



# CONTRAT RÉGIONAL DE FILIÈRE

Métiers de  
**l'Hôtellerie, de la Restauration  
et du Tourisme**

**2024-2028**

### **Conclu entre :**

- La **Région Nouvelle-Aquitaine**, représentée par son président,
- **L'État**, représenté par le préfet de Région,
- Les **Académies de Bordeaux, Limoges, Poitiers** représentées par la rectrice de la Région Académique
- **France Travail**, représenté par son directeur régional,

### **Et d'autre part,** représentés par leur président-e :

- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Casinos (**CPNEFP Casinos**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (**CPNEFP ELAC**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Golf (**CPNEFP Golf**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Hôtellerie Café Restaurant (**CPNEFP HCR**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Hôtellerie de plein air (**CPNEFP HPA**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Organismes de tourisme (**CPNEFP OT**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Restauration Collective (**CPNEFP RC**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Restauration Commerciale et Libre-Service (**CPNEFP RCLS**)
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Restauration Rapide (**CPNEFP RR**)

### **Sont par ailleurs associés à la démarche :**

- **AFDAS** - Opérateur de Compétences (OPCO)
- **AKTO** - Opérateur de Compétences (OPCO)
- L'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées (**AGEFIPH**)
- L'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (**ANACT**)
- L'Association des grands acteurs du tourisme Nouvelle-Aquitaine (**ARGAT**)
- **Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine**, Agence Régionale pour l'orientation, la formation, et l'emploi
- Le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle Aquitaine (**CRT NA**)
- La Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air Nouvelle-Aquitaine (**NAHPA**)
- Groupement des Hôtelleries et Restaurations (**GHR**)
- La Mission des Offices de Tourisme de Nouvelle Aquitaine (**La MONA**)
- Syndicat National de l'Alimentation et de la Restauration Rapide (**SNARR**)
- Le Syndicat National des Entreprises de Restauration et Services (**SNERS**)
- Le Syndicat National de la Restauration Collective (**SNRC**)
- L'Union des Entreprises de Proximité (**U2P NA**)
- L'Union des Métiers et des Industries Hôtelières Nouvelle Aquitaine (**UMIH NA**)
- L'Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein Air -tourisme social et solidaire (**UNAT**)

<b>AVANT PROPOS</b>	<b>4</b>
<b>ÉLÉMENTS DE CONTEXTE</b>	<b>5</b>
<b>1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Article 1 – Objet et déclinaisons générales</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Article 2 – Champ d’application</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Article 3 – Durée, validité et modifications</b>	<b>9</b>
<b>2 PRIORITÉS</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Article 4 – Axe 1 : OBSERVATION VEILLE PROSPECTIVE</b>	<b>10</b>
<i>Observer et anticiper les transitions</i>	<b>10</b>
<b>2.2 Article 5 – Axe 2 : ATTRACTIVITÉ</b>	<b>12</b>
<i>Promouvoir la filière, ses métiers et les formations y conduisant, orienter tout au long de la vie</i>	<b>12</b>
<b>2.3 Article 6 – Axe 3 : PARCOURS et COMPETENCES</b>	<b>13</b>
<i>Développer la formation professionnelle initiale et continue, insérer durablement</i>	<b>13</b>
<b>2.4 Article 7 – Axe 4 : EMPLOI et RECRUTEMENT</b>	<b>14</b>
<i>Fidéliser, recruter, accompagner</i>	<b>14</b>
<b>3 PILOTAGE ET MISE EN ŒUVRE</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Article 8 – Instances décisionnelles et opérationnelles</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Article 9 – Déclinaisons opérationnelle et technique</b>	<b>17</b>
<b>4. LISTE DES ABREVIATIONS</b>	<b>18</b>

## **AVANT PROPOS**

En synergie avec les politiques régionales en matière de développement économique et des territoires traduites dans les schémas régionaux Schéma Régional de Développement Économique, d'Innovation et d'Internationalisation - SRDEII, Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires - SRADDET), le Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelle (CPRDFOP) structure le dialogue entre Etat, Région, Partenaires Sociaux et détermine les actions concrètes en faveur d'un développement adapté des formations et de l'orientation professionnelles.

Les contrats régionaux de filière (CRF) constituent une déclinaison opérationnelle et sectorielle du CPRDFOP qui vise les objectifs suivants :

- Permettre des choix professionnels éclairés, émancipateurs et durables,
- Préparer les compétences aux emplois d'aujourd'hui et aux enjeux de demain,
- Sécuriser et fluidifier les parcours professionnels.

Véritable espace de concertation, de production d'idées, de mutualisation et d'engagements de chacun des partenaires, les CRF ont toute leur place aujourd'hui et encore plus demain dans notre société qui fait face à de nombreux enjeux :

- Des transitions (sociétale, énergétique, numérique, environnementale...) qui transforment profondément notre manière de produire, de consommer et qui ont des impacts majeurs sur les compétences des actifs et sur les métiers,
- L'égalité Femmes-Hommes,
- La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), qui s'est révélée être un facteur discriminant en termes d'attractivité des entreprises,
- L'inclusion dans les entreprises des personnes en situation d'exclusion ou éloignées du marché du travail (illettrisme, personnes en situation de handicap, seniors...)
- La prise en compte de la diversité et de la spécificité des territoires.

