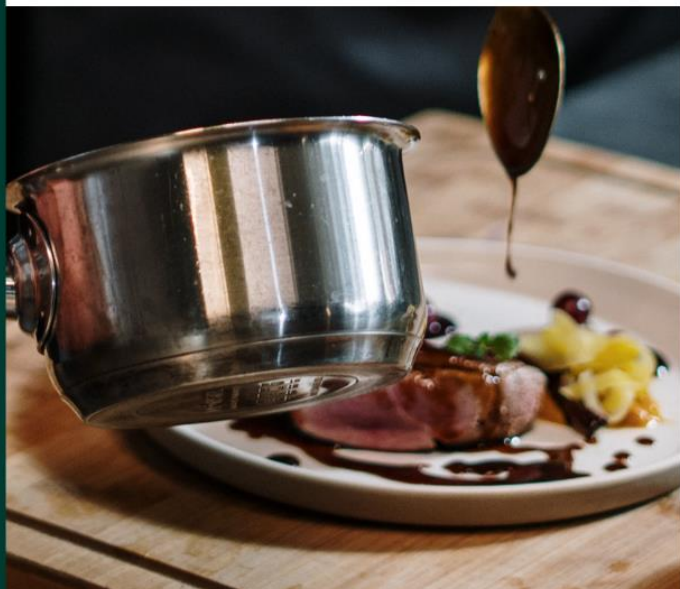


Victoria MARTIN

# Étude de la filière CHR

Avril 2023





## Table des matières

1	Présentation de la filière CHR.....	4
1.1	Les entreprises de la filière.....	4
1.2	L'emploi dans la filière.....	4
1.3	Les besoins de main d'œuvre et les difficultés de recrutement .....	5
2	Restitution de l'enquête.....	7
2.1	Les caractéristiques des répondants .....	7
2.1.1	La connaissance de l'opérateur de compétences.....	8
2.1.2	Les dirigeants et les salariés.....	9
2.1.3	Les recrutements .....	12
2.2	L'accueil d'apprentis et de stagiaires .....	16
2.2.1	L'alternance .....	16
2.2.2	Les stages.....	19
2.3	La formation des salariés au sein des entreprises.....	21
2.4	L'utilisation des outils numériques.....	23
2.5	Questions complémentaires .....	25
2.5.1	L'avis des entreprises sur le partage de salariés.....	25
2.5.2	Les besoins d'accompagnement des entreprises .....	26
2.5.3	La participation des entreprises à la mise en place d'actions dans le cadre de la GPECT	27
3	Les enjeux de la filière et les pistes d'actions.....	28

Cette étude de la filière Cafés-Hôtels-Restaurants (CHR) s’inscrit dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPECT) portée par le PETR du Pays Monts et Barrages depuis juin 2019. Elle a pour objectif d’approfondir et de compléter les précédents diagnostics réalisés lors de la mise en place du dispositif sur les trois filières prioritaires retenues (forêt/bois, CHR, ESS). Cette étude intègre des données sur le territoire du Pays Sud Creusois, initialement co-porteur de la GPECT avec le PETR sur le territoire de Mille Sources.

Cette enquête a vocation à mettre en lumière les enjeux en matière d’emploi et de formation dans la filière CHR et permettre l’élaboration d’un programme d’actions pluriannuel permettant d’y répondre.

## 1 Présentation de la filière CHR

### 1.1 Les entreprises de la filière

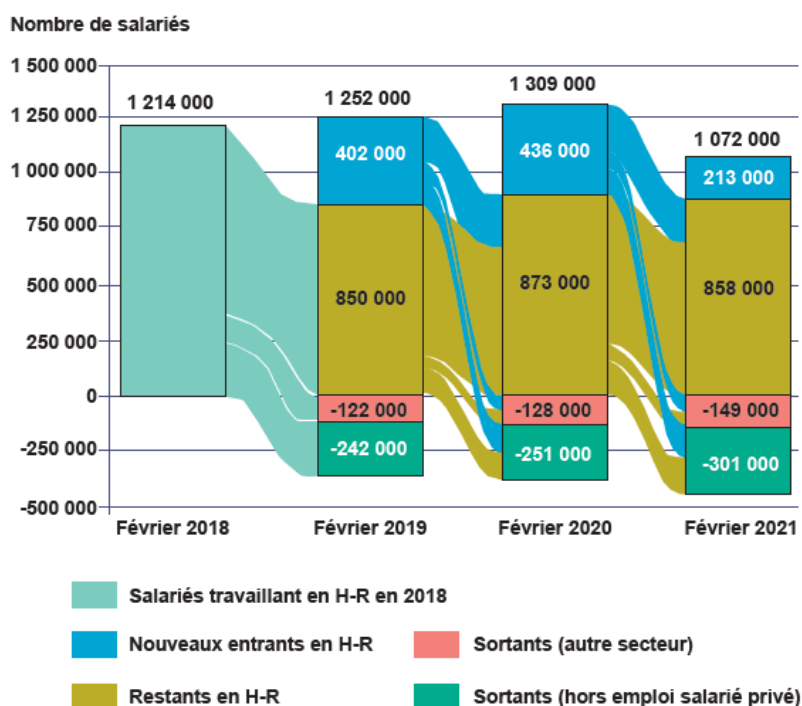
Selon le conseil national des greffiers des tribunaux de commerce, en 2022, le secteur de l’hôtellerie-restauration compte 389 935 entreprises immatriculées en France. À l’échelle de la Région Nouvelle-Aquitaine, le secteur compte 38 670 entreprises. Sur l’ex-Limousin, on dénombre, en 2022, 1 739 entreprises en Haute-Vienne, 557 en Creuse et 1 900 en Corrèze.

Sur le territoire Mille Sources, 204 établissements sont implantés dont 94 hébergeurs et 110 entreprises de restauration sous les codes NAF 55 et 56 (sources : fichiers d’entreprises du département de la Creuse, de DREEST de la Haute-Vienne et fichiers recoupés avec les chargés du développement économique de chaque territoire).

### 1.2 L’emploi dans la filière

Selon la Direction de l’animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), en 2021, le secteur CHR emploi, en France, 1 072 000 salariés<sup>1</sup>. Le nombre de salariés a baissé en 1 an de 18,1 % soit - 237 000 salariés entre février 2020 et février 2021.

Le schéma ci-contre, illustre l’évolution des effectifs de la filière de 2018 à 2021. On constate que les nouveaux entrants sont moins nombreux en 2021 que les années précédentes. Cette même année, le nombre de salariés ayant quitté la filière est en nette hausse.



<sup>1</sup> Source : DARES février 2021 (Sources publication de la DARE direction l’animation de la recherche des études et statistiques (29/09/2021))

En 2019, en Nouvelle-Aquitaine, le secteur des CHR comptait 80 700 salariés.

La tendance régionale suit la tendance nationale sur l'année 2021 avec une baisse de 7 700 salariés en 2 ans (9,4 %) soit 73 000 salariés recensés.

Fin mars 2021, 37 500 demandeurs d'emploi (catégories ABC) recherchent un emploi dans le domaine de l'hôtellerie restauration en Nouvelle-Aquitaine soit 7,3 % de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

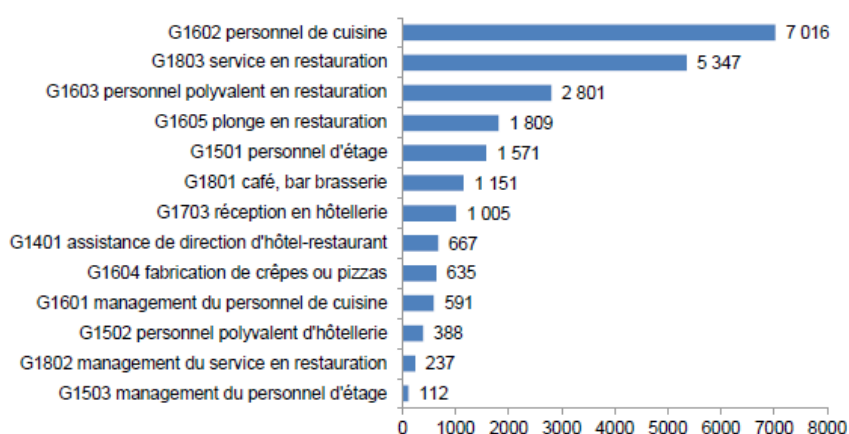
En 2020, 23 500 offres d'emploi ont été enregistrées dans la filière CHR. Elles sont en baisse de 36 % en comparaison avec 2019.

