion web, les réseaux sociaux et les outils numériques en général dans la politique de commercialisation des établissements, notamment TSF et HCR	modules de Community Management	
	Objectif 3. - Appuyer le développement d'offres marketing de territoire : croiser l'offre d'hébergement avec une offre de loisir et d'activité diversifiée (jeux, découvertes, culture, sports,...)	Rendre possibles les sorties pour les scolaires grâce à des tarifs internats	
	Objectif 4. - Favoriser la créativité, donner du sens	Cursus de design	
Axe 2 Réinventer la fonction d'accueil au sein des établissements et en faire un moteur de développement	Objectif 1. – Aider les entreprises à formuler leurs valeurs, leur projet d'établissement et le traduire en démarche collective partagée au sein de l'établissement.	FCIL Design	Formations rares Formations nouvelles & Formations hybrides
	Objectif 2. – Réinventer l'accueil : intégrer la dimension interculturelle, faciliter la recherche de solutions, aller à la rencontre de l'autre, porter des valeurs	Animation Hôtelière Groupes Tourisme Local	
	Objectif 3. – Aider les entreprises à renforcer la dimension « service » dans la fonction « accueil » et à en faire un facteur de développement	Gouvernante /Butler	
Axe 3 Former les actifs et futurs actifs du secteur et sécuriser leurs parcours professionnels	Objectif 1. – Construire des parcours d'acquisition et de maintien des compétences (et des habilitations pour les salariés de la maintenance)	Enseignement modulaire	Se rapprocher d'une Entreprise d'Entraînement pédagogique
	Objectif 2. – Favoriser les mobilités internes et externes pour sécuriser les parcours professionnels	Rapprocher dans un même lieu, tous les métiers du domaine concerné	
	Objectif 3. – Favoriser le développement des pratiques RH dans les entreprises	Création de cordées de la réussite	
Axe 4 Anticiper et attirer les futurs salariés par une meilleure visibilité des offres d'emploi	Objectif 1. – Résorber les difficultés de recrutement par une meilleure communication et un partenariat renforcé entre acteurs de la branche, entreprises, et SPRO (Service Public Régional de l'Orientation).	Séminaires de professionnalisation	Incarnier un plateau commun à l'ensemble des partenaires du réseau
	Objectif 2. – Améliorer la visibilité des emplois du secteur et les possibilités de passerelles entre les trois branches pour les nouveaux entrants et pour les salariés	école de la 2ème chance, actions du réseau d'établissement	

Formations existantes et à créer

Il ressort de cette analyse un certain nombre de tâches attendues par les professionnels. Ces fonctions peuvent être dévolues de façon spécifique aux métiers de l'hôtellerie restauration comme dans la matrice ci-dessous.

Domaine	Activités	Métiers
Réception	Réservations Accueil Facturation Démarchage client Tourisme&territoire Gestion & organisation d'un planning	Concierges Réceptionnistes
Service	Entretien Room service Magasinage hôtelier (stewarding) Modularité Chambres Individualisation des demandes	Femme de chambre Steward
Restauration	Cuisine locavore Valorisation du plat Territoire Symposium/ Réception Animations autour du produit Bistronomie Bar à salade, soupes	Cuisiniers Serveurs Maître d'hôtels de salle Sommeliers
Management	Contrôle Community Manager Conception de produits Gestion événementielle Positionnement stratégique & commercial Planification de projets	Gouvernantes Maître d'hôtel

Il existe déjà des formations pour plusieurs de ces métiers sur Drôme Ardèche. Cependant ; pour d'autres il apparaît nécessaire de développer des parcours spécifiques car soit les formations sont rares voire inexistantes soit portées par des organismes privés soit de niveau de diplôme ne correspondant pas aux attentes territoriales.