L'ensemble des préoccupations citées dans cet avant-propos constitueront les fils rouges des priorités de cette contractualisation

L'enjeu d'inclusion dans les entreprises des personnes exclues ou éloignées du marché du travail, dont plus particulièrement les publics en situation de handicap et d'illettrisme, s'inscrit dans une cohérence globale des politiques portées par la Région Nouvelle-Aquitaine. En la matière, la lutte contre l'illettrisme et l'accès à la formation des personnes en situation de handicap relèvent d'une politique volontariste forte engagée depuis de nombreuses années afin de favoriser l'accès à la formation, à la qualification et à l'emploi, des publics fragilisés. Cette volonté se traduit dans le Programme Régional pour l'Accès à la Formation et à la Qualification des Personnes Handicapées (PRAFQPH) ainsi que dans la stratégie illettrisme en lien avec l'observatoire emploi-formation des personnes en situation de handicap en Nouvelle-Aquitaine porté par Cap Métiers.

## **ÉLÉMENTS DE CONTEXTE**

La Région Nouvelle-Aquitaine, par sa diversité géographique, culturelle et historique, a toujours été une destination prisée en France. Cependant, la pandémie de COVID-19 a frappé durement ces secteurs, mettant en péril des milliers d'entreprises et d'emplois. Depuis 2022, la région a amorcé un processus de reprise, mais de nombreux défis persistent pour assurer une croissance durable et une résilience économique dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

En effet depuis avril 2022, la Nouvelle-Aquitaine a progressivement renoué avec son attractivité touristique. Les chiffres montrent une augmentation de la fréquentation des établissements d'hébergement et une reprise des activités touristiques. Cette reprise s'est intensifiée tout au long de l'année 2023, avec une augmentation significative des nuitées dans les hôtels, les campings et les locations de vacances. Les destinations les plus prisées restent les stations balnéaires de la côte atlantique, les villages pittoresques du Périgord et les villes historiques comme Bordeaux et La Rochelle.

L'impact économique de cette reprise est palpable, avec une augmentation des recettes dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration. Les établissements haut de gamme ont bénéficié d'une forte demande de la part d'une clientèle nationale et internationale, tandis que les petits établissements familiaux ont également enregistré une augmentation de leur activité. Cependant, malgré cette reprise, de nombreux acteurs du secteur continuent de faire face à des défis économiques, notamment en raison de l'augmentation des coûts opérationnels et de la concurrence accrue.

Malgré les signes encourageants de reprise, des défis importants persistent pour les filières hôtellerie, restauration et tourisme en Nouvelle-Aquitaine. Ces défis comprennent la nécessité de diversifier l'offre touristique pour répondre à une demande de plus en plus exigeante, ainsi que l'amélioration de la compétitivité pour faire face à une concurrence internationale croissante. Sur le plan social, il est crucial de renforcer la formation et l'insertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi, tout en améliorant les conditions de travail pour rendre ces métiers plus attractifs.

Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine a fourni une analyse détaillée de l'emploi dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme dans la région. Avec plus de 98 000 professionnels employés, représentant 4 % de la main-d'œuvre régionale, ces secteurs sont d'une importance économique significative. La restauration emploie la majorité des professionnels, suivie de l'hôtellerie et du tourisme.

La plupart des professionnels de ces secteurs ont un niveau CAP ou Bac, et une proportion significative est âgée de moins de 25 ans. Les emplois sont principalement à temps complet et en Contrat à Durée Indéterminée (CDI). Cependant, le secteur fait face à des difficultés de recrutement, en particulier pour les postes de management. Les employeurs se tournent vers des solutions telles que l'apprentissage pour attirer des professionnels qualifiés et combler les lacunes de compétences. La gestion des ressources humaines est un enjeu majeur pour les entreprises du secteur, avec un besoin accru de développer des programmes de formation et d'avancement professionnel pour fidéliser les employés et améliorer leur performance.

De plus, Le tourisme durable reste une priorité pour la Nouvelle-Aquitaine, avec des initiatives visant à préserver l'environnement et la culture locale tout en assurant une croissance économique durable. Les destinations touristiques de la région cherchent à promouvoir un tourisme responsable, en mettant en valeur les richesses naturelles et culturelles tout en minimisant l'impact environnemental et social. Des initiatives telles que la certification écologique des hébergements, le développement de transports publics écologiques et la sensibilisation des visiteurs à la protection de l'environnement contribuent à façonner un avenir plus durable pour le tourisme en Nouvelle-Aquitaine.

Avec la reprise du tourisme en Nouvelle-Aquitaine après la crise du COVID-19, la conjoncture sectorielle offre des perspectives encourageantes pour les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Cependant, des défis importants subsistent, notamment en matière de compétitivité, de gestion des ressources humaines et de promotion du tourisme durable. Pour assurer une croissance économique durable et une résilience à long terme, il est crucial que les acteurs du secteur collaborent pour relever ces défis et saisir les opportunités offertes par une reprise touristique dynamique. La prise en compte de ces différents enjeux s'est traduite par l'adoption, en mars 2023, d'une « Feuille de route Tourisme durable » par la Région Nouvelle Aquitaine. Parmi les objectifs de celle-ci figure : « le maintien du niveau d'emplois par l'amélioration des conditions de travail et l'adaptation des compétences face à l'évolution des métiers ». Ainsi la feuille de route Tourisme durable est en parfaite cohérence avec le présent contrat de filière.