En 2020, 195 800 recrutements ont eu lieu, soit une baisse de 45 % par rapport à 2019. Le covid a eu un impact important sur les recrutements. Une baisse de 74 % a été observée sur les recrutements au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 comparé à celui de 2019. Une recrudescence des CDD est également observée.

En 2021, 38 600 projets de recrutement des entreprises de la filière ont été recensés. Ce chiffre est en baisse de 8,5 % par rapport à 2020.

Les métiers les plus recherchés par les demandeurs d'emploi parmi les offres d'emploi disponibles sont : personnel de cuisine, service en restauration et personnel polyvalent.

Les métiers les plus recherchés dans les offres d'emploi de l'hôtellerie restauration



Au niveau départemental, la filière CHR emploie 3 941 personnes en Haute-Vienne, 779 en Creuse et 2 559 en Corrèze. 80% des offres d'emploi proposées sont des temps pleins.

La part des postes en emplois temporaires est un peu plus élevée dans l'hôtellerie restauration que dans les autres secteurs (44% contre 41%).

Plus de la moitié (53%) des offres dans l'hôtellerie restauration concernent un poste qualifié, une part supérieure de 4 points à celle observée pour l'ensemble des secteurs.

### 1.3 Les besoins de main d'œuvre et les difficultés de recrutement

D'après l'analyse des besoins de main d'œuvre (BMO) dans l'hôtellerie et la restauration<sup>2</sup>, on remarque que si entre 2019 et 2021 les BMO sont en augmentation, ils sont en baisse en 2022 au niveau national, régional, en Creuse et en Corrèze. Le département de la Haute-Vienne a lui enregistré une augmentation du besoin de main d'œuvre sur l'année 2020, mais ces derniers sont, en 2021 et 2022, en dessous du niveau de 2019.

En France, les métiers pour lesquels les besoins de main d'œuvre sont les plus importants sont : serveur, aide et apprenti de cuisine, employé polyvalent de la restauration (représenté avec près de

<sup>2</sup> Sources : pôle emploi 2019/2020/2021/2022 – Besoin de main d'œuvre – référence annexes

100 000 BMO sur chacun des métiers). On constate également des difficultés de recrutement sur différents métiers, particulièrement marquées en 2021 et ce à toutes les échelles territoriales :

- À l'échelle nationale, les métiers où l'on retrouve le plus de difficultés de recrutement sont les chefs cuisiniers (75,2 %), les maîtres d'hôtel (71,5 %) et les cuisiniers (69 %),
- À l'échelle régionale, les difficultés sont particulièrement ressenties sur les postes en maîtrise d'hôtellerie (88,5 %), les maîtres d'hôtel (87 %) et les chefs cuisiniers (85,6 %),
- Au niveau départemental les difficultés de recrutement portent sur les postes suivants :
  - o Haute-Vienne : les cadres de l'hôtellerie et de la restauration (100 %), les postes en maîtrise de l'hôtellerie (100 %), les maîtres d'hôtel (100 %) et les chefs cuisiniers (100 %),
  - o Creuse : les cadres de l'hôtellerie et de la restauration (100 %), les chefs cuisiniers (100 %) et les serveurs (88,2 %),
  - o Corrèze : les chefs cuisiniers (100 %), les cadres de l'hôtellerie et de la restauration (100 %), les aides et apprentis de cuisine et les employés polyvalents de la restauration (93,9 %).

Pour les saisonniers les besoins de main d'œuvre sont stables sur les quatre dernières années en France. Au niveau régional, une baisse est constatée en 2021 mais en 2022 les besoins sont à la hausse. Au niveau des départements cela est assez variable, on observe qu'en :

- Haute-Vienne il y a une importante baisse de la demande en BMO entre 2019 et 2021. En 2022 une augmentation (qui n'est pas à la hauteur de la baisse des dernières années) est observée,
- Creuse la part des BMO en saisonniers reste plutôt stable entre 52 et 66 %, c'est en 2020 que les chiffres sont au plus bas et en 2021 au plus haut,
- Corrèze la part reste plutôt stable entre 51,6 et 60 %, les BMO sont au plus bas en 2021 et au plus haut en 2020.

Selon les métiers, la part des saisonniers est variable à l'échelle de chaque territoire. Les saisonniers sont généralement le moins représentés sur les métiers suivants : aides et apprentis de cuisine, employés polyvalents de la restauration, les maîtres d'hôtel et des cadres de l'hôtellerie et de la restauration.

