

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Appel à projets Permanent

Formations Accessibles Continues Innovantes Locales (FACIL)

Développer la professionnalisation et l'accès à l'emploi dans les secteurs du tourisme de l'hôtellerie et de la restauration

Table des matières

1. Le tourisme, une filière stratégique mais en tension.....	Page 3
2. Le tourisme au cœur des politiques régionales.....	Page 4
3. Les objectifs et opérations éligibles.....	Page 5
4. Les bénéficiaires éligibles.....	Page 6
5. Le public cible.....	Page 6
6. Les critères de sélection des projets.....	Page 6
7. La participation régionale.....	Page 7
8. Les dépenses éligibles.....	Page 8
9. Le processus de sélection des projets.....	Page 8
10. Les modalités de dépôt des candidatures.....	Page 9

1. Le tourisme, une filière stratégique mais en tension

Forte de ses 31 millions de touristes par an, de ses 25 000 entreprises et de ses 18 milliards d'euros de ressources annuelles, l'économie touristique de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur occupe une place de premier plan. L'importance du poids économique de notre filière touristique se traduit aussi en termes d'emplois non délocalisables avec 141 000 emplois directs, soit 7,5% de l'emploi régional, dont 119 000 emplois salariés se caractérisant par une très grande diversité de métiers et de niveaux de compétence. Notre région est ainsi la troisième région de France la plus performante du point de vue touristique, en termes d'impact économique et de compétitivité.

Plus spécifiquement, l'hébergement et la restauration apparaissent comme des moteurs de l'économie touristique régionale alors que ces deux secteurs pèsent presque la moitié des emplois touristiques, soit 70 000 emplois pour la branche hôtellerie, cafés, restauration, et représentent le premier poste de dépenses tant pour un touriste étranger (l'hébergement) que pour un touriste français (la restauration). Alors que la dépense touristique moyenne journalière par personne est de 64 € en Provence-Alpes-Côte d'Azur, elle s'élève en particulier à 140 € pour la clientèle hôtelière.

Toutefois, Provence-Alpes-Côte d'Azur ne bénéficie ni d'une progression régulière du nombre de touristes accueillis, ni d'un volume de recettes à la hauteur de son rang.

Malgré ses nombreux atouts, la région, ses destinations et ses professionnels doivent faire face à une concurrence toujours plus forte et agressive qu'elle soit internationale ou interrégionale alors que les touristes étrangers y dépensent deux fois plus que les touristes français, soit 114 € par jour et par personne contre 53 €.

La révolution numérique impacte de plein fouet les acteurs de la filière. La visibilité de l'offre touristique sur le net est devenue un levier de l'acte d'achat et de la gestion de la relation client. Il en est de même de l'avis de la clientèle et de la qualité de service.

La filière tourisme se caractérise par un tissu riche et dense de très petites entreprises (TPE) et de petites et moyennes entreprises (PME), et certains secteurs comme l'hébergement et la restauration se heurtent à un déficit de recrutement. Nombreux sont les chefs d'entreprises, souvent isolés, peu conscients de leurs lacunes, notamment en matière de numérique et de gestion des ressources humaines, qui n'ont pas le temps de se qualifier davantage ou répugnent à se passer le temps d'une formation d'une partie de leur faible effectif quand ils en disposent.

Pourtant, offrir des perspectives de qualification et d'évolution professionnelle à ses salariés présents et futurs, qu'ils soient saisonniers, permanents à temps partiel ou à temps plein, est un puissant vecteur de recrutement et de fidélisation du personnel pour les employeurs du tourisme en panne de main d'œuvre disponible, opérationnelle et motivée.

2. Le tourisme au cœur des politiques régionales

Le **Schéma régional de développement économique d'innovation et d'internationalisation (SRDE-II)** cible la filière tourisme comme l'une des sept filières stratégiques du territoire. L'exécutif régional a souhaité consacrer une opération d'intérêt régional spécifique à cette filière, afin de lui permettre de devenir une véritable filière d'excellence.

Le **Plan de croissance de l'économie touristique qui traduit le Schéma régional de Développement Touristique 2017-2022 (SRDT), plus particulièrement son programme FORME**, accorde une importance majeure aux enjeux d'emploi et de formation. Son axe stratégique de renforcement de la compétitivité de l'offre et des entreprises prévoit notamment de :

- favoriser le recrutement et la fidélisation du personnel pour répondre aux tensions rencontrées par les entreprises,
- contribuer à la montée en compétence des acteurs du tourisme pour améliorer la qualité de service et faire face aux mutations rencontrées par la filière touristique.

