

Déclaration commune des organisations : des engagements en faveur de la qualité de vie au travail pour améliorer l'attractivité des métiers

Comme d'autres secteurs professionnels, celui des HCR est en tension (de 80 000 à 100 000 postes sont à pourvoir) et rencontre des difficultés pour recruter qualitativement et quantitativement. Dans le cadre du CIT les organisations ont souhaité répondre aux défis d'attractivité des métiers de leur secteur.

Problème d'attractivité, de politiques RH, d'organisation du champ contractuel... il y a de multiples raisons à cette situation. De natures conjoncturelles autant que structurelles, ces éléments doivent être considérés rapidement et faire l'objet d'un traitement opérationnel.

Aussi, les organisations, dans un premier temps, retiennent 4 leviers jugés prioritaires pour concourir à une meilleure attractivité des métiers et des emplois du secteur.

Les organisations veulent s'engager avec l'Etat et les Régions pour améliorer d'ici trois ans très concrètement les conditions d'emploi et de formations du secteur.



1/ Création d'une plateforme unique de valorisation des métiers et des formations

Aujourd'hui il existe une grande variété de sites internet de qualité et d'efficacité inégale. La plateforme unique vise à donner de la lisibilité à tous ceux qui cherchent une information dédiée, validée, pour s'informer sur les métiers, les emplois disponibles, les parcours de promotion professionnelle. Il s'agit de construire le HUB des métiers et de la formation dans le tourisme avec l'ensemble des acteurs.

Vitrine professionnelle, ce HUB informatif et opérationnel permet de rapprocher et de fédérer tous ceux qui concourent à faire de la filière tourisme un acteur économique majeur de l'économie française.

Conscient de leurs responsabilités les organisations se dédient à un projet d'envergure qui recense l'ensemble des métiers et des formations disponibles pour ceux qui sont en emploi ou qui souhaitent intégrer le secteur. Formations, offres d'emplois, évolutions professionnelles, QVT....la plateforme proposera des réponses concrètes aux questions de nos actuels et futurs salariés en fonction de leur formation, leur parcours, leur mobilité ou/et leur expérience.

La plateforme, conçue par les organisations en concertation avec les services de l'Etat et des régions, est ouverte aux autres branches du tourisme.

Actions de la branche HCR

- *Définir le périmètre de construction, de déploiement et d'utilisation de cette plateforme HUB. Elle devra couvrir principalement les domaines de l'emploi et de la formation.*
- *Portée par une association professionnelle de promotion des emplois, des métiers et des qualifications du secteur, pour laquelle l'agrément de l'Etat sera sollicité, cette plateforme devra identifier et promouvoir les offres de produits de nature à faciliter l'entrée, la formation et les parcours professionnels dans les métiers du tourisme.*
- *Au travers de cette plateforme, la branche engagera sa responsabilité en matière de contenu et de suivi des informations.*
- *La branche souhaite faire de ce site, un outil de référence pour la mise en relation des offres et des demandes.*
- *Les moyens et ressources retenus seront ceux actuellement à disposition issus des contributions alternance, EDEC (Engagement et le Développement de l'Emploi et des Compétences) et Fonds européens, jusqu'à la mise à disposition de personnels experts par l'ensemble des structures concernées.*

2/ Une amélioration du cadre des emplois par le dialogue social

Après avoir été le premier secteur à mettre en place avant la loi la mutuelle obligatoire et des aides sociales, grâce à un travail et une concertation permanente et régulière des organisations professionnelles, salariés et employeurs dans les instances *ad hoc*, OPCO, CNPE et CPPNI, la branche poursuit les adaptations nécessaires tant des diplômes de branches que de la classification des emplois et des qualifications. Sur ces nouvelles bases en cours de négociation, les branches professionnelles souhaitent construire de nouvelles avancées pour garantir et sécuriser les parcours professionnels.

Actions de la branche HCR

- *Reconnaissance des diplômes et des certifications de la branche dans la grille de classification (CQP, CAP, Mentions Complémentaires, BP, BAC, BTS...).*
- *Intégration de l'apprentissage dans la grille de classification avec pour conséquence une majoration évolutive des rémunérations de nos apprentis.*
- *Faciliter une application, par la négociation sociale, des mesures d'actions sociales déployées par HCR-Prévoyance et santé à l'ensemble de la branche*
- *Promotion de l'épargne salariale et l'intéressement dans le sillage des dispositions de la loi Pacte.*

3/ Améliorer la qualité de vie au travail (QVT) grâce à une approche contractuelle

Dans leur grande majorité, les entreprises ont déjà adopté des politiques internes intégrant cette dimension de la qualité de vie au travail. Mais composées à 98% de TPME, les entreprises du secteur ont besoin de référence, de soutien et d'accompagnement pour décider des moyens appropriés à leur politique sociale.