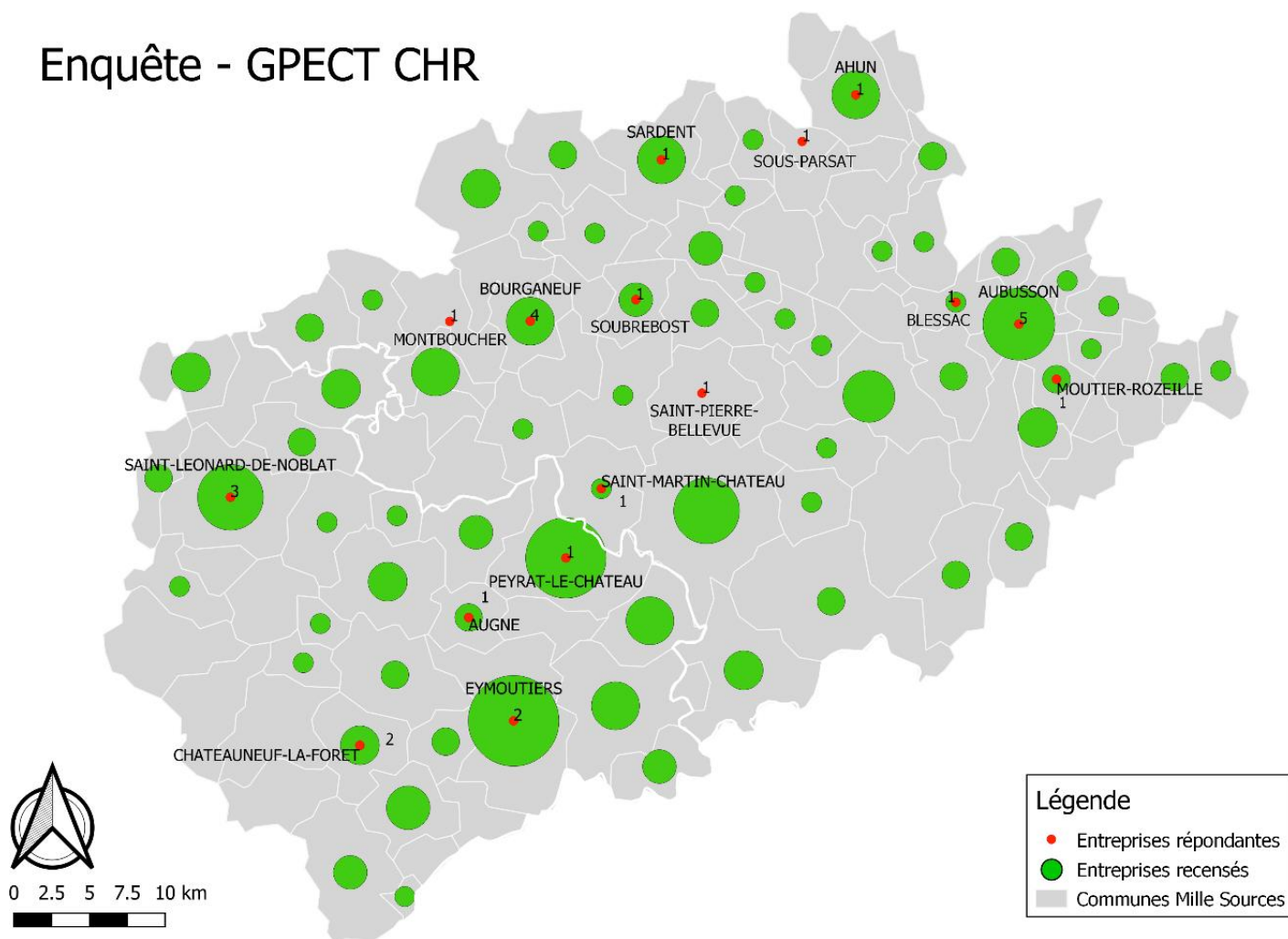
## 2 Restitution de l'enquête

### 2.1 Les caractéristiques des répondants

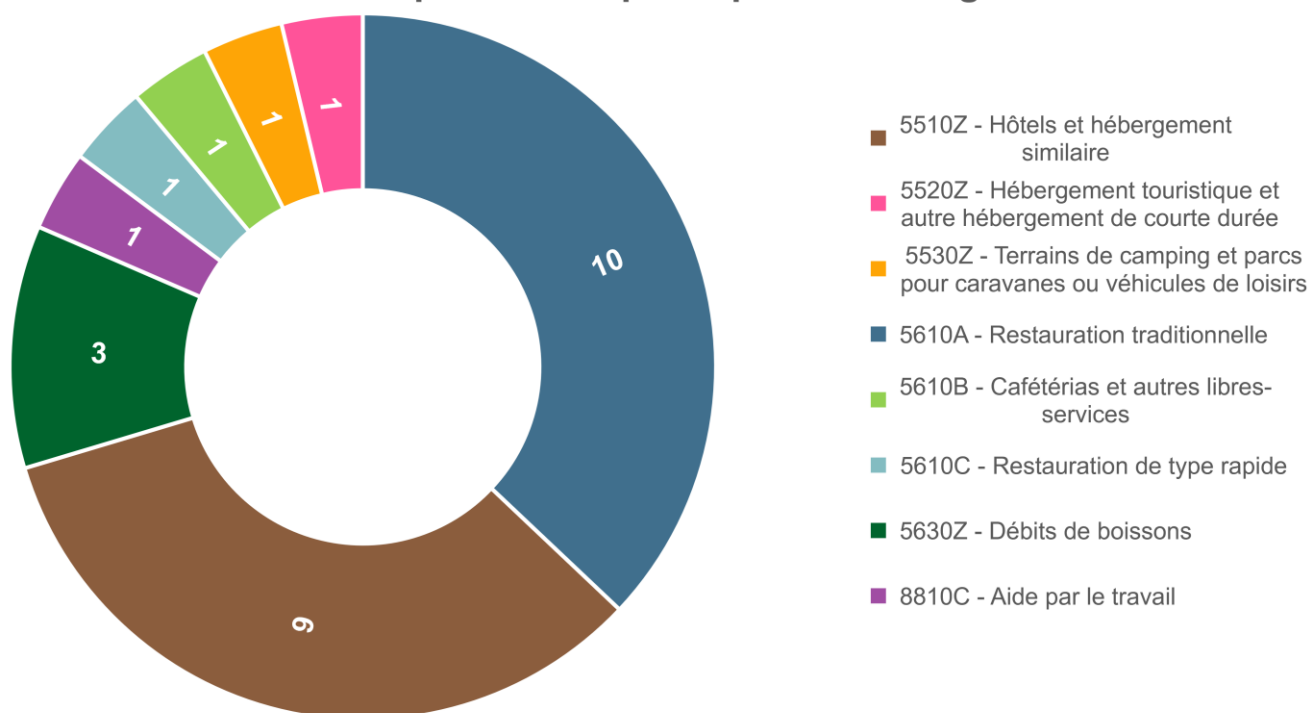
27 entretiens ont été réalisés auprès des entreprises du territoire (3 sur Noblat, 2 sur Briance Combade, 4 sur Portes de Vassivière, 11 sur Creuse Sud-Ouest et 7 sur Creuse Grand Sud). L'enquête a été réalisée sur la base d'une trame d'entretien semi-directif auprès des chefs d'entreprises de la filière au sein de leurs établissements.

La carte ci-dessous permet d'identifier, en vert, les entreprises de la filière implantées sur le territoire, (plus le cercle est important plus le stock d'entreprises est important), en rouge, les communes sur lesquelles se situent les entreprises rencontrées. Le chiffre correspond au nombre d'entreprises répondantes.

## Enquête - GPECT CHR



## Activités représentées par le panel interrogé



Le panel rencontré représente différentes activités dont les principales la restauration traditionnelle (10) et les hôtels et hébergements similaires (9).

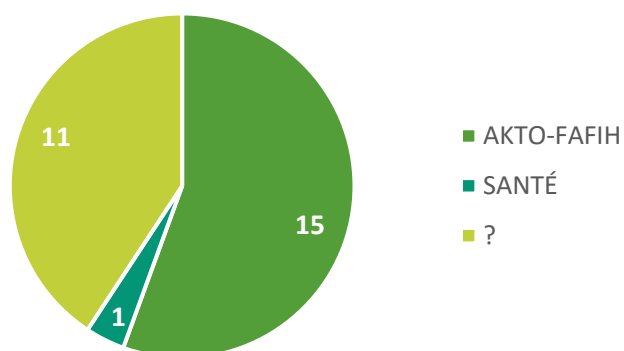
### 2.1.1 La connaissance de l'opérateur de compétences

Chaque entreprise cotise à un opérateur de compétences, celui qui représente la filière de l'hôtellerie restauration est AKTO (anciennement FAFIH [Fonds d'assurance formation industrie hôtelière]). Ces opérateurs de compétences (OPCO) ont pour rôle d'informer, de conseiller et d'accompagner les entreprises dans leurs projets RH, compétences, formation et apprentissage.

On constate que seulement 16 entreprises sur 27 connaissent leur opérateur de compétences.

40% du panel interrogé ne connaît pas son opérateur de compétences. On identifie un réel manque de connaissance des opérateurs de compétences et de leurs rôles par les entreprises de la filière.

### Quel est votre opérateurs de compétences ?





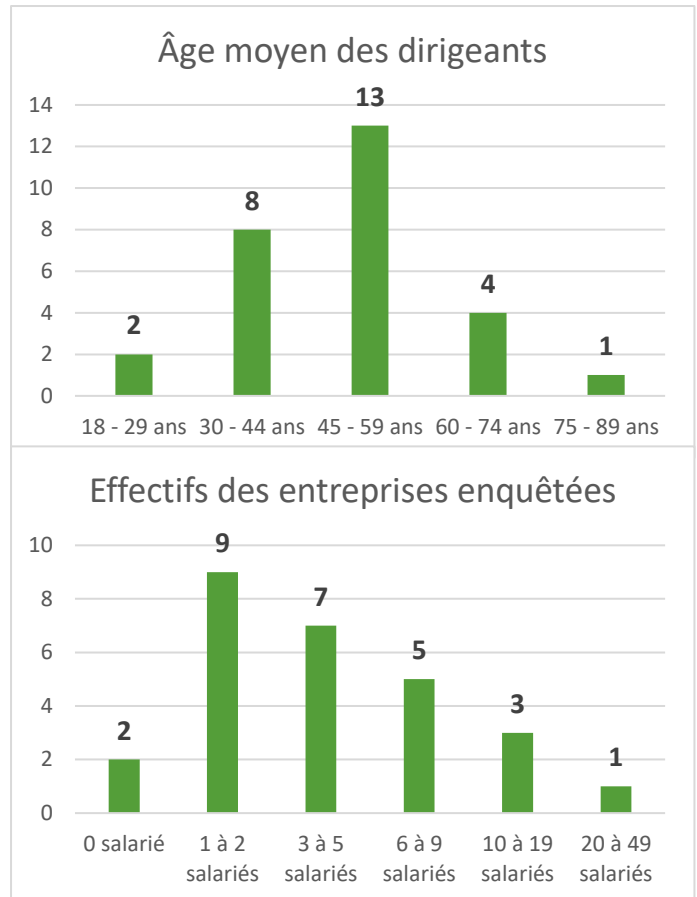
## 2.1.2 Les dirigeants et les salariés

Les dirigeants des entreprises enquêtées ont pour la plupart plus de 45 ans. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 45-59 ans (13).

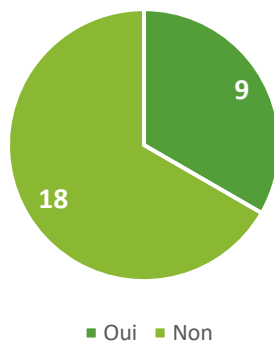
Parmi les 27 répondants, 11 chefs d'entreprise ont plus de 55 ans. 6 d'entre eux déclarent avoir anticipé la transmission de leur entreprise.