Egalement, le **Contrat de plan régional de développement de la formation et de l'orientation professionnelle 2017-2021 (CPRDFOP)**, qui fixe les grandes orientations de l'Etat et de la Région en matière de formation et d'orientation, prévoit des engagements forts autour du soutien à l'innovation pédagogique sous différentes formes :

- l'élaboration de contenus de formation en lien direct avec les besoins des entreprises et la nécessaire adaptation des compétences,
- l'utilisation d'environnements de travail numérique facilement accessibles,
- une meilleure attractivité des formations en lien avec le service public régional de l'orientation suscitant la curiosité et l'intérêt pour les formations et les métiers du tourisme y compris auprès des salariés d'autres branches.

En définitive, dans un contexte d'intensification de la concurrence, de mutations en cours et à venir, et parfois de déficit d'image des métiers du tourisme, l'adaptation des professionnels est primordiale pour améliorer la compétitivité des entreprises, accroître l'attractivité des territoires, séduire les clientèles, fidéliser les personnels du présent et attirer les salariés du futur.

Pour ce faire, la Région chef de file en matière de développement économique et de formation professionnelle lance cet appel à projets afin de se donner les moyens de soutenir ces enjeux.

3. Les objectifs et opérations éligibles

Le présent appel à projets s'inscrit dans l'émergence d'un **programme régional de professionnalisation des acteurs du tourisme** ainsi que dans les enjeux de formation du CPRDFOP. La Région entend accompagner la construction d'une offre de formation lisible, accessible et innovante en cohérence avec les besoins des entreprises et des autres acteurs de la filière à l'échelle de la région ou de ses territoires.

Les actions de formation attendues dans le présent appel à projets devront répondre à l'un au moins des objectifs suivants :

1. Faire progresser le professionnalisme des acteurs du tourisme en se concentrant en particulier sur les domaines de compétences stratégiques suivants :

- **la qualité de l'accueil** : développer le savoir-être (présentation, expression orale, connaissance du territoire et accueil multi-culturel) ;
- **la pratique des langues étrangères** : maîtriser le vocabulaire professionnel prioritairement en anglais, allemand et chinois ;
- **la maîtrise des outils numériques et de la visibilité par le e-tourisme et le m-tourisme** : construire son site internet, vendre des prestations sur le web, gérer sa e-réputation, communiquer sur les réseaux sociaux, adapter l'organisation du travail et les compétences des salariés pour réussir la transition numérique, s'adapter au nouveau système d'informations touristique (Apidae), développer son image pour attirer les talents ainsi que les clientèles (design de sites, etc.) ;

2. Soutenir l'employabilité des acteurs du tourisme et attirer de nouveaux talents en considérant les priorités suivantes :

- **la montée en compétence grâce à des périodes de formation interstitielle** : proposer une offre de formation entre plusieurs contrats aux travailleurs saisonniers demandeurs d'emploi ;
- **la polyactivité tout au long de l'année** : proposer une offre de formation permettant d'accéder à d'autres secteurs d'activité en-dehors des saisons touristiques (animation, sport, commerce, etc.) ou à d'autres métiers au sein de la même entreprise ;
- **les transitions et reconversions professionnelles** : proposer des parcours de formation aux salariés d'autres branches ainsi qu'aux demandeurs d'emploi pour envisager des opportunités de carrière dans les métiers du tourisme.

4. Les bénéficiaires éligibles

Les porteurs de projet retenus sont les suivants :

- OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés),
- les réseaux consulaires,
- les représentants et groupements d'employeurs,
- les associations,
- les campus des métiers et des qualifications,
- les établissements publics (EPCI, etc.),
- toute structure privée en capacité d'apporter de l'innovation pédagogique sur les champs concernés.

5. Le public cible

Les projets viseront la formation des publics suivants :

- salariés,
- chefs d'entreprises,
- demandeurs d'emploi,
- saisonniers.

6. Les critères de sélection des projets

La sélection et la définition du montant de l'aide tiendront compte de différents critères permettant de préciser la pertinence et les caractéristiques du projet, en particulier :

1. **Son caractère innovant** en considérant notamment les éléments suivants :

- formations à distance ou en présentiel de proximité,
- parcours à l'année pour les saisonniers alternant contrats de travail en saison estivale/hivernale et formations en intersaison,
- formations courtes et ciblées sur la transition numérique et le e-tourisme, les langues étrangères appliquées au secteur, la gestion de la relation client (qualité de service et d'accueil),
- formations collectives inter-OPCA du tourisme ou inter filières pour favoriser les passerelles entre les métiers et les perspectives de carrière,
- formations réactives et souples notamment pour les salariés en contrat court,
- formations permettant de remobiliser les décrocheurs scolaires pour viser une première formation et une première expérience professionnelle.

