

Assises du tourisme en Guadeloupe

18 février 2014

Table ronde N°2 :

Faire des métiers du tourisme une filière attractive et d'excellence

Compte-rendu

1/ Les constats relevés par la table ronde

1.1/ Une offre locale de formations complète à court terme

Le lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme (LMHT) propose déjà 18 cursus diplômants dont 2 BTS et une licence professionnelle en collaboration avec l'université Antilles-Guyane (UAG). Il a actuellement 270 élèves dont beaucoup cependant ne resteront pas en Guadeloupe pour exercer leur métier ou travailleront dans d'autres filières que le tourisme. Un projet de formation de niveau Master 1 « tourisme et hôtellerie internationale » devrait voir le jour à la rentrée 2014 au sein de l'UAG, en collaboration avec l'université de Toulouse.

1.2/ Une offre locale de formations professionnelles en cours de structuration

Le LMHT a mis en place aussi un GRETA destiné à la formation des adultes et mettant en œuvre les VAE (validations des acquis de l'expérience) en collaboration avec l'UAG, pour les salariés du secteur touristique. Une personne témoigne de sa promotion professionnelle récente par la VAE acquise en Guadeloupe. Le GRETA créé en 2009 doit cependant continuer à développer son offre de formations pour les adultes, car celle-ci est encore jugée insuffisante.

1.3/ Certaines formations professionnelles restent à développer

Les participants à la table ronde ont évoqué des formations spécialisées qui semblent faire défaut :

- Une formation des guides à l'Histoire de la Guadeloupe, depuis l'époque amérindienne à nos jours. Une conservatrice de musée évoque cependant la possibilité de mettre en place avec la Direction des Affaires Culturelles et à la demande, des formations culturelles spécifiques.
- Une formation aux premiers secours pour des touristes accidentés lors des randonnées ou autres pratiques sportives : les guides qui opèrent actuellement souhaiteraient des formations plus régulières à ce sujet. La DJSCS (direction de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale), là encore, propose des formations à la demande. Ce besoin est d'autant plus important dans la perspective de la réouverture prochaine du chemin de grande randonnée par le Parc National de la Guadeloupe.

D'autres formations professionnelles doivent être intensifiées comme les formations aux langues étrangères. Un chauffeur de taxi cite une formation à l'anglais mise en place en 2012 « friendly taxi », par la chambre des métiers à l'initiative du CTIG (CRT de Guadeloupe) qu'il souhaiterait voir reconduite chaque année car les besoins de sa profession sont importants dans ce domaine avec le développement de la croisière.

Une intervention du représentant de la DJSCS met en exergue que des besoins ne sont pas pourvus dans le domaine de l'animation sportive. C'est des besoins existent dans les entreprises mais aussi dans les offices de tourisme. Malheureusement les offres d'emplois sont généralement formulées en CDD saisonniers ce qui décourage les jeunes de s'engager dans cette voie. Le manque d'organisation de la filière ne permet pas d'envisager pour l'instant un GEIQ (groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification) qui offrirait une solution à la « CDI-sation » de ces emplois. La DJSCS travaille à l'articulation de certaines certifications proposées par d'autres ministères avec les diplômes qu'elle délivre.

1.4/ Un nombre de contrats en alternance dans les entreprises insuffisant

Une jeune élève du LMHT signale la difficulté de certains élèves à trouver des contrats en alternance pour mener leurs études tout en s'insérant dans la vie professionnelle. Les entreprises guadeloupéennes recrutent peu en alternance.

1.5/ Un haut niveau d'exigence professionnelle

Le représentant du GHTH (groupement hôtelier et touristique guadeloupéen) indique que les métiers du tourisme sont des métiers de service, c'est-à-dire des métiers tournés vers le client. Cela demande une grande compétence et du dévouement.

1.6/ Une difficulté à mobiliser le FSE par les PME-TPE

Le FSE (fond social européen) est difficile à mobiliser par les PME-TPE selon une chef d'entreprise. La procédure est trop complexe et trop longue, ce qui ne permet pas de mobiliser le FSE dans les petites structures.

1.7/ Une difficulté à mettre en place des groupements d'employeurs

Le représentant de la DIECCTE souligne la difficulté de mise en place des GEIQ en Guadeloupe car les entreprises ne sont pas organisées en filières entrant dans le champ d'une convention collective. Les hôteliers qui appliquent la convention collective de leur secteur ne sont pas intéressés par un GEIQ pour l'instant car ils n'emploient pas de saisonniers, alors que les entreprises des activités d'animation touristique le seraient mais n'appliquent pas de convention collective.

