

Thème :

L'adaptation des formations face aux évolutions des métiers du THR.

Type de réunion :

Commission Technique

Date : 26/4/2016

Lieu :

Lycée hôtelier et de tourisme Paul Augier de Nice

Animateur de séance :

Corinne CLERISSI

Secrétaire de séance :

Eric BANLIAT

RELEVÉ DE PRESENCE

1. ALLEGRE Audrey (Vice Présidente - AGIVAR)
2. BANSART Christophe (Directeur du service des Pédagogies Innovantes - Université NSA)
3. BELLEUVRE Geneviève (conseillère en formation continue - Greta TH)
4. BERLINER Marianne (Enseignante Responsable de formation - UNIS ulyse)
5. BERRUER ELISABETH (PRESIDENTE - HAPPY TRIP)
6. BLANC Nathalie (Coordinatrice pédagogique - URMA PACA site du BEAUSSET)
7. BON Isabelle (Directrice Ingénierie et Accompagnement des Compétences - CCI NCA)
8. BOUTONNAT Jacqueline (Responsable formation - CCI Var)
9. BRUNET Franck (Directeur Adjoint - LEGT STE MARIE)
10. CHABERT DELIO Caroline (formatrice - Trends and learning)
11. COSTA Yves (IEN FC - Rectorat)
12. DEMEUSOY Patrick (IEN HR - Rectorat de Nice)
13. DENANS Annie (CFC - Greta TH)
14. DROIT Patricia (DDFPT - LTHTPaul Augier)
15. DUFOUR Valérie (responsable emploi formation - tourmag)
16. DUMEZ Philippe (Chargé de mission - DIRECCTE PACA)
17. ESPOIR Delphine (Commission Tourisme et Internationale Conseil Développement - METROPOLE NCA)
18. GATIAN Audrey (Chargée de mission - AFDAS)
19. GOMEZ Jean Marie (Responsable d'unités territoriale - ADREP Formation)
20. GRAFF-VOGEL Marine (Chargé de mission - PAM)
21. KARRACH Samira (Directrice - UNIS ISEM)
22. LAUGIER Marie-Christine (Chargée de mission

Excusés :

43. BEZIAU Manuela (Chargée de mission - Conseil Régional PACA)
44. DEPERI Johanna (commercial - hi form)
45. DILLMANN Anthony (chef de service - Conseil Régional PACA)
46. GIARDINA Marina (Responsable Tourisme - CCI NCA)
47. DUCASSE Fabien (Directeur Territorial - Caisse des dépôts AM)
48. MARSE Philippe (CFC - Greta TH)
49. SORASIO Evelyne (PDG - hi form)
50. ODDO Virginie (Directrice service développement - UNIS)

<p>tourisme - CCI NCA)</p> <p>23. LIANGE Delphine (Chargée de mission - CAPG)</p> <p>24. LUIGGI Pascale (Chargé de mission haut pays - CAPG)</p> <p>25. MARIE Alain (Président - Campus THR PACA)</p> <p>26. NICOLS Camille (CHEF DE SERVICE - METROPOLE NCA)</p> <p>27. PELLEGRINO Isabelle (Référent Formation - Faculté des métiers de Cannes)</p> <p>28. PICAUT Yann (Directeur - AFPA)</p> <p>29. PONS Dominique (Directeur adjoint pédagogie - Faculté de métiers Cannes)</p> <p>30. PREY Lila (Responsable Administrative - UNIS ulyse)</p> <p>31. RICARD Christophe (conseiller en formation continue - Greta TH)</p> <p>32. RICHAUD Isabelle (- IRFEDD)</p> <p>33. ROUEL Laurence (Responsable Antenne - AGEFOS)</p> <p>34. SEJOURNE Hélène (coach-consultante en projet professionnel - Buis & Sejourne)</p> <p>35. SOSTHE Franck (Directeur - UNIS Ulysse)</p> <p>36. THURET Jean Claude (IEN - Rectorat de Nice)</p> <p>37. TRESCASES Anne (Maître de conférences - UNIS)</p> <p>38. VANCAPPEL Laurence (Chargée de mission - Rectorat de Nice - DAFPIC)</p> <p>39. VANEL Véronique (chargée de mission - POLE EMPLOI)</p> <p>40. VENZI Muriel (Maître de conférence - IUT Tourisme Cannes)</p> <p>41. Patrick DEMEUSOY (Rectorat de Nice)</p> <p>42. Alain MARIE (Campus MQ THR)</p>	
--	--

Compte rendu de réunion

10H15 Ouverture et accueil par M. Alain MAIRE Président du Campus MQ THR PACA.

