

## **SYNTHÈSE DES GROUPES DE TRAVAIL**

### **THÈME 3 - REBONDIR**

**Animateurs :** Michel BROSSE, Directeur de la Délégation Académique à la Formation Continue, Rectorat de Grenoble, Marie-Laure BLANC, Responsable du pôle Formation Continue, IAE, Université Savoie Mont Blanc, Jean-Philippe FAGES, Responsable VAE, Université Savoie Mont Blanc.

**Thème du groupe de travail :** le secteur de l'hôtellerie et du tourisme de montagne est en pleine évolution : renforcement de la concurrence, nouvelles attentes de la clientèle, changements climatiques, nouvelles technologies, etc. Il s'agira dans ce groupe de travail de faire un premier inventaire des compétences nécessaires pour faire face à ces évolutions et de réfléchir à la façon dont la formation initiale ou tout au long de la vie pourrait accompagner les transformations, préparer les jeunes à de nouveaux enjeux ou susciter des évolutions professionnelles.

Le constat est fait que la demande structure de plus en plus l'offre : diminution de la durée du séjour, disparition du mono produit ski. Le consommateur recherche une multiplicité d'offres de services. Les réponses apportées par les professionnels conduisent à une diversité de l'offre, une multiplication des espaces de remise en forme et des activités proposées à côté du ski.

Souvent superposé ou côte à côte, il paraît nécessaire d'articuler les offres de services (transporteurs, hôteliers, sociétés de remontées mécaniques, etc.). On constate que les attentes du consommateur sont segmentées, par exemple : forte divergence des attentes du marché russe à Courchevel et des attentes d'un public recherchant des produits « détente et développement durable ».

La production de séquences rythmées, le bouquet de services, vont permettre de faire vivre au consommateur des sensations impressions diverses.

Les produits touristiques doivent satisfaire l'envie de vivre de nouvelles sensations ou expériences, de rompre avec le quotidien et vivre des suites d'immersion singulières (exemple : repas dans une cabine de téléphérique). Par ailleurs, le consommateur s'informe et compare de plus en plus, en utilisant des canaux d'informations variés mais où le marché virtuel (internet) devient prépondérant. L'émotion, l'esprit communautaire va conduire au partage des impressions procurées et les canaux traditionnels ne permettent pas de canaliser ce partage. En conclusion, la valeur de la destination touristique est globale ; tout le monde participe à cette valeur et un acteur professionnel peut dégrader, par un mauvais service, la chaîne de valeur de la destination.

## **Propositions de refonte de l'offre de la formation**

La plus-value d'une formation pour un professionnel est associée à l'acquisition de compétences transversales, compétences vers des champs différents de son métier de base, comme par exemple la maîtrise de l'utilisation des réseaux sociaux. Un CAP cuisine est très utile ... mais aujourd'hui cela ne suffit pas. Il doit être complété, par exemple, par une formation en gestion et vice-versa. Il apparaît de plus en plus nécessaire de « casser les codes » qui hiérarchisent les niveaux de formation et qui empêchent de proposer des formations de niveaux différents dans des domaines complémentaires en même temps ou dans une poursuite d'études : par exemple, un CAP de cuisine couplé avec une licence professionnelle en gestion d'une PME hôtelière. L'objectif visé par ces formations est d'être en phase avec le marché. De même, la délivrance de certificats de compétences ou capacités professionnelles par des branches professionnelles couplés avec des formations diplômantes devraient être favorisées.

## **Le CMQ devrait conduire à proposer une nouvelle offre de formation**

Une action pourrait consister à recomposer l'offre de formation en partant de l'existant et en les articulant pour permettre une complémentarité de compétences nécessaires et attendues par le marché.

Une autre action serait de décliner les formations en blocs de compétences, en rendant accessibles ces blocs à un public en formation initiale et en continue.

Enfin, une nouvelle action viserait à co-construire avec les différents organismes publics et/ou privés de nouvelles formations autour de blocs de compétences bien identifiés par les branches et les professionnels afin de délivrer conjointement des certificats de qualification (du type CQP) liés à un ou plusieurs blocs de compétences. Le cumul d'un nombre déterminé de blocs de compétences pourrait conduire à la délivrance d'un diplôme.

Toutes ces actions ne sont envisageables qu'avec une forte implication des professionnels du tourisme, pour déterminer les priorités en matière de réponses aux besoins actuels et à venir en complément de leur formation de base/initiale et de leur savoir-faire. La mise en réseaux de tous les acteurs du tourisme (souvent de cultures et avec des intérêts économiques divers) devrait faciliter la contribution à la chaîne de valeur en vue d'augmenter la valeur globale de la destination.

## **Financement de la formation**

La mobilisation du CPF serait facilitée à la condition que les formations proposées conduisent à des certifications ou des diplômes référencés. La participation financière des OPCA et l'inscription dans les plans de formation sera conditionnée par le référencement dans les listes de formations gérées par les branches ou par les autres instances régionales ou nationales (COPANEF/COPAREF).

Enfin, la commande publique (Pôle Emploi, Région) pourrait faciliter la professionnalisation d'un public cible ou favoriser sa mobilité.