2. **Un renforcement des partenariats** basé sur :
- la coordination et la concertation des acteurs,
 - la mutualisation des outils et des financements.

3. **Des actions en faveur des PME** et en particulier des TPE.

Sous peine d'être rejetés, les projets devront impérativement préciser les éléments suivants :

- le lien avec l'emploi (notamment aux entreprises partenaires),
- le nombre de stagiaires visés,
- le statut des publics en formation,
- le mode de recrutement et de sélection des stagiaires,
- le contenu pédagogique,
- les partenaires associés (convention),
- les CV des intervenants,
- les indicateurs de résultats de la formation (plus-value pour l'entreprise, employabilité des personnes en recherche d'emploi, secteurs, etc.).

7. La participation régionale

L'intervention régionale se fera sous la forme d'une subvention.
L'enveloppe globale destinée à ce dispositif est de 800K€.

Le taux de prise en charge par la Région sera a maxima de :

- 20% des dépenses éligibles pour les formations à destination des salariés et chefs d'entreprise,
- 80% des dépenses éligibles pour les formations à destination des demandeurs d'emploi et des saisonniers,
- 50% des dépenses éligibles pour certaines formations (notamment celles en langues étrangères) concernant des publics mixtes (en emploi et en recherche d'emploi).

La subvention régionale sera affectée dans la limite des crédits affectés au présent dispositif. Son versement interviendra dans le respect du règlement financier en vigueur de la Région et sera formalisé par la signature d'une convention financière avec le porteur de projet retenu.

L'intervention financière de la Région devra être conforme à l'application de la réglementation communautaire des aides d'Etat. Le respect de cette réglementation sera apprécié au cas par cas en fonction du projet et du bénéficiaire et précisé le cas échéant dans la convention d'attribution de la subvention.

8. Les dépenses éligibles

Pour être éligibles, les dépenses doivent :

- être liées directement à la réalisation du projet,
- être prévues dans le plan de financement du projet,
- appartenir à l'une des catégories de dépenses de fonctionnement suivantes :
 - ingénierie pédagogique (construction de programmes, modules de formation à distance, intervenants en face à face),
 - organisation de séances d'information,
 - déplacement pour les stagiaires (y compris les chefs d'entreprise) dans la limite de 10% du montant subventionnable de l'action.

9. Le processus de sélection des projets

Une commission de sélection régionale se réunira en tant que de besoin.

Elle comportera les représentants des deux services instructeurs de la Région dont le chef de projet coordonnateur du présent appel à projets permanent de l'institution régionale :

- Observation Ingénierie Pilotage,
- Attractivité et Tourisme.

Elle comprendra également à titre consultatif en fonction des projets candidats :

- un représentant du service Economie circulaire et de proximité,
- un représentant du service SMART Région,
- un représentant en charge de la convention avec Pôle Emploi,
- un représentant en charge de l'animation du Service Public Régional de l'Orientation.

La Région se réserve la possibilité d'associer des personnes ressources, expertes des questions emploi-formation dans le secteur du tourisme.

10. Les modalités de dépôt des candidatures

Les modalités de candidature sont les suivantes :

- Toute candidature doit être accompagnée d'un dossier complet de demande de subvention regroupant toutes les pièces listées à l'annexe 1 du règlement financier de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et de l'éventuelle convention de partenariat actant la désignation de chef de file du porteur de projet.

Les porteurs de projets trouveront le dossier type de demande de subvention et l'ensemble des pièces à fournir (exemples : pièces administratives particulières pour les entreprises, tableaux de financements publics sur les 3 dernières années etc.) à l'adresse suivante :

<http://www.regionpaca.fr/vivre-ensemble/subventions.html>

- Toute candidature doit être adressée selon l'un des modes de transmission suivants :
 - ✓ déposée de façon dématérialisée sur la plateforme régionale dédiée :
<https://subventionsenligne.regionpaca.fr>
 - ✓ par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Président du Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur
Direction des Finances et du Contrôle de Gestion
Service des Subventions - Unité Subventions et Partenaires
A l'attention du Service Attractivité et Tourisme
Hôtel de Région - 27 place Jules Guesde - 13481 MARSEILLE Cedex 20
 - ✓ déposée au siège de la Région à l'Accueil de l'Hôtel de Région, 27 place Jules Guesde, 13002 MARSEILLE