Les 27 entreprises enquêtées emploient au total 132 salariés (moyenne de 4,8 salariés par entreprise). Il s'agit principalement de très petites entreprises : 21 d'entre elles ont moins de 10 salariés (soit une moyenne de 3,4 salariés par entreprise) et 2 n'emploient aucun salarié.

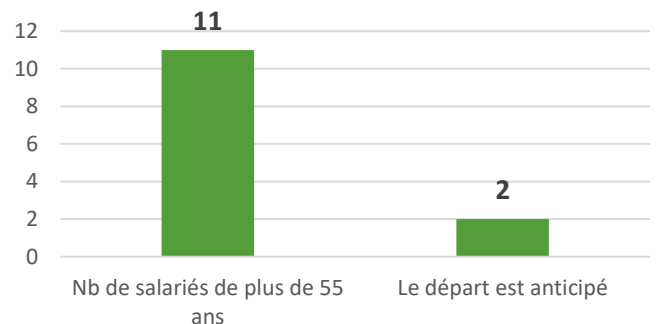
Parmi les 25 entreprises employeuses, 9 comptent, parmi leurs effectifs, des salariés de plus de 55 ans (11 salariés sont concernés). Sur ces 11 salariés, seuls 2 départs à la retraite sont anticipés.



### Nombre d'entreprises qui ont des salariés de plus de 55 ans

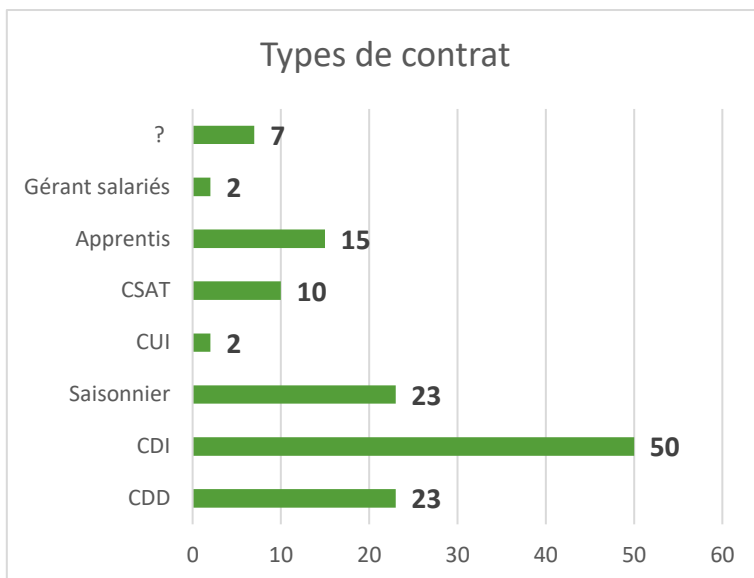


### Nombre de salariés de plus de 55 ans et nombre de départs à la retraite anticipés



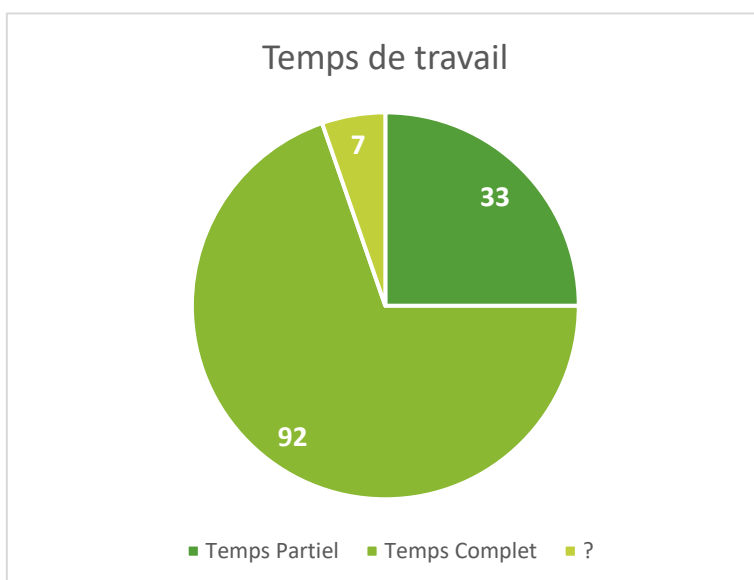
Les contrats établis par les entreprises de la filière sont principalement des CDI. Ils représentent 37,8 % des contrats signés. La part de CDD et de contrats saisonniers représente 17,4 % des contrats. La part des apprentis représente 11,3 %.

La présence de contrats de soutien et d'aide par le travail (CSAT) s'explique par le fait qu'un ESAT (établissements ou services d'aide par le travail), qui porte une activité de restauration, a été inclus à l'enquête. L'établissement est confronté, à l'instar des autres entreprises, à des problématiques en matière d'emploi et de formation.

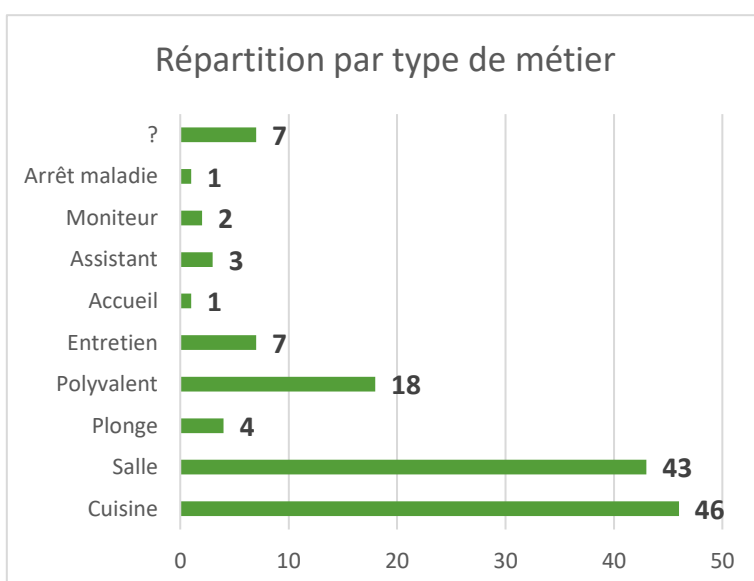


Les salariés des entreprises de la filière enquêtées sont, pour la majorité, à temps complet. C'est le cas pour 69,6 % des contrats signés.

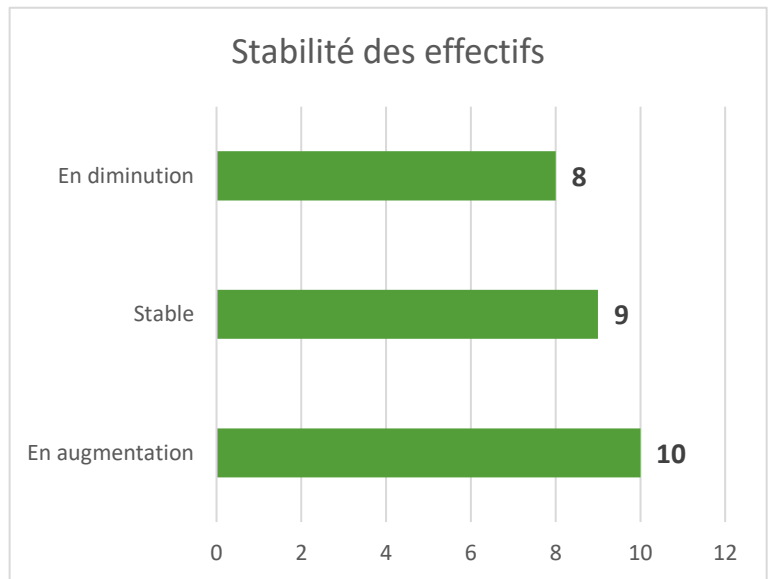
25 % des salariés sont à temps partiel. Il s'agit principalement de nouveaux salariés, de saisonniers ou encore d'étudiants.



Les postes des entreprises du panel sont en majorité des postes en cuisine (34,8 %) et en service (32,6 %). 13,6 % des emplois proposés par les entreprises enquêtées sont des postes d'employés polyvalents.