# **1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

## **1.1 Article 1 – Objet et déclinaisons générales**

La Région Nouvelle-Aquitaine, l'État et les représentants des branches professionnelles s'engagent dans l'élaboration et la mise en place de ce CRF consacré aux métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

Les CRF ont pour but de poser un cadre de concertation entre les pouvoirs publics et les représentants professionnels des filières. Ils doivent permettre aux acteurs régionaux de poursuivre leur dialogue et de renforcer leur complémentarité pour un développement efficace, dans leur champ d'application, des formations professionnelles et de l'orientation.

Le présent CRF vise à engager les signataires autour des quatre priorités suivantes :

- **OBSERVATION VEILLE PROSPECTIVE**, observer et anticiper les transitions
- **ATTRACTIVITÉ**, promouvoir la filière et ses métiers, orienter tout au long de la vie
- **PARCOURS et COMPETENCES**, Développer la formation professionnelle initiale et continue, insérer durablement
- **EMPLOI et RECRUTEMENT**, fidéliser, recruter, accompagner

La contractualisation entre les signataires porte sur un certain nombre d'objectifs prioritaires partagés, définis en fonction notamment des réalités économiques constatées dans le champ d'application et déclinés en engagements attendus à son échéance.

Les signataires s'engagent dans la co-animation, la réalisation des préconisations formulées et co-élaborées au sein du présent cadre contractuel et concernant les dispositifs orientation, formation et emploi qu'ils mettent en œuvre ainsi que dans la réalisation du plan d'actions.

Les organisations professionnelles signataires s'engagent à informer leurs organisations syndicales représentatives de branche respectives de l'existence du présent CRF et de l'avancée des travaux et actions entreprises dans le cadre de celui-ci.

Les moyens consacrés à la déclinaison opérationnelle du CRF seront définis contractuellement entre les parties signataires.

## **1.2 Article 2 – Champ d'application**

Le territoire d'application du présent CRF est celui de la région Nouvelle-Aquitaine. Dans le souci de croisement des enjeux régionaux et territoriaux, des approches territorialisées pourront être développées et des déclinaisons opérationnelles territoriales pourront être mises en œuvre.

De même, des enjeux définis en transversalité avec des secteurs d'activité et/ou des familles de métiers connexes au champ d'application pourront être pris en considération.

### **1.2.1 Article 2.1 – Le champ économique**

Le champ des activités économiques couvertes par le présent CRF inclut les activités suivantes :

Secteurs classés en NAF 732 (version 2008)

<b>56.10A</b>	Restauration traditionnelle
<b>55.10Z</b>	Hôtels et hébergement similaire
<b>56.30Z</b>	Débits de boissons
<b>56.21Z</b>	Services des traiteurs
<b>56.10B</b>	Cafétérias et autres libres-services
<b>56.10C</b>	Restauration de type rapide
<b>56.29A</b>	Restauration collective sous contrat
<b>55.20Z</b>	Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée
<b>55.30Z</b>	Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs
<b>56.29B</b>	Autres services de restauration n.c.a.
<b>55.90Z</b>	Autres hébergements
<b>92.00Z</b>	Organisation de jeux de hasard et d'argent
<b>93.21Z</b>	Activités des parcs d'attractions et parcs à thèmes
<b>93.11Z</b>	Gestion d'installations sportives (Golf)
<b>79.12Z</b>	Activités des voyagistes
<b>79.11Z</b>	Activités des agences de voyage
<b>79.90Z</b>	Autres services de réservation et activités connexes
<b>91.03Z</b>	Gestion des sites et monuments historiques et des attractions touristiques similaires

### **1.2.2 Article 2.2 – Le périmètre des métiers couverts**

Le présent CRF concerne les métiers et professions présentés dans la liste suivante :

Métiers classés en PCS (nomenclature INSEE 2020)

<b>22C1</b>	Exploitant(e)s de cafés, de Restaurants
<b>22C2</b>	Exploitant(e)s d'hôtels et d'autres hébergements
<b>22D5</b>	Gestionnaires d'autres établissements de services
<b>37F1</b>	Cadres de l'hôtellerie et de la restauration
<b>43D7</b>	Animateurs socio-culturels et de loisirs
<b>46F1</b>	Responsables (non-cadres) des services administratifs et commerciaux des transports et du tourisme
<b>46G1</b>	Responsables (non-cadres) de la gestion et des services de l'hôtellerie-restauration
<b>48F1</b>	Chef(fe)s de cuisine et responsables de production en restauration
<b>54C1</b>	Contrôleurs/euses et agent(e)s d'accompagnements des transports et du tourisme
<b>54C2</b>	Employés des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme
<b>55D1</b>	Caissiers du commerce
<b>55B2</b>	Vendeurs en produits de beauté, culturels et de loisirs
<b>56A1</b>	Serveurs/Serveuses
<b>56A2</b>	Employé(e)s polyvalent(e)s de la restauration, aides de cuisine
<b>56A3</b>	Employé(e)s d'accueil et de réception de l'hôtellerie
<b>56A4</b>	Employé(e)s d'étage, employé(e)s polyvalents de l'hôtellerie
<b>56F1</b>	Autres employés des services aux particuliers
<b>63A1</b>	Ouvriers des parcs et jardins
<b>63B7</b>	Ouvriers qualifiés d'entretien général des bâtiments
<b>63E1</b>	Cuisinier(e)s et ouvrier(e)s qualifié(e)s de la restauration
<b>636d</b>	Cuisiniers et commis de cuisine



