

### SYNTHÈSE DES GROUPES DE TRAVAIL

#### THÈME 1 - LA SAISONNALITÉ

**Animateurs :** Yves ARRIEUMERLOU, Inspecteur d'Académie - Inspecteur Pédagogique Régional, Rectorat de Grenoble, Thierry ROLANDO, Maître de conférences, Vice-Président en charge du Développement, Université Savoie Mont Blanc, Christian GILQUIN, Directeur du Pôle Européen de Recherche et d'Ingénierie sur la Pluriactivité et la saisonnalité, Marie-Claude FROSSARD, Directrice, Pôle Emploi Thonon.

**Thème du groupe de travail :** le tourisme de montagne se caractérise par la saisonnalité des emplois et des activités. Celle-ci induit des difficultés de recrutement, de qualification, de fidélisation, d'appropriation du territoire, etc. Comment mieux répondre aux attentes des territoires touristiques, des employeurs et des saisonniers eux-mêmes ? Comment la formation (et quelle formation ?) peut aider à solutionner ces problèmes ?

M. GILQUIN présente rapidement les actions et études de l'association PERIPL, qui a pour objectif de permettre à toutes les personnes concernées ou intéressées par la pluriactivité de trouver directement l'information dont elles ont besoin au moment où elles en ont besoin. PERIPL expérimente pour les saisonniers des dispositions tels que la VAE, ou l'embauche en CDI avec des groupements d'employeurs dans un objectif de sécurisation et de fidélisation. Ce second thème concerne tous les employeurs, y compris publics, afin de rapprocher au mieux les besoins hivernaux et estivaux.

Mme FROSSARD présente le contexte local, avec un constat général que les personnes en recherche d'emploi dans le secteur ne correspondent plus aux attentes. Il convient donc de mobiliser la formation pour apporter de nouvelles compétences et « appâter » les personnes en recherche d'emploi sur les métiers en tension qui sont principalement ceux de l'hôtellerie-restauration, du transport de voyageurs et du commerce. Sur la saison d'hiver, pôle-emploi recense 76 métiers.

Le secteur de l'Hôtellerie-Café-Restauration est le socle du secteur du tourisme autour duquel gravitent d'autres secteurs. Il comporte 25 emplois-métiers.

Les contrats saisonniers se répartissent de la manière suivante sur la Haute-Savoie (source insee-dads 2014) :

- . Emplois totaux tourisme : 22 600
- . Equivalent TP : 19 100
- . Emplois permanents : 13 200
- . Emplois saisonniers d'hiver : 6 300
- . Equivalent TP : 5 800
- . Nombre de saisonniers d'hiver : 12 900
- . Emplois saisonniers d'été : 3 100
- . Equivalent TP : 2 400
- . Nombre de saisonniers d'été : 7 600
- . Nombre de saisonniers Hiver + Eté : 20 500

On observe que sur les 22 600 emplois salariés totaux, 13 200 sont des emplois permanents (en CDI) et que 9 400 sont saisonniers d'hiver et/ou d'été. Ces derniers sont occupés par 20 500 personnes (plus de 2 personnes occupent un emploi saisonnier).

Le poids des emplois (22 600 emplois) représente 11,2 % du total des emplois toutes activités salariées privées confondues. Il est loin de l'Industrie puisqu'il n'arrive qu'à la moitié de ses effectifs (45 000 postes de travail et 22,3 %).

Leur proportion est sensiblement différente selon les bassins d'emploi : 30,9 % dans le Mont-Blanc, 19,6 % dans le Chablais, 9,2 % dans le Genevois, 6,3 % dans le bassin d'Annecy, et 4,8 % dans le bassin Clusien.

La saison d'hiver et la saison d'été sont déséquilibrées en termes d'emplois, autant en volume (6 300 en hiver et 3 100 en été) qu'en nombre de personnes exerçant ces emplois (12 900 en hiver et 7 600 en été). La saison hivernale l'emportant largement sur l'été, passant quasiment du simple au double. Les emplois touristiques et saisonniers sont à temps pleins à environ 80 %. Pour autant cette moyenne est différente en hiver (92 %) et en été (77 %).