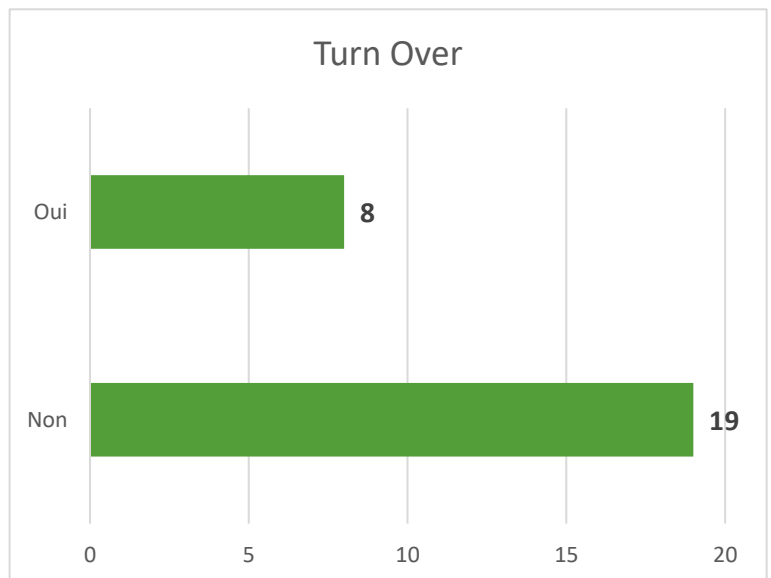


La stabilité des effectifs des entreprises enquêtées est variable : 8 entreprises ont été contraintes de diminuer leurs effectifs depuis la crise sanitaire ; 9 entreprises déclarent des effectifs stables ; 10 ont au contraire augmenté leurs effectifs (principalement des activités récentes, des entreprises qui sont restées ouvertes durant le COVID et de plus grandes entreprises).



8 entreprises déclarent être soumises au turn over de leurs salariés. Il s'agit des entreprises ayant le plus de salariés : les 8 entreprises concernées comptent, à elles-seules, 41,6% des salariés. Ces éléments permettent d'identifier un enjeu autour de la fidélisation des salariés.

A contrario, on remarque que les très petites entreprises sont moins touchées par la problématique du turn over.



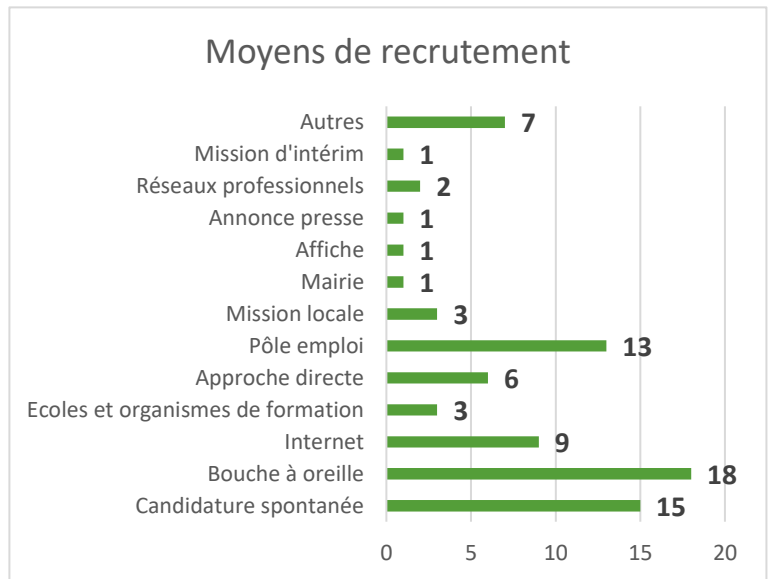
### 2.1.3 Les recrutements

#### 2.1.3.1 Les moyens de recrutement

13 entreprises sur les 27 interrogées font appel aux services publics de l'emploi (SPE) pour recruter, particulièrement à Pôle Emploi (13) et la Mission Locale (3 entreprises parmi les 13).

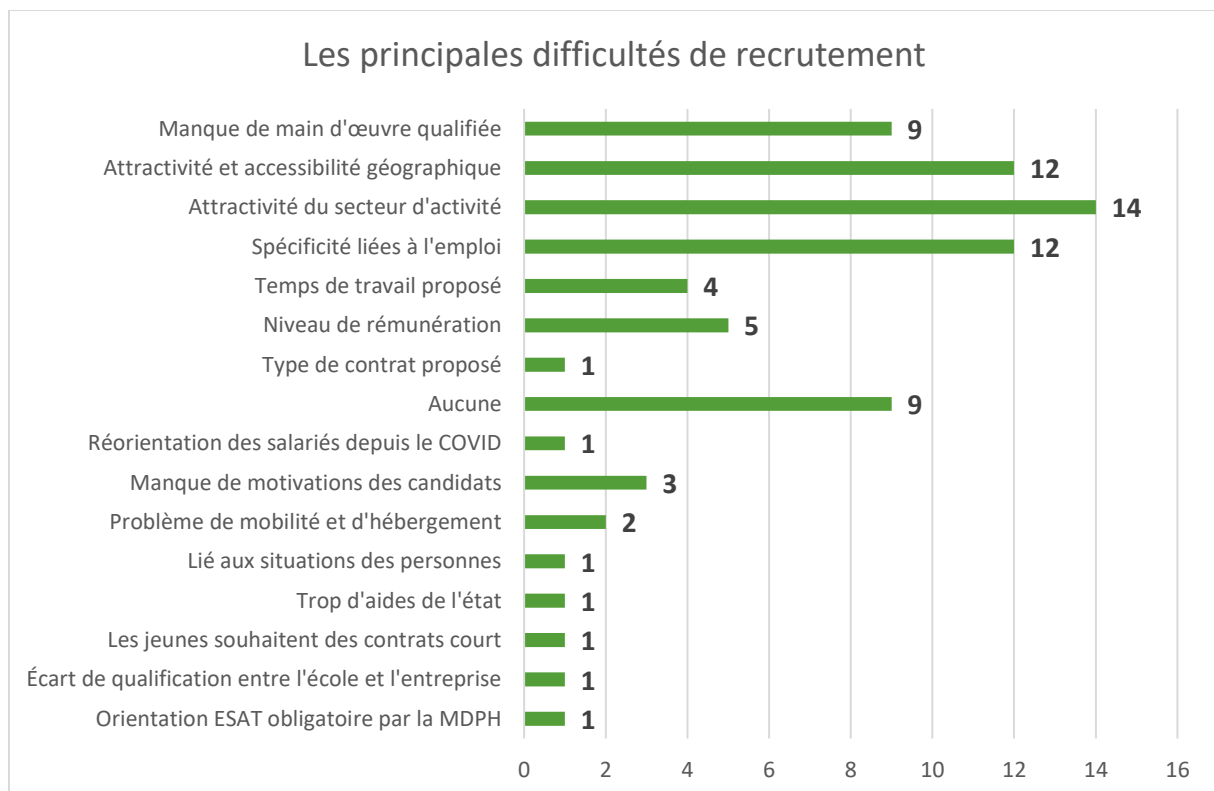
Toutefois, la plupart des recrutements se font par le « bouche à oreille » (66,6 %) et à la suite de candidatures spontanées (55,5 %).

Peu d'entreprises se rapprochent des centres de formation lorsqu'elles cherchent à recruter (11,1 %). Ces éléments laissent à penser qu'il y a un enjeu à créer du lien entre les entreprises et les centres de formation.