### **1.2.3 Article 2.3 – Les voies de formation**

Puisqu'un de ses enjeux majeurs est de contribuer à un développement cohérent de l'offre, le présent CRF vise l'ensemble des voies de formation et / ou de certification relevant :

- de la formation professionnelle initiale par voie scolaire et supérieure ;
- de la formation professionnelle initiale et continue en alternance (apprentissage et professionnalisation) ;
- de la formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi ;
- de la formation professionnelle continue des salarié(e)s.

### **1.3 Article 3 – Durée, validité et modifications**

Le présent Contrat Régional de Filière prend effet à compter de sa signature par les parties et prend fin au 31 décembre 2028.

Le présent CRF pourra être modifié et/ou complété, après décision du comité de pilotage, par voie d'avenants, en particulier en cas d'évolution des dispositions législatives et réglementaires relatives aux dispositifs traités au sein de ce CRF.

Les modifications peuvent concerner le champ d'application, la liste des signataires et les objectifs partagés.

Le présent CRF peut par ailleurs être dénoncé par lettre recommandée avec accusé de réception six mois au moins avant la date anniversaire de la signature, à la demande de l'une des parties.

De nouvelles modalités seront alors recherchées pour définir les moyens permettant d'achever les actions en cours.

## **2 PRIORITÉS**

Dans des conditions d'accélération des transitions écologique, énergétique, numérique, sociétale, de contexte inflationniste, de tension sur les recrutements ayant atteint des niveaux records, de précarisation d'une partie importante de la population active et d'inégalités sociales croissantes, le capital humain est plus que jamais une préoccupation centrale des politiques publiques et des entreprises, il participe à la capacité de s'adapter rapidement aux changements de l'environnement.

La Région Nouvelle-Aquitaine, à travers ses différents documents cadres, et plus particulièrement dans les orientations du CPRDFOP 2023-2028, donne l'occasion à ses signataires, l'État, la Région Nouvelle-Aquitaine, les autorités académiques et les partenaires sociaux, de revisiter et de projeter leur action commune à l'aune de ce contexte et de ces évolutions.

Ainsi l'État, la Région Nouvelle-Aquitaine, les autorités académiques et les partenaires sociaux ont fait le choix de placer l'humain, les femmes et les hommes de Nouvelle-Aquitaine au cœur des politiques régionales d'orientation et de formation professionnelle et donc du nouveau CPRDFOP 2023-2028. Il s'agit non seulement d'aider tout un chacun à s'informer, s'orienter, se former, s'insérer et évoluer tout au long de la vie professionnelle mais également de situer chaque individu dans un défi collectif d'adaptation de la société aux nombreux changements qui s'opèrent actuellement et s'accroissent dans l'économie, le travail et les modes de vie.

Les axes et priorités définis avec les partenaires du CRF des métiers de l'Hôtellerie de la Restauration et du Tourisme tiennent non seulement compte des enjeux de la filière, tout comme des besoins des publics et des territoires mais également des orientations du CPRDFOP 2023-2028.

Les partenaires ont défini 4 axes prioritaires au sein du CRF hôtellerie restauration et tourisme qu'ils ont déclinées en 16 objectifs opérationnels ainsi qu'en engagements.

### **2.1 Article 4 – Axe 1 : OBSERVATION VEILLE PROSPECTIVE**

#### **Observer et anticiper les transitions**

##### **2.1.1 Enjeux**

Il est impératif de disposer d'une image complète et précise de la filière hôtellerie restauration et tourisme régionale ainsi que de ses perspectives d'évolution. Cela implique de conduire une démarche prospective pour anticiper les évolutions au sein du secteur et introduire des perspectives de moyen et long terme notamment en ce qui concerne le pilotage de l'offre de formation.

Il est essentiel de comprendre les besoins actuels en termes de compétences et de technologies pour mieux cibler ceux du futur. Cette anticipation des transitions techniques et technologiques des métiers et les évolutions du marché est cruciale pour maintenir la compétitivité des entreprises régionales et acteurs de la filière.