Le « stock » de la Demande d'emploi de fin de mois des métiers saisonniers présente un taux d'ancienneté d'inscription de 71 % à moins de 11 mois, ce qui prouve que nous sommes sur une population saisonnière qui « entre et qui sort » en permanence des fichiers de Pôle emploi. Pour autant, le chômage de longue durée peut indiquer une inscription pérenne si par exemple les personnes travaillent en intérim (pas de réinscription obligatoire).

On peut avoir une idée grossière des masses globales couvertes par l'activité touristique saisonnière : 43 000 entrées sur la Haute-Savoie au niveau des fichiers de Pôle emploi et 42 000 sorties face à 134 000 embauches (CDD de 1 à 5 mois) pour occuper 20 500 emplois saisonniers.

Une personne pouvant signer plusieurs contrats (nous avons un taux moyen de 3 contrats pour 1 personne).

Du côté des professionnels de l'hôtellerie-restauration, les constats sont les suivants :

- Les besoins de qualification les plus importants se situent au niveau bac-3/bac.
- La recherche de compétences prime sur la recherche de qualifications.
- La compétence technique n'est pas toujours présente et certaines écoles étrangères semblent plus performantes de ce point de vue.
- La compétence en langue n'est généralement pas au niveau non plus.



- Les saisons de courte durée ne permettent pas de prendre le temps de la formation complémentaire.
- Il convient de travailler également sur le savoir-être.
- En matière d'information, les contraintes liées aux emplois dans le secteur doivent être présentées.

M. Serge FURLAN, directeur du CFA de Groisy note que le niveau d'entrée en formation présente parfois de grosses lacunes et que certains référentiels devraient évoluer. L'expérience de formations en alternance calquées sur le rythme saisonnier a été suspendue alors que quelques bons résultats ont été obtenus. La demande d'alternants de la part des professionnels était bien présente mais le public de jeunes intéressés (sourcing) n'était pas au rendez-vous, en particulier sur le service. La profession doit participer à mieux valoriser la salle. Il convient d'une façon générale de revaloriser l'apprentissage en associant les collègues, les CIO.

Mme ABLITZER, proviseure du lycée de Moûtiers, note de fortes évolutions ces 3 dernières années avec des élèves qui rentrent en bac pro après une seconde générale, voire parfois après une année universitaire. Il faut aider à la reconversion, y compris pour des publics adultes.

Pour revenir à la saisonnalité, M. GILQUIN rappelle que la réalité est complexe avec beaucoup de petits employeurs qui ne peuvent parfois pas proposer plus de 4 mois de travail. Les saisonniers sont soit des locaux, soit ils sont extérieurs à la région. Des problèmes de logement se posent. Les extérieurs sont souvent mono-compétences et il est difficile pour eux d'entrevoir une carrière. Les pluriactifs pourraient plus facilement entrer dans le CDI avec un groupement d'employeurs, ce qui permettrait de la fidélisation et de mettre en place des séquences de formation adaptées à leurs besoins. Cette bi-qualification existe de fait assez souvent chez les locaux.

Dans le cadre de la réflexion sur les actions que pourrait soutenir le CMQ « hôtellerie et tourisme de montagne », trois pistes sont proposées :

- Relancer l'expérience du CFA de Groisy sur l'adaptation du rythme de l'alternance à la saisonnalité : mettre l'accent sur le recrutement d'étudiants, étudier des modes de financement pour des adultes en reconversion, le contrat pro adulte étant trop onéreux pour bon nombre de petites structures.
- Revaloriser les métiers de l'hôtellerie et du tourisme à partir de carrières réussies d'étudiants, ne pas gommer les difficultés des métiers du secteur.
- Etudier des pistes de formation pour les saisonniers mono-qualifiés sous l'angle de compétences transversales (langues, commerce, management, etc.), mobilisables assez largement dans d'autres situations professionnelles.