#### 2.1.3.2 Les difficultés de recrutement

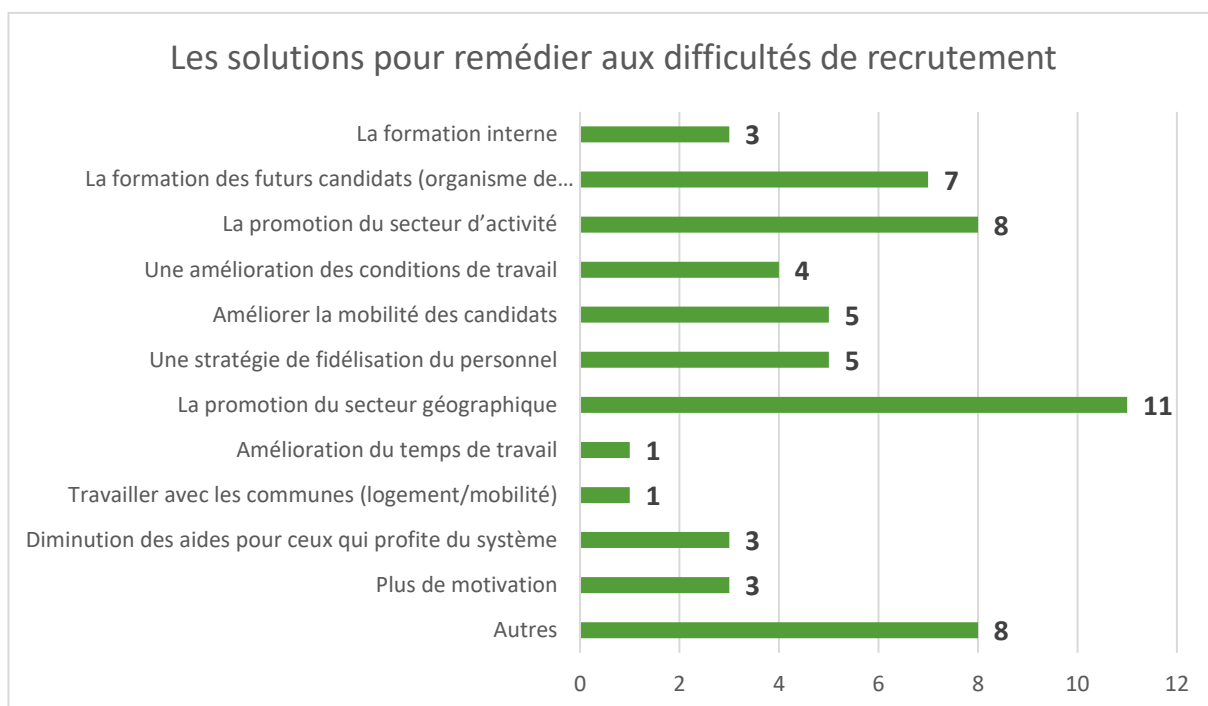
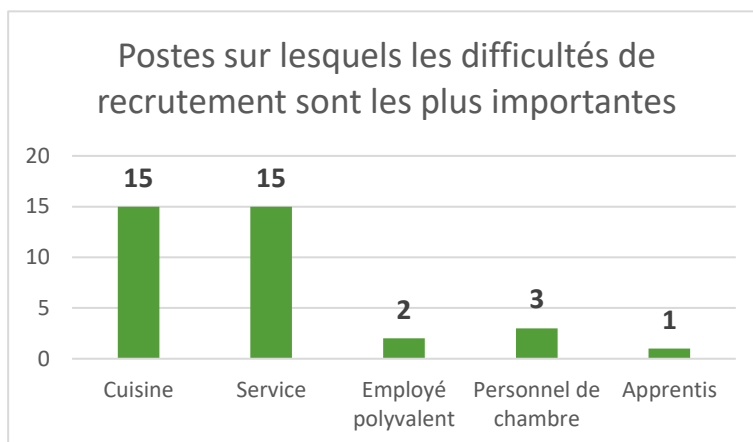
18 entreprises sur les 27 enquêtées déclarent être confrontées à des difficultés de recrutement. La principale difficulté évoquée par les répondants concerne **l'attractivité du secteur d'activité** (pour 14 sur 18). Des difficultés liées **aux spécificités de l'emploi** dans la filière (horaires, polyvalence, travail physique, etc.) ou encore **l'attractivité/accessibilité géographique** ont été identifiées. Le **manque de main d'œuvre qualifiée** est également pointé comme une difficulté importante pour 9 entreprises sur 18.



Les postes sur lesquels les difficultés de recrutement sont les plus importantes sont des postes en cuisine et en service.

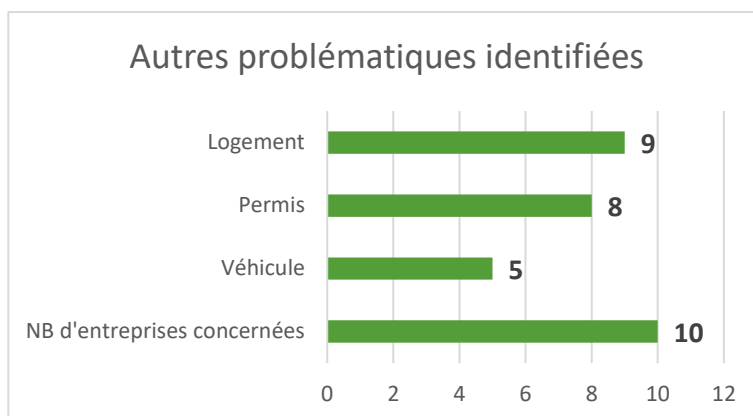
Les entreprises interrogées plébiscitent des solutions afin de réduire les problématiques de recrutement :

- Promouvoir le secteur géographique et le secteur d'activité,
- Former plus que candidats par le biais des centres de formation,
- Améliorer la mobilité des candidats,
- Adopter une stratégie de fidélisation du personnel,
- Améliorer les conditions de travail.



10 entreprises déclarent avoir rencontré d'autres freins périphériques au recrutement de salariés.

Il s'agit d'une part de problématiques de **mobilité** soit car les salariés ne disposent pas d'un véhicule soit car ils ne disposent pas du permis de conduire. D'autre part, des problématiques **d'accès à un logement** sont identifiées par ces entreprises. Cette dernière difficulté touche principalement les saisonniers et les nouveaux arrivants sur le territoire.



Au-delà des problématiques de recrutement précédemment évoquées, on observe des craintes de la part de quelques établissements par rapport à certains publics. Les réticences évoquées concernent notamment :

- **Les jeunes**, car ils auraient « moins conscience du travail que les personnes plus âgées »
- **Les personnes étrangères**, qui seraient susceptibles d'être victimes de discrimination de la part de la clientèle
- **Les personnes ayant une maîtrise moyenne de la langue française** (lire/parler), les personnes ayant pu connaître des problèmes d'addiction, les personnes ne portant pas de tenue correcte, qui seraient susceptibles de dégrader l'image de marque de l'établissement
- **Les personnes orientées par l'ESAT de la MDPH**

Si peu d'entreprises emploient des personnes ayant une reconnaissance travailleur handicapé (11%), cela ne semble pas être un frein dans la mesure où la plupart d'entre elles déclarent être ouvertes au recrutement de ce public.

#### *2.1.3.3 Des écarts de qualification*

Trois entreprises interrogées déclarent observer, au sein de leurs effectifs, **des écarts de qualification** entre les compétences des salariés et le métier qu'ils exercent. Il s'agit de salariés issus d'autres horizons professionnels qui ne sont pas diplômés dans ce domaine d'activité et n'ayant pour certains aucune expérience dans l'hôtellerie ou la restauration. Parmi ces 3 entreprises, deux d'entre elles mettent **en place des formations ou ont des projets de formation pour réduire ces écarts**.

3 entreprises souhaitent faire évoluer leurs salariés par le biais d'une validation des acquis par expérience (VAE) dans le domaine de la restauration (1 ou 2 en cuisine, 1 en agent de restauration et 1 serveur soit 3 à 4 salariés). Toutefois, on constate que le recours à la **VAE est peu développé dans ce domaine d'activité**.

#### 2.1.3.4 L'évolution des effectifs et recrutement

Dans les années à venir, 12 entreprises interrogées prévoient d'augmenter leurs effectifs, soit 44,4 %. 12 entreprises envisagent de stabiliser leurs effectifs.

À l'inverse, une seule entreprise envisage une baisse de son nombre de salariés et deux évoquent une incertitude compte tenu de la situation économique peu propice à se projeter dans l'avenir.

21 entreprises sur 27 envisagent de recruter d'ici l'été 2023. 62 postes sont à pourvoir avec une moyenne de 3 salariés par entreprise.

Il s'agit essentiellement de recrutements temporaires, pour la période estivale. En effet, 43,5% des contrats proposés sont des contrats saisonniers. Ce chiffre atteste de l'importance de la saisonnalité de l'activité dans la filière.