Les représentants des branches professionnelles disposent d'outils d'observation, de données sur l'emploi et la formation. Aussi, le présent contrat offre une opportunité de mutualisation des ressources des partenaires pour élaborer une méthodologie d'observation optimisée qui s'appuie sur un travail commun de CAP Métiers Nouvelle-

Aquitaine et les branches professionnelles afin d'avoir une vision complète tant sur les besoins des entreprises, que sur la réalité socio-économique des établissements de formations initiales et professionnelles et ainsi des besoins des salariés, y compris les alternants. L'ensemble de ces données rassemblées pourront permettre d'observer, d'analyser et d'anticiper les mutations du secteur grâce au traitement de ces données régionales unifiées.

Au même titre qu'il est nécessaire de bien maîtriser la réalité des métiers, et les besoins de la filière hôtellerie restauration et tourisme, il est tout autant impératif d'établir un état des lieux et de structurer un plan d'actions sur des aspects clés tels que les transitions numériques des secteurs professionnels visés par le contrat, l'accompagnement de la transition écologique pour les établissements de la filière et la valorisation des emplois émergents liée à la modification structurelle des modes de consommation.

### **2.1.2 Objectifs**

- **Objectif 1** : Assurer une veille sur l'évolution de la filière hôtellerie, restauration et tourisme en partageant les données et études de l'ensemble des observatoires, afin d'affiner l'analyse des données relatives aux besoins d'emploi dans la filière.
- **Objectif 2** : Analyser et anticiper les causes possibles des tensions du marché du travail au-delà de la seule attractivité des métiers (freins liés à l'attractivité du territoire – mobilité - logement...)
- **Objectif 3** : Anticiper les besoins d'accompagnement professionnel sur la mutation des métiers et des emplois notamment au regard du déploiement du numérique au cœur de la filière
- **Objectif 4** : Anticiper et accompagner les professionnels de la filière Hôtellerie, restauration et tourisme sur les obligations de transition écologique en mutualisant les dispositifs disponibles.

### **2.1.3 Engagements**

- ➔ Coordonner, harmoniser et consolider les travaux d'études des observatoires régionaux pour créer une méthodologie commune afin d'apporter un regard panoramique aux besoins de la filière.
- ➔ Améliorer l'approche prospective des emplois et des compétences au niveau régional afin d'anticiper les évolutions des besoins des entreprises et d'accompagner l'adaptation de l'offre de formation initiale et professionnelle.
- ➔ Conduire des études ponctuelles sur des problématiques identifiées tant au sein du CRF qu'au travers de sujets transverses de chaque partenaire associé afin d'alimenter et enrichir le dialogue social.

## 2.2 Article 5 – Axe 2 : ATTRACTIVITÉ

Promouvoir la filière, ses métiers et les formations y conduisant, orienter tout au long de la vie

### 2.2.1 Enjeux

Au-delà des évolutions sociétales, ce sont bien les équilibres en matière de formation initiale et professionnelle qu'il convient d'accompagner entre d'un côté une réforme de l'apprentissage et de l'autre une réforme des lycées qui ne prend pas en compte les réalités territoriales et les besoins de la branche. Le secteur souffre d'un déficit d'attractivité important, notamment liée aux conditions d'exercice de la plupart des métiers qui le composent (horaires décalés, travailler le weekend, etc.). La crise sanitaire a exacerbé cette problématique. Il est important d'accentuer l'organisation d'actions contribuant à développer l'attractivité des formations et des métiers dans ce secteur. Si certains aspects perçus comme négatifs perdurent, le secteur évolue et les perspectives de carrières sont souvent méconnues. Par ailleurs, il est aussi nécessaire de réaliser un focus sur les problématiques de l'emploi que l'on retrouve sur l'ensemble du territoire néo-aquitain.

### 2.2.2 Objectifs

- **Objectif 5** : Accroître l'attractivité et renforcer la visibilité de la filière hôtellerie restauration et tourisme régionale ainsi que de ses opportunités d'emplois et de carrières.
- **Objectif 6** : Recenser avec une cartographie actualisée et promouvoir l'offre de formation régionale initiale et professionnelle au plus près des territoires afin d'améliorer leur articulation dans un esprit de parcours tant sur l'aspect formation que sur l'aspect du déroulé de carrières professionnelles.
- **Objectif 7** : Poursuivre et intensifier la promotion de l'apprentissage par des actions de communication et la participation à des déclinaisons régionales d'opérations nationales.
- **Objectif 8** : Promouvoir l'alternance, les dispositifs de reconversion tout au long de la vie et soutenir les formations diplômantes/certifiantes sur les métiers phares en tension en s'appuyant sur les certifications de branches.

### 2.2.3 Engagements

- ➔ Mobiliser et enrichir la palette d'outils d'information sur les métiers du secteur tout en soutenant les événements dédiés à la filière afin de faire découvrir la pluralité des métiers et des carrières afin d'attirer de nouveaux publics vers le secteur.
- ➔ Accompagner et favoriser la mise en relation des candidats et des employeurs en utilisant l'ensemble des outils disponibles pour une mise en relation avec les employeurs, de proposer des offres de contrats ou de stages.
- ➔ Promouvoir et utiliser les certifications proposées par les branches afin d'améliorer le niveau de qualification des candidats tant pour un meilleur accès à la formation que pour répondre aux besoins en compétences des entreprises du territoire.