Actions de la branche HCR

- *Au travers d'un EDEC national dans lequel les HCR se sont positionnés comme pilote sur ce thème de la QVT, l'ambition est de permettre le développement d'outils d'aide à la décision en lien étroit avec les services de l'ANACT et de ses délégations territoriales.*
- *A partir des conclusions des travaux conduits dans le cadre de l'EDEC, les branches souhaitent utiliser l'ensemble des moyens mis à disposition des entreprises pour assurer les diagnostics et les accompagnements pour les entreprises qui souhaiteraient développer cette approche.*
- *Les organisations souhaitent inscrire dans la COM (Convention d'objectifs et de moyens) de l'OPCO, la QVT comme une priorité dans l'accompagnement des entreprises en matière de financement des Diagnostics et d'Accompagnements. Elles solliciteront également de la DGEFP pour leur mise en œuvre sur l'ensemble des territoires.*

La préservation de la santé et la sécurité au travail constituent un levier de performance pour nos entreprises et de bien-être pour les salariés. Elles participent à : diminuer les coûts liés aux problèmes de santé (arrêts maladies, absentéisme, restriction d'aptitude, cotisations...); améliorer l'organisation de la production; améliorer l'ambiance au travail et la fidélisation de nos salariés. Il s'agit de les évaluer et de prendre les mesures adéquates pour les réduire, en adaptant le travail à l'homme et en privilégiant les mesures collectives aux mesures individuelles.

Actions de la branche HCR :

Au regard des diagnostics sur la santé au travail, la branche s'engage, avec le soutien et les moyens de la CNAMTS via les Conventions Nationales d'Objectifs (CNO) et les Actions de Formation Simplifiées (AFS) :

- *à chercher une diminution des accidents du travail à raison de 3% sur 3 ans, en particulier ceux touchant les jeunes ;*
- *à favoriser l'amélioration des conditions de travail des salariés de la profession avec des outils sur la prévention des risques et la santé sécurité au travail, via l'incitation à conduire, pour les entreprises où c'est nécessaire, les aménagements de lieux de travail et le cas échéant, les achats de matériels idoines (selon les cas et les contraintes de l'établissement : espaces de repos, équipement de réduction des manutentions manuelles...);*
- *à proposer un accompagnement par des intervenants extérieurs (ergonomes etc.).*

4/ Diminuer les postes non pourvus en formant autrement

Il est malheureusement utile de rappeler que le *turn-over* professionnel n'est pas une pratique délibérée lorsque l'on sait le coût et le préjudice d'un remplacement. Par son dynamisme économique, les hôtelleries et les restaurations sont des secteurs d'accueil, d'insertion, d'intégration et de promotion et ce, quels que soient l'origine sociale ou le niveau des candidats. Ils offrent à de nombreux candidats le cadre, l'organisation, la rigueur et les qualités nécessaires pour rebondir dans les emplois et les métiers du secteur mais également partout ailleurs où le savoir-être et la compétence font la différence.

Mais ce dynamisme conduit à des situations d'emplois non pourvus préjudiciables à l'activité globale des entreprises. Les branches du secteur souhaitent s'associer dans l'ensemble des territoires pour faciliter les mises en relation employeurs/salariés avec pour appui le HUB. Elles s'impliqueront également dans la définition des besoins qui conduisent aux déploiements des formations dans le cadre du PIC (plan d'investissement-compétence). Quelle que soit l'origine des publics et/ou de leur niveau, le secteur offre de nombreuses possibilités qu'il souhaite renforcer par une augmentation des volumes de personnels formés et qualifiés.

Déjà formalisés par les CNPEFP et déjà enregistrés au RNCP, les CQP-ih en blocs de compétences vont permettre un assouplissement dans la construction des parcours professionnels. Avec 2 certifications nouvelles sur l'accueil et le management, la branche disposera de l'ensemble des outils formations adaptés aux besoins des publics et des entreprises. Pour optimiser ces parcours adaptés en niveau et accessibles sur l'ensemble des territoires, l'AFEST matérialisera la capacité historique du secteur à transmettre les savoirs techniques et opérationnels.

Actions de la branche HCR :

- *La branche peut s'engager, annuellement, à former et recruter :*
 - *plus de 5 000 demandeurs d'emploi incluant les réfugiés et les travailleurs handicapés*
 - *ainsi que 5 000 apprentis supplémentaires.*

Un groupe de travail avec les organisations de la branche concernée et l'Etat définiront les modalités de mise en œuvre de cet engagement.
- *A cette fin, la branche a candidaté à l'enveloppe financière accordée par le PIC pour financer les POEC 2019 pour permettre la formation et le recrutement de 4500 candidats*
- *Elle a également soumissionné à l'appel à projet IPR (Réfugiés) de la CDC-PIC pour permettre la formation et le recrutement de 500 bénéficiaires.*
- *Concernant les apprentis au travers de la convention cadre et des COM régionales, il conviendra de donner de réels moyens aux acteurs, dont la branche, pour la régulation et le pilotage du marché afin de maintenir l'apprentissage dans le cadre de la formation initiale.*
- *Concernant la construction des parcours professionnels, la branche proposera que les CQP (Certificat de qualification professionnelle) Métiers de la Branche ainsi que les deux certifications intermédiaires « Relation de service tourisme » et « Management opérationnel » soient accessibles au dispositif PRO-A et non plafonnés à 150H.*