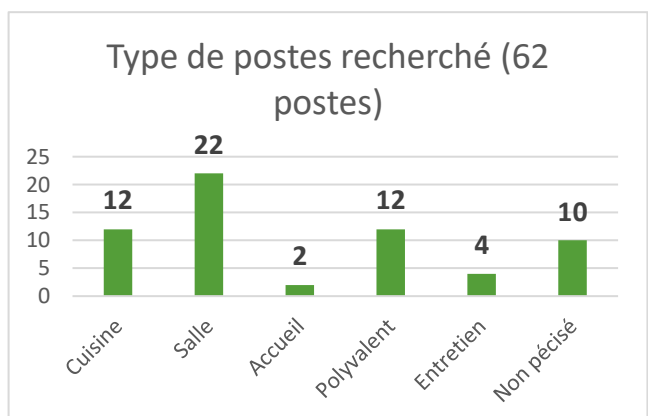
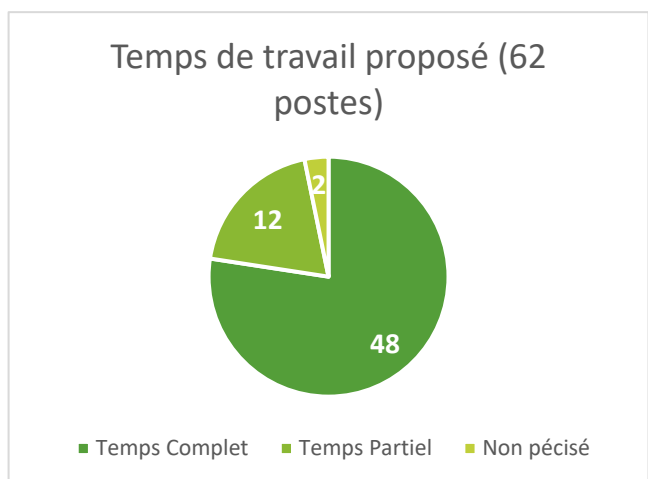
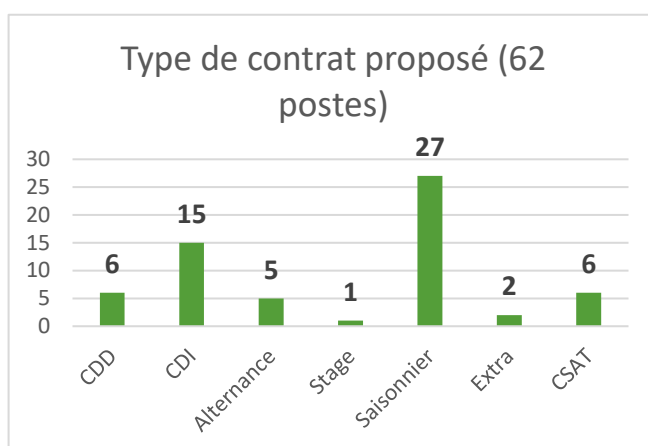
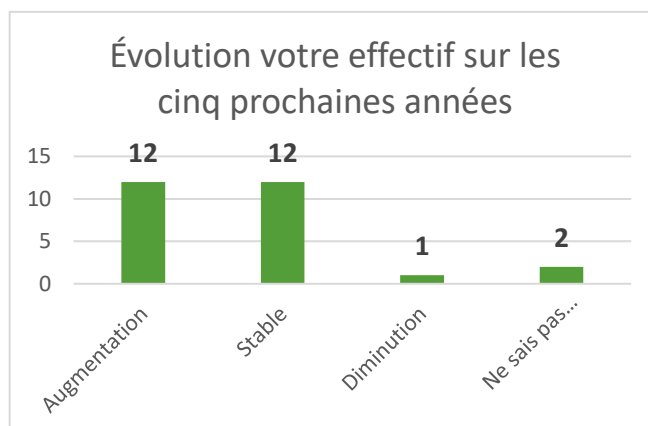
24,2 % des contrats proposés sont des contrats à durée indéterminée et 9,7 % sont des contrats à durée déterminée.

Seuls 8% des recrutements envisagés sont des contrats d'alternance. Les alternants représentent par ailleurs 11 % de l'ensemble des effectifs des entreprises interrogées. On constate ainsi un recours plutôt peu développé à l'alternance.

77,4 % des contrats proposés sont des temps complets, ce qui témoigne d'un besoin de main d'œuvre important.

54,8 % des postes proposés sont dans le domaine de la restauration (secteur le plus représenté).

Les métiers du service, de la cuisine et les employés polyvalents sont les plus recherchés.



## 2.2 L'accueil d'apprentis et de stagiaires

### 2.2.1 L'alternance

8 entreprises accueillent des apprentis. Elles emploient 15 salariés en apprentissage à temps plein, ce qui représente 11,3 % de la masse salariale totale (132).

Les apprentis travaillent dans différents secteurs :

- 10 en cuisine,
- 3 en service
- 2 en hôtellerie.

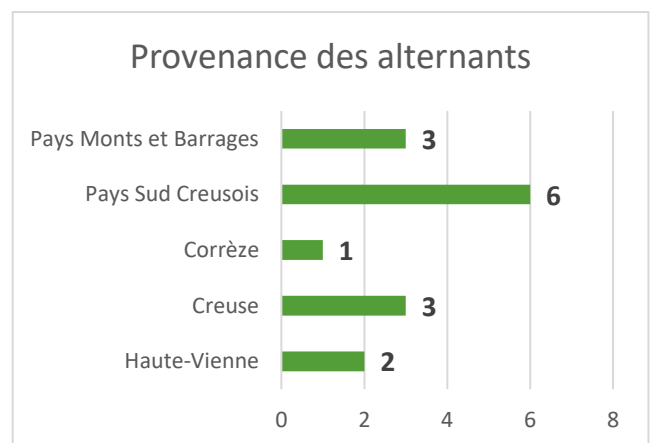
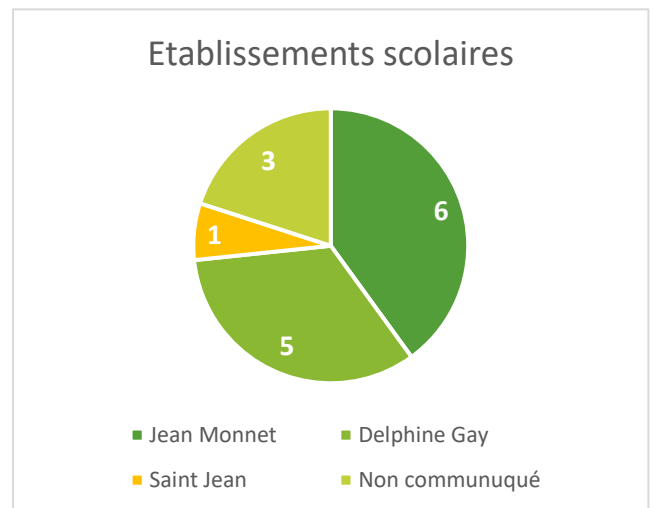
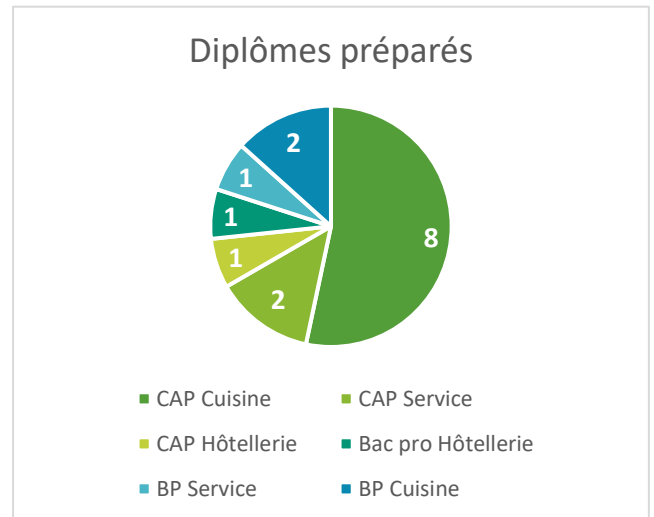
11 CAP et 4 bacs professionnels/brevets professionnels sont préparés.