- ➔ Démystifier les préjugés sur les métiers de la filière et sensibiliser l'ensemble des publics susceptibles de s'orienter vers les métiers de l'hôtellerie de la restauration et du tourisme, comme les publics scolaires, les étudiant(e)s, les apprenant(e)s, ainsi que la communauté éducative, dont le corps enseignant et les services d'orientation aux emplois et professions du secteur.
- ➔ Promouvoir les talents néo-aquitains en se mobilisant autour de l'excellence par un renforcement du repérage des jeunes talents régionaux pour mieux les accompagner dans les concours nationaux.

## 2.3 Article 6 – Axe 3 : PARCOURS et COMPETENCES

Développer la formation professionnelle initiale et continue,  
insérer durablement

### 2.3.1 Enjeux

La région Nouvelle-Aquitaine est dotée d'un appareil de formation riche dans le secteur de l'hôtellerie, restaurations, et métiers du tourisme au travers d'un maillage des territoires et des plateaux techniques variés mobilisables :

- Initiale en apprentissage et en voie scolaire,
- Formation continue, de base et conjoncturelle

Néanmoins, il est constaté de grandes difficultés de recrutement non couvertes par des flux de formation en nombre et qualité suffisants. Le taux de remplissage des formations témoigne des tensions y compris en formation et la réforme des lycées après celle de l'apprentissage amplifie ces déséquilibres.

Même si l'enjeu principal réside sur le développement de l'attractivité du secteur et des métiers, des ajustements en matière de formation permettent d'y concourir.

Ainsi, la proposition d'une offre de formations courtes et professionnalisantes notamment sur la base des certifications de branches contribuent à en accroître l'attractivité.

De même, face à l'éloignement des publics, autant des emplois que du monde éducatif, l'accès à ces emplois ne peut s'affranchir de prérequis indispensables. C'est le cas des savoirs de base, des savoir être comme des langues. Pour cela, il apparaît judicieux d'utiliser les outils développés par les branches professionnelles tel que le dispositif REConnaissance d'APtitude à l'Emploi (RECAPE) comme reconnaissance de premier niveau permettant de s'inscrire dans des parcours certifiants.

Par ailleurs, il est impératif d'acter que les difficultés de recrutement, y compris en formation, ne conduisent pas à une baisse des exigences à l'entrée des parcours et que l'ensemble de l'offre de formation doit être appelé à mieux tenir compte de la saisonnalité des activités et de l'apport des entreprises dans l'acquisition de compétences.

### 2.3.2 Objectifs

- **Objectif 9** : Développer le recours à l'alternance avec les contrats de professionnalisation et les contrats d'apprentissage,
- **Objectif 10** : Mutualiser les dispositifs et accompagner le déploiement d'outils d'accompagnement afin de prévenir et accompagner les ruptures de contrats d'alternance,
- **Objectif 11** : Accompagner la montée en compétences des demandeurs d'emploi et des salariés en développant des modules de formation permettant de valider les

compétences supplémentaires nécessaires à répondre aux nouveaux besoins de la filière, aux nouveaux usages et mode de consommation de la clientèle (e-commerce, développement durable ...) en s'appuyant sur les certifications de branches.

- **Objectif 12** : Développer les dispositifs de formation en situation de travail tant pour l'accès à l'emploi que dans le cadre de mobilité professionnelle, tels que les Actions de Formation En Situation de Travail (AFEST) ou des dispositifs connexes, ainsi que la valorisation des acquis des expériences professionnelles avec un accompagnement soutenu et individualisé pour les parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

### **2.3.3 Engagements**

- Accompagner les phases de positionnement des apprenants à l'entrée des formations continues ou initiales afin de s'assurer que les prérequis et savoirs de base nécessaires à l'accès à l'emploi correspondent à la réalité de la formation et des métiers.
- Adapter les parcours de formation, notamment dans le cadre des programmes de formation professionnelle au calendrier des emplois en prenant en compte les besoins de la saisonnalité.
- Poursuivre le montage de formation sur mesure au plus près des territoires en articulant les moyens de l'ensemble des financeurs et en favorisant le mixage des publics (demandeurs d'emploi – salariés – apprentis), accroître l'offre de formations courtes certifiantes, et promouvoir les dispositifs tels que l'AFEST auprès des organismes de formation et des entreprises.
- Formaliser un partenariat actif entre les représentants du monde professionnel et les acteurs de la formation initiale et professionnelle afin d'ajuster les enseignements aux évolutions des secteurs au travers notamment des dispositifs portés par les branches.
- Accompagner le développement de l'utilisation et l'accès à la VAE pour la consolidation des compétences acquises notamment pour le public demandeur d'emploi.

## **2.4 Article 7 – Axe 4 : EMPLOI et RECRUTEMENT**

*Fidéliser, recruter, accompagner*

### **2.4.1 Enjeux**

Face aux difficultés de recrutement, les entreprises sont confrontées à la fois à une raréfaction de la demande d'emploi qualitative et en même temps à un changement de comportement des futurs salariés face à la nature des postes proposés. Tout comme les entreprises des autres secteurs d'activité, la filière HRT propose prioritairement des postes en CDI qui restent peu ou pas pourvu au profit de poste en CDD permettant aux salariés de changer d'emploi au regard de la saisonnalité ou de la précarité de certains postes. Cette précarité accentue le turn-over au cœur des entreprises et impacte largement les possibilités de mobilité en interne.