	RESTAURATION	HOTELLERIE	TOURISME
CAP	Cuisine	Hôtellerie Commerce en Restauration	
Bac Pro	Cuisine	Service en Restauration	
Mention Complémentaire		Accueil Réception	
BTS	SR option B (Tain L'Hermitage)		Tourisme (Privas)
Licence Pro			Géographie Aménagement Patrimoine (UGA Cermosem)
Formation Complémentaire d'Initiative Locale	Design HR	Design HR <u>Gouvernante</u> <u>Majordome</u>	<u>Animation Gestion</u> <u>Hôtelière Tourisme Local</u>

Synthèse des formations disponibles dans le secteur géographique et projets d'ouverture

Les formations en **italique souligné** correspondent à des projets d'ouvertures pertinents dans le cadre de ce projet.

Dans le tableau suivant, nous proposons une grille de répartition des compétences métiers en fonction des différentes formations. La couleur du figuré réponds aux différents axes de travail du COEF (repris dans le tableau de synthèse)

La lecture du tableau précédent met en lumière la nécessité de créer trois nouvelles formations.

Gouvernante, accessible post CAP, s'appuie sur des compétences acquise durant un CAP HCR et demande un niveau de maîtrise supérieur, permettant la gestion d'une équipe et la démarche qualité sur le travail effectué.

Majordome Butler, accessible post BAC, forme des personnes aux compétences variées qui doivent organiser la vie de l'hôtel. Ils gèrent les demandes des clients et adaptent les locaux selon les besoins. Ils peuvent gérer les différents niveaux de prestation et doivent guider le travail des équipes. Du majordome dépendent les postes de travail suivants :

accueil, conciergerie, secrétariat, entretien, cuisine, sommellerie, décoration, art de la table, service, gouvernance et gestion de propriété

Outre ses compétences de gestion et d'économie, il en développe sur les aspects culturels et patrimoniaux afin de répondre aux attentes des clients et de les conseiller sur l'organisation de leur séjour. Il coordonne le travail de l'ensemble des équipes pour le bien être du client

Animateur gestion hôtelière Tourisme Local, public cible post CAP ou post Bac de l'hôtellerie restauration ou BTS Tourisme, a pour but de développer des méthodes pour découvrir un terroir agri culinaire afin de les intégrer dans une démarche de valorisation/commercialisation. Elle permet aussi d'acquérir des compétences pour organiser la promotion d'un établissement Hôtellerie/

Gouvernante	Majordome/ Butler	Animateur Gestion Hôtelière tourisme local
Post CAP	Post Bac	Post CAP & Post Bac
Organise et gère l'activité des étages	Organise la vie de l'hôtel : technicien pratique de l'hôtellerie	Organise la promotion de l'hôtel et la valorisation des ressources locales entre autres agri culinaires dans celui-ci
Adaptation à l'hôtellerie de plein air	Prestation de haut de gamme (croisière etc)	
	Aspect culturel et patrimonial	

Restauration et de ses différentes prestations.

Dans les pages suivantes, nous allons détailler les compétences attendues pour ces trois formations, en annexes se trouveront les fiches correspondant aux formations existantes.

GOUVERNANTE

Organisation et gestion des étages

Post CAP

Compétences

Les numéros font référence au tableau de synthèse précédent

- 1 Management et animation des équipes travaillant dans les étages
- 2 Contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures notamment d'hygiène et de sécurité
- 3 Communication avec ses équipes, avec les clients avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs
- 4 Gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué
- 5 Elaboration et application de protocoles

Déclinaison des compétences

Compétences techniques et fonctionnelles

- Élaborer des plannings
- Encadrer des équipes de taille variable
- Évaluer la charge de travail en fonction des états prévisionnels
- Evaluer les besoins en matériels et fournitures et déclencher les achats
- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- Gérer les aléas
- Maintenir le niveau de motivation et d'activité requis
- Mettre en place une organisation du travail collective et individuelle
- Mettre le client au centre de la finalité du travail d'étages
- Optimiser l'utilisation des ressources en personnel
- Travailler en autonomie

Compétences relationnelles et comportementales

- Adapter son comportement à la diversité de la clientèle
- Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
- Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur du service
- Détecter les besoins en formation
- Détecter les besoins en formation
- Être à l'écoute de son personnel
- Faire accepter son autorité
- Mener des entretiens individuels
- S'adresser au client dans une langue étrangère afin de rendre possible la communication

