

SYNTHÈSE DES GROUPES DE TRAVAIL

THÈME 2 - LES PASSERELLES (Bac - 3 / Bac + 3)

Animateurs : Pierre MARTIN, Inspecteur de l'Education Nationale, Sylvie HUMBERT, Référente Académique Campus des Métiers et des Qualifications, Rectorat de Grenoble, Florence BESSON, Chargée de projets, Pôle Tourisme Montagne, Université Savoie Mont Blanc.

Thème du groupe de travail : comment tendre vers une évolution du niveau de qualification et de certification dans le domaine des métiers de l'hôtellerie et du tourisme de montagne... À quelles conditions poursuivre cet objectif, pour quelles perspectives, quels enjeux ? Quels sont les freins et les motivations aux poursuites d'études ? Comment les professionnels peuvent accompagner l'élévation du niveau de qualification ?

Il s'agit au préalable de recenser les besoins des entreprises d'un point de vue des qualifications : quels sont leurs attentes ? Les professionnels, en pleine saison touristique n'ont pu, pour la plupart, être présents à cette journée, comment les mobiliser ? Les problématiques et besoins sont différents selon les diversités des entreprises (grands groupes, entreprises familiales...).

Renforcement des fondamentaux

Alors que les métiers de l'hôtellerie et du tourisme vont devoir être de plus en plus polyvalents et intégrer de nouvelles compétences, le secteur semble connaître un déficit de professionnalisation. Nombre de chefs d'entreprise déplorent le manque de compétences professionnelles de leurs personnels. Il existe donc des besoins en compétences et formation.

Pour le groupe SIBUET, le niveau de certification le plus élevé dont ils ont besoin est le BTS. Pour eux, l'élévation des compétences est plus importante que le niveau de certification. Notamment, sur l'amélioration des compétences sur les fondamentaux du métier comme la connaissance des produits, les recettes de base, etc. Les jeunes sortants de formation ne maîtrisent pas pour la plupart l'ensemble des gestes techniques liés au métier.

Compétences linguistiques : faciliter les départs et les séjours à l'étranger

La clientèle de touristes étrangers suscite des besoins de compétence et donc de formation en langues. Les professionnels du secteur insistent sur la maîtrise de l'anglais, alors que la plupart des jeunes ont un niveau très faible. Cela pose problème au quotidien auprès de la clientèle étrangère,

tant à l'accueil, au service qu'en cuisine. Ils doivent palier ces lacunes en interne avec d'autres ressources, créant par répercussion une charge de travail supplémentaire pour les encadrants. Il faut donc renforcer l'apprentissage des langues dans les cursus. Une sensibilisation à la culture des pays émergents générateurs de tourisme serait aussi souhaitable. Des stages en immersion pourraient être intégrés dans les parcours de formation, comme les mobilités ERASMUS (programme « CHERIE »). Les périodes devraient pouvoir être élargies à plusieurs mois, afin de favoriser l'apprentissage. Pour cela, il s'agira de mieux accompagner les jeunes dans leurs mobilités, notamment pour tout ce qui concerne la vie quotidienne, en mettant en place un module d'accompagnement de vie à l'étranger (petit guide de vie pratique...). Des financements seront à prévoir pour faciliter et couvrir le coût des mobilités.

Compétences de services

Des carences existent également sur la connaissance des produits du terroir, de la région...éléments qui sont aujourd'hui très attendus par la clientèle. Pour les professionnels du secteur, il est essentiel de développer une « culture de service » via des formations aux compétences de services : sens du service, valorisation du terroir, savoir-faire comportementaux.

L'acquisition de ces compétences pourrait se faire également sous forme de séminaires. Il pourrait y avoir échange, par exemple un séminaire « gestes techniques, code des métiers » contre un séminaire en anglais. Les réseaux d'anciens doivent être sollicités.

La possibilité de construire les parcours de formation, avec un tronc commun et des spécialisations que porteraient les établissements du campus est évoquée. Une prise en compte de l'hébergement et des transports des élèves devra être envisagée. La plupart étant mineurs, ils ne sont pas ou peu mobiles.

En conclusion

Le besoin des professionnels porte plus sur l'acquisition et l'amélioration des compétences et savoir-être (gestes techniques, langue, autonomie...), que sur de la certification. Les diplômes ne sont pas un critère de recrutement ni de rémunération. La rémunération dépend des compétences.

C'est dans ce sens que devra travailler le campus des métiers : mise en place de modules qualifiants, séminaires, mobilités à l'étranger, approfondissement des fondamentaux, connaissance du terroir... Des formations pourront également avoir lieu en entreprise.