Face à ces nouveaux phénomènes, il s'agit bien d'accompagner les entreprises de la branche et notamment les 90% qui emploient moins de 10 salariés dans leurs réflexions sur l'amélioration de l'exercice des emplois offerts.

Pour cela certaines d'entre elles doivent s'appuyer sur une expertise de leur modèle économique pouvant les conduire à modifier à la fois le produit proposé et l'organisation du travail.

Au-delà de ce travail qui améliorera les conditions individuelles de QVCT, les entreprises doivent aussi travailler sur la qualité de leur recrutement.

#### **2.4.2 Objectifs**

- **Objectif 13** : Sécuriser les parcours professionnels des salariés de la filière en accompagnant les dispositifs de prévention y compris ceux relatifs aux discriminations notamment sur les agissements sexistes et sexuels.
- **Objectif 14** : Faire du présent CRF l'outil privilégié d'échanges, de développement et de consolidation avec les académies pour la formation initiale ainsi qu'avec la Région et France Travail pour la formation professionnelle, sur l'évolution des métiers.
- **Objectif 15** : Assurer la promotion des initiatives développées par l'ensemble des acteurs de la filière facilitant la mise en relation offre/demande construite autour de l'accès à l'emploi.
- **Objectif 16** : Recenser et construire (le cas échéant) des outils d'accompagnement aux enjeux RH et les promouvoir auprès des entreprises tout en accompagnant les salarié(e)s et saisonnier(e)s au travers de dispositifs de gestion de carrière et conduire une politique de développement des compétences par la formation.

#### **2.4.3 Engagements**

- ➔ Réaliser une cartographie de la saisonnalité des embauches selon les spécificités des territoires néo-aquitains en y incluant les formations disponibles pour accompagner l'accès à l'emploi de manière sécurisée.
- ➔ Recenser les outils et actions au service du recrutement durable des saisonniers et des salariés permanents en mutualisant l'ensemble des initiatives pour apporter une réponse aux entreprises.
- ➔ Poursuivre le travail entrepris avec les acteurs de la formation et de l'emploi afin de créer des dynamiques territoriales adaptées aux besoins spécifiques de chaque territoire.

## **3 PILOTAGE ET MISE EN ŒUVRE**

La coordination attendue passe non seulement par une participation active de chacun des partenaires, une connaissance réciproque des politiques et dispositifs de chacun des signataires, mais surtout par la mise en œuvre de programmes d'actions. Aussi, les partenaires s'informeront mutuellement des projets en gestation et / ou initiés qui entrent dans le champ des orientations retenues du présent contrat régional de filière.

### **3.1 Article 8 – Instances décisionnelles et opérationnelles**

#### **3.1.1 Comité de pilotage**

Présidé par un élu du conseil régional, le comité de pilotage, en tant qu'instance politique de coordination et de validation, assure le pilotage stratégique du présent CRF. Il se réunira au moins une fois par an pour valider :

- Les orientations sur les besoins en compétences et en qualifications de la filière, les domaines d'intervention et les actions à retenir pour chaque exercice
- Le bilan d'exécution et l'évaluation qualitative des actions de l'année écoulée
- Les modifications éventuelles du CRF, par voie d'avenant<sup>1</sup>

Ce pilotage devra permettre de :

- Partager régulièrement la vision globale de l'avancée des engagements communs
- Émettre un avis sur la cohérence et l'efficacité des cartes de formation
- S'approprier les éléments de suivi et d'observation des besoins en continu
- Ajuster, le cas échéant, les objectifs et les projets sur la période du CRF

#### **3.1.2 Comité technique**

Le comité technique est composé des représentants techniques des signataires.

Il a la charge de la préparation des comités de pilotage : ordre du jour, préparation des documents de synthèse, etc.

Il pilote directement la fonction de Observation Veille Prospective. Pour réaliser cette mission il s'attachera les services de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine.

Il assure un suivi régulier des actions mises en place sous la responsabilité du comité de pilotage. Il fixe la composition des groupes de travail thématiques.

#### **3.1.3 Groupes de travail**

Trois types d'instance technique seront conduits durant la durée du CRF et sous l'égide du comité de pilotage.

- Des groupes de travail techniques permanents inscrits dans le CRF en déclinaison des objectifs
- Des groupes de travail thématiques décidés lors des comités de pilotage auxquels sont fixés des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs. Ils pourraient

---

<sup>1</sup> Cf Article 3 – Durée, validité et modifications



conduire à la contractualisation d'actions cofinancées par un ou plusieurs partenaires du présent CRF en fonction de leurs prérogatives et de leur champ légal d'interventions.

- Des cellules opérationnelles emploi / besoins de recrutement pourraient permettre une approche partenariale et la mise en œuvre d'actions coordonnées sur les thèmes intéressant la liaison formation/emploi : conjoncture économique, remontées de besoins d'entreprises, besoins de formation préalables au recrutement, sorties stagiaires PRF, etc. Elles pourront avoir des déclinaisons territoriales.