MAJORDOME – BUTLER
Technicien pratique de l'hôtellerie
Post BAC

Compétences

Les numéros font référence au tableau de synthèse précédent

- 6 Techniques de management et de gestion du personnel
- 2 Techniques d'entretien ménager
- 3 Gestion des stocks
- 4 Règles d'hygiène et de sécurité domestique
- 8 Les règles de savoir-vivre et des protocoles internationaux
- 9 L'art d'accueillir des convives
- 10 Décoration florale et art de la table

Déclinaison des compétences

Gérer les bagages et le stationnement des véhicules
Accueillir et renseigner les clients sur les services de l'hôtel et les activités
Réaliser les réservations demandées : billets d'avion, spectacles
Effectuer toutes sortes de courses à la demande et à quelle heure du jour et de la nuit
Transmettre les messages aux clients, via la gestion de leurs appels téléphoniques
Faire apporter les bagages et paquets des clients dans leur chambre
Gérer les employés du hall (bagagistes, voituriers, chasseurs...)
Tenir le livre de compte
Respecter les règles et consignes de sécurité en vigueur
Surveiller les lieux, effectuer des rondes pour détecter d'éventuels risques

ANIMATION TOURISTIQUE LOCALE

Organisation Touristique et patrimoniale

Post CAP/Post BAC

Compétences

Les numéros font référence au tableau de synthèse précédent

- 21** **Prise en compte des tendances de la demande**
- 22** **Analyse du marché local : sélection des centres d'intérêt et repérage des besoins**
- 23** **Exploration du potentiel touristique local, régional et des offres concurrentes**
- 24** **Elaboration de projets de développement local, repérage de son impact socio culturel, valorisation, argumentation, mise en œuvre, évaluation**

Déclinaison des compétences

Repérage des objectifs et des contraintes
Montage du projet : négociation avec les intervenants, programmation, évaluation du budget
Mise en œuvre des actions de communication
Gestion opérationnelle de l'événement
Evaluation du projet
Conception d'un produit
Promotion et vente du circuit
Mise en œuvre : accueil, prise en charge et accompagnement des visiteurs français et étrangers, y compris ceux à besoins spécifiques ; guidage, notamment régional
Evaluation de l'activité.
Identification des acteurs locaux et de leur système d'information touristique
coordination des prestataires de ressources locales
Participation à la veille informationnelle, repérages des sources d'information
Organisation de l'information, constitution de bases de données
Gestion des aspects techniques du traitement de l'information
Mise en forme de l'information en fonction de l'objectif poursuivi et choix des supports les mieux adaptés
Choix d'un canal de diffusion de l'information
Exploitation d'informations sur le potentiel,

Evaluation des possibilités de développement et mise en rapport des différents facteurs (atouts et contraintes)
Négociation exploratoire avec les élus, opérateurs et intervenants du tourisme, recherche de complémentarité, prise en compte des facteurs d'environnement
Elaboration de projet de développement local, repérage de son impact socioculturel, valorisation, argumentation, mise en œuvre, évaluation
Montage juridique et financier des projets
Participation aux processus de création d'une structure ou unité d'accueil-loisirs,
Animation et gestion de l'organisation

Le château est le lieu idéal pour passer de la vie domestique à la domotique. En centralisant autour de ces plateaux techniques l'ensemble des acteurs et des formations pour former un pôle d'excellence des métiers de l'hôtellerie, cette incarnation du réseau des métiers permettra de répondre aux besoins, aux attentes et aux évolutions de la branche professionnelle.

Cette cité hôtelière dédiée aux résidences rendra possible d'autres formes de rencontres, d'autres modalités d'enseignement et sera le cœur d'un réseau passeur entre tradition et modernité.

Parce que c'est ensemble que nous faisons Cité.



Florian GRENIER
Proviseur

Cité scolaire de LARGENTIERE
Route de Tauriers
07110 LARGENTIERE

Tel : 04 75 39 13 64
Fax : 04 75 39 14 83

Mail établissement ce.0070016e@ac-grenoble.fr