1.8/ Une difficulté dans la gestion des fins de carrières dans l'hôtellerie

Certains métiers de l'hôtellerie sont physiquement exigeants ou nécessitent des horaires décalés fatigants. Les salariés peuvent éprouver des difficultés pour l'exercice de ces métiers en fin de carrière. Une hôtelière souhaiterait la mise en place d'un dispositif d'accompagnement pour faciliter la bonne gestion de ce problème dans les hôtels.

2/ Les préconisations de la table ronde

2.1/ Organiser un salon régional du tourisme et des loisirs

Le tourisme guadeloupéen est fortement polarisé sur le marché récepteur mais peu sur son marché domestique pourtant essentiel pour le modèle économique de nombreuses entreprises. L'organisation de ce salon destiné au public local permettrait de stimuler les activités de tourisme domestique et de loisirs, notamment en intersaisons touristiques et de faire parallèlement la promotion de « leur » tourisme auprès des guadeloupéens et des métiers du tourisme auprès des jeunes. Le contact direct entre les entreprises du tourisme guadeloupéennes et la population aurait donc un effet bénéfique pour toute la filière. Ce type de salon existe déjà en Guyane par exemple où il rencontre un grand succès.

2.2/ Mettre en place un dispositif prospectif pour les métiers du tourisme

La Guadeloupe dispose d'un schéma de développement et d'aménagement du tourisme (SDAT) mais le document cadre prévu pour les Régions par le code du tourisme est le schéma régional de développement du tourisme et des loisirs (SRDTL) qui a un périmètre plus étendu. Le SRDTL de la Guadeloupe pourrait intégrer un plan prospectif pour les formations aux métiers du tourisme avec une vision de long/moyen terme (10 ans) qui fait défaut aujourd'hui. Ce plan des formations du SRDTL pourrait bénéficier d'un contrat d'études prospectives (CEP, dispositif aidé par l'Etat) dans le domaine du tourisme pour faciliter sa réalisation.

2.3/ Stimuler les démarches qualité ISO9001 dans les entreprises du tourisme

Les démarches qualité selon la norme ISO9001 favorisent le management qualitatif des entreprises par des processus internes maîtrisés et partagés par tous les salariés. L'implication du personnel dans la vie de l'entreprise et son aptitude à s'auto-former en sont améliorées au bénéfice de l'intégration des nouveaux salariés et de la transmission des savoir-faire.

2.4/ Favoriser l'implantation en Guadeloupe d'une école internationale de haut niveau

L'implantation en Guadeloupe d'une école internationale de tourisme de haut niveau (Bac + 5 et Master) permettrait d'attirer des élèves de la Caraïbe et du monde entier, de mettre en valeur la destination en entraînant un véritable rayonnement de la Guadeloupe à travers le monde.

2.5/ Améliorer l'offre salariale des métiers du tourisme

Certains métiers du tourisme souffrent d'une offre salariale trop basse pour être attractive auprès des jeunes. En agissant sur la compétitivité des entreprises, on leur donne des marges de manœuvre sur la masse salariale en leur permettant de mieux rémunérer leurs salariés.

Le GHTG (groupement hôtelier et touristique guadeloupéen) suggère les mesures suivantes :

- Mettre en place une zone franche globale avec « zéro taxe »,
- Instituer une TVA à taux zéro pour l'hôtellerie,
- Supprimer la taxe de séjour communale en basse saison (du 1^{er} Mai au 30 novembre),
- Adapter le CICE aux DOM en le majorant pour toutes les TPE/PME, avec différenciation dans les secteurs particulièrement exposés à la concurrence.

2.6/ Accompagner les fins de carrières dans l'hôtellerie

Certains métiers de l'hôtellerie sont physiquement exigeants ou nécessitent des horaires décalés fatigants. Les salariés peuvent éprouver des difficultés pour l'exercice de ces métiers en fin de carrière. Aucun dispositif d'accompagnement n'existe pour ces fins de carrières, il serait souhaitable d'en mettre un en place en concertation avec la profession.

2.7/ Valoriser les nouveaux métiers liés à la biodiversité

La valorisation du patrimoine naturel et de la biodiversité guadeloupéens peut générer des créations d'emplois dans le domaine du tourisme (guides, sports de pleine nature) et de la surveillance (« brigades nature ») qui devront être prises en compte dans la vision prospective de développement de l'emploi touristique (plan des formations du SRDTL).