Chaque type d'instance produira annuellement pour le comité de pilotage une synthèse de ses travaux, formulant à la fois ou séparément :

- des préconisations d'adaptation pour les dispositifs régionaux, pour les décisions concernant l'offre de formations
- des enseignements et des éléments de connaissance partagés à rendre publics
- des éléments de bilan et d'évaluation des actions conduites

## **3.2 Article 9 – Déclinaisons opérationnelle et technique**

### **3.2.1 Mise en œuvre du partenariat**

Au regard des axes et orientations validés par le comité de pilotage, chacun des signataires s'engage à mobiliser tous les moyens dont il dispose, y compris financiers, pour la réalisation des objectifs identifiés, et qui seront déclinés dans le cadre de l'exécution du présent CRF.

### **3.2.2 Suivi et évaluation**

Le suivi des actions est assuré par les groupes de travail précédemment désignés. Un bilan est présenté aux membres du comité de pilotage. Le cas échéant, les signataires du CRF procèdent à un réajustement des objectifs et/ou à un complément de programmation, et valident le plan d'actions pour l'année suivante.

Un bilan du CRF est réalisé au terme de sa durée afin de mesurer les réalisations et les résultats des actions menées au regard des résultats attendus sur les différents objectifs.

Avec le concours de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine pour agréger les données quantitatives et qualitatives, un point d'analyse (suivi de métiers stratégiques du CRF et mise à jour du portrait statistique à mi-parcours) pourra être proposé et mis à disposition des partenaires pour :

- Alimenter les pistes de réflexion
- Évaluer et apprécier les conditions de mise en œuvre des actions

### **3.2.3 Communication**

Les signataires s'engagent à faire la promotion et la communication de la démarche. Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine, via son site internet, a la charge de la diffusion régulière et à destination du grand public des travaux conduits au sein du présent CRF et des conclusions et recommandations qui en résultent.

## 4. LISTE DES ABREVIATIONS

<b>AFEST</b>	Action de Formation En Situation de Travail
<b>AFPR</b>	Action de Formation Préalable au Recrutement
<b>AGEFIPH</b>	Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées
<b>ANACT</b>	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
<b>ANLCI</b>	Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme
<b>ARACT</b>	Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
<b>AROFE</b>	Agence Régionale pour l'Orientation, la Formation et l'Emploi
<b>CAP</b>	Certificat d'Aptitude Professionnelle
<b>CDI</b>	Contrat à Durée Indéterminée
<b>CEP</b>	Conseil en Evolution Professionnelle
<b>CFA</b>	Centre de Formation des Apprentis
<b>CLEE</b>	Comités Locaux École-Entreprise
<b>CMQ</b>	Campus des Métiers et des Qualifications
<b>COFIL</b>	COmité de PIlotage
<b>COTECH</b>	COmité TECHnique
<b>CPREF</b>	Commission Paritaire Régionale de l'Emploi et de la Formation
<b>CPRDFOP</b>	Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelle
<b>CRIA</b>	Centres ressource illettrisme et analphabétisme
<b>CRF</b>	Contrat Régional de Filière
<b>CRFH</b>	Centres Ressource Formation Handicap
<b>DREETS</b>	Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
<b>Evide</b>	Etablissement pour l'insertion dans l'emploi
<b>ERIP</b>	Espace Régional d'Information de Proximité
<b>FCIL</b>	Formation Complémentaire d'Initiative Locale
<b>GPEC</b>	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
<b>GT</b>	Groupe de Travail
<b>INAE</b>	INsertion par l'Activité Économique
<b>INSEE</b>	Institut National de la Statistique et des Études Économiques
<b>HSP</b>	Habilitation de Service Public
<b>NAF</b>	Nomenclature d'Activités Françaises
<b>OPCO</b>	Opérateur de COmpétences
<b>OPMQ</b>	Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications
<b>PIC</b>	Plan d'Investissement dans les Compétences
<b>PME</b>	Petite et Moyenne Entreprise
<b>POE</b>	Préparation Opérationnelle à l'Emploi
<b>PRAFQPH</b>	Programme Régional d'Accès à la Formation et à la Qualification des Personnes Handicapées
<b>PRF</b>	Programme Régional de Formation
<b>PSH</b>	Personne en situation de handicap
<b>QHSE</b>	Qualité, hygiène, sécurité, environnement
<b>QVCT</b>	Qualité de Vie et des Conditions de Travail
<b>RECAPE</b>	REConnaissance d'APtitude à l'Emploi
<b>RH</b>	Ressources Humaines
<b>RSA</b>	Revenu de solidarité active

<b>RSE</b>	Responsabilité Sociétale des Entreprises
<b>SOPRO</b>	Salon des Professionnels de l'Orientation
<b>SRADDET</b>	Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires
<b>SRDEII</b>	Schéma Régional de Développement Économique, d'Innovation et d'Internationalisation
<b>TCEE</b>	
<b>TPE</b>	Très Petite Entreprise
<b>TTNA</b>	Talents et Territoires de Nouvelle-Aquitaine