Présentation des participants de la commission technique

Document annexe : diaporama PowerPoint commission technique n°5

1. Le tourisme en Région Provence Alpes Cotes d'Azur

- 1ere région touristique de France pour les Français
- 2^e région touristique de France si on inclut les touristes étrangers

2. Retour sur les résultats du 1^{er} forum des métiers du tourisme (28/9/2014)

- Evolutions liées aux avancées technologiques
- Evolutions des métiers liées au **développement durable**
- Dimension Inter culturelles et nouvelles tendances :

- Réflexion sur la chaîne complète de réception, c'est-à-dire depuis la réception du touriste dès l'entrée dans son transport local (Taxi, bus...) et identification de carences de notre région
- Dimension culturelle : l'accueil doit s'adapter aux cultures des clients
- Importance grandissante des labellisations (qualité, Développement durable... etc)

▪

3. Les métiers du THR permettent un grand éventail de métiers et d'insertions de tous niveaux

- Ils permettent une grande évolution de carrière même sans diplôme au départ
- Ce n'est qu'à des niveaux de management qu'il est demandé des niveaux de bac+2 minimum
- Cependant saisonniers pas assez formés
- L'ingénierie du voyage commence au niveau IV, à vocation professionnalisante, mais aussi d'autres formations de niveaux supérieurs existent.
- Les secteurs de l'artisanat et de l'agriculture sont aussi fortement impactés dans nos départements
- vecteurs de développement économique.

4. Volonté de renforcer l'offre de formation de la Région

- Pour constituer une marque de formation liée à ce territoire.
- Demande de sécurisation des parcours de formation, pas uniquement un bagage de départ mais proposer des moyens de se former tout au long de sa carrière.
- Offre de formations doit s'adapter aux particularités du territoire, différences entre les départements, le littoral et le haut pays, zones à saisonnalités différentes.

5. Les nouveautés dans l'hôtellerie

- Le touriste cherche une expérience/sensation
- Émergence de nouvelles compétences/ nouveaux métiers :
 - Data analyste
 - Architecture d'hôtellerie
- Yield manager, revenu manager, jusqu'à présent donné à Booking, mais les commissions importantes amènent les groupes à reconsidérer ce positionnement et intégrer cette fonctionnalité
- Formations spécifiques pour les concierges +++.
Fonction centrale pour les clients, se doivent d'être à la pointe des tendances (Ce sont des d'importance de prescripteur touristique) mais aussi pour les employés pour une optimisation des process vis-à-vis des clients au sein de l'hôtel.
- Identifier ce qui manque aux équipes pour définir soit une formation complète ou un module. Même réflexion sur la volumétrie des personnes à former.
- Les formations ont aussi une durée de vie. Il est nécessaire de les adapter à des niches plus au moins grandes.
- Nécessité de répondre aux besoins de la branche métier local, si nous ne le faisons pas les recrutements et les formations se feront à l'étranger.
- Besoins de créer des formations adaptées à des personnels identifiés, sur des postures...
- Détection des compétences au sein des personnels et valorisation au sein des métiers THR pour des services haut de gamme.

6. Les nouveautés dans de la cuisine

- Ces nouveautés ont un impact important des équipements disponibles dans les cuisines des professionnels et aussi des centres de formation.
- Utilisation de nouveaux ingrédients
- Nouvelles méthodes de cuisine (moléculaire, nouveaux modes de cuisson)
- Cuisine fusion : qui propose mix culturel de cuisine
- Tendances futures :
 - intensification du service, et pas forcément dans les établissements étoilés, service fait naturellement et de manière très conviviale toujours dans le but proposer une expérience au client.
 - Acte de vente plus travaillé pour augmenter le nombre d'items vendus, vente additionnelle ou complémentaire.
 - Importance du savoir être professionnel et en général

7. Les nouveautés dans le tourisme

- Dans le E-tourisme : les formations existent mais les professionnels sont en retard sur l'utilisation de ces diplômés et utilisation de ces compétences.
- Dans le M-Tourisme (application mobiles pour le tourisme).
- Tourisme durable, à ne pas voir uniquement l'aspect économie d'énergie
- Qualiticien du tourisme. Spécificités des métiers du tourisme demandent des spécialisations de qualitiens pour intégrer des métiers.

8. Les attendus des offices de tourisme

- Animateurs numérique du territoire : aider les professionnels des tourisms à utiliser les outils informatiques de communication
- Analyste de données : données recueillies par les professionnels, mais souvent peu exploitées, d'où la nécessité de ces métiers

9. Les projets en cours

- (pour liste voir PPT ci-joints)

10. Conclusion

- Besoin de formations :
 - en modules courts,
 - en présentiel mais aussi à distance en langue, allemande et langues rares
 - Difficulté pour trouver des guides bilingues, solution actuelle est d'utiliser les services de traducteurs pour répondre aux demandes.
 - Réflexion sur pontage avec des sections Langues universitaire – avec des sections BTS tourisme

Comité de pilotage au mois de septembre 2016 et 2ème Forum du Tourisme (comité de pilotage élargi) 18 novembre 2016