Les apprentis sont principalement issus des Lycée Jean Monnet de Limoges et Delphine Gay de Bourgneuf.

Les apprentis employés par les entreprises interrogées résident principalement en Creuse. Les entreprises ayant déclaré recourir à l'apprentissage sont essentiellement situées sur le territoire du Pays Sud Creusois. Cette donnée peut laisser à penser que le plus faible recours à l'apprentissage des entreprises situées sur le **territoire de Monts et Barrages, sur lequel il n'existe pas de centre de formation, est lié à des difficultés d'hébergement de ce public sur le territoire.** Faciliter l'accueil de ce public sur le territoire semble être un enjeu.

Trois apprenants déclarent avoir été confrontés à des problématiques pour trouver un logement proche de l'entreprise et un n'était pas mobile.

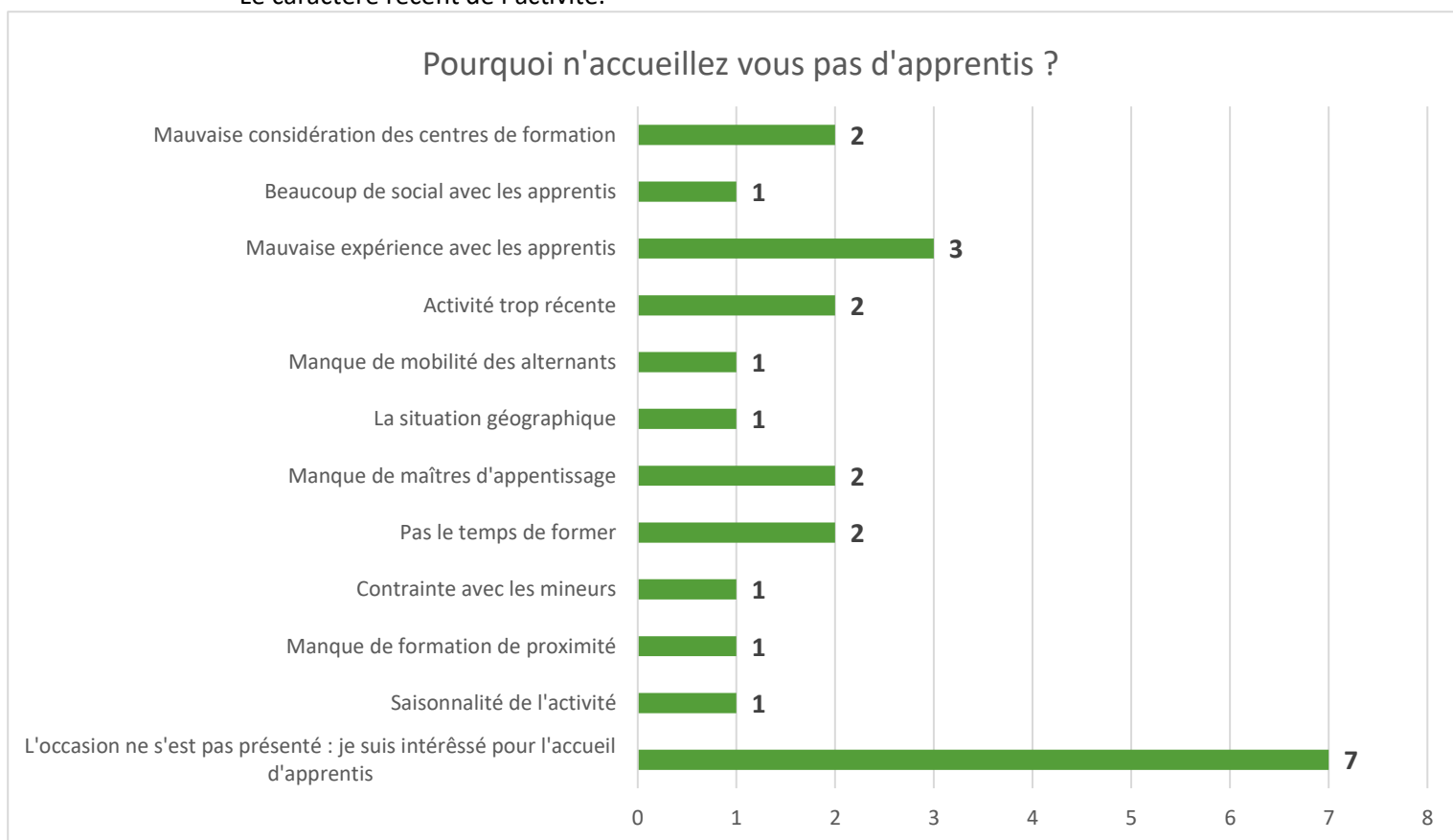
Au terme de la période d'apprentissage, on constate que peu d'entreprises recrutent leur alternant (une seule entreprise concernée). La plupart poursuivent leurs études afin de se perfectionner et changent d'entreprise. Pour ceux qui ne poursuivent pas leurs études, ils recherchent un emploi en dehors du territoire. Il y a donc un enjeu pour les entreprises de la filière à **maintenir les alternants formés. Il s'agit de fidéliser ce public et de travailler sur leurs conditions d'accueil pour qu'il reste sur le territoire.**





Interrogées sur les raisons pour lesquelles elles ne recourent pas à l'apprentissage, les 19 autres entreprises répondantes ont évoqué :

- Des expériences non concluantes,
- Un manque de temps et de disponibilité pour former les apprentis accueillis. L'absence de maître d'apprentissage au sein de l'entreprise est également évoquée.
- Le caractère récent de l'activité.



La plupart des entreprises n'ayant pas recours à l'apprentissage car l'« occasion ne s'est pas présentée » sont toutefois favorables et ouvertes à l'accueil d'apprentis. **Informé davantage ces entreprises sur l'accueil de ce public** pourrait permettre de développer le recours à l'apprentissage sur le territoire.

Globalement, on constate que les entreprises connaissent les centres de formation à proximité dans leur domaine d'activité. Sont notamment cités :

- Delphine Gay à Bourgneuf,
- Jean Monnet à Limoges,
- Moulin Rabaud à Limoges,
- Treize Vent à Tulle,
- Lycée professionnel Jean-Baptiste Darnet à Saint-Yrieix,
- Saint Jean à Limoges,
- CFA de Ahun,
- 1 établissement à Clermont Ferrand,
- CFA Médéric à Paris,
- Greta du Limousin,
- AFPA,
- UMIH Formation.

Toutefois, malgré cette bonne connaissance des centres de formation, seules 8 entreprises sur 19 sont en contact avec ces derniers. 2 entreprises travaillent en partenariat avec les centres de formation.

Par ailleurs, 8 entreprises déclarent ne pas connaître les centres de formation situés à proximité.

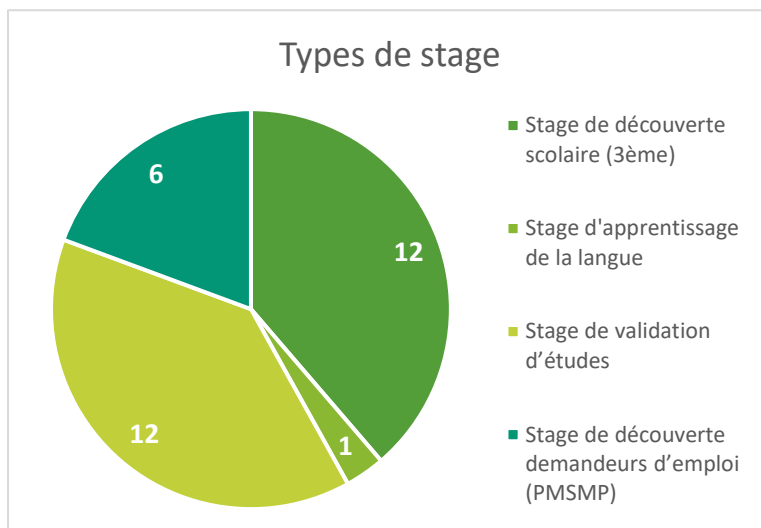
**Il y a donc un enjeu à développer la connaissance des entreprises des acteurs de la formation et à développer le lien entre le monde économique et le monde de la formation.**

Il faut donc faciliter les relations entre les entreprises et les centres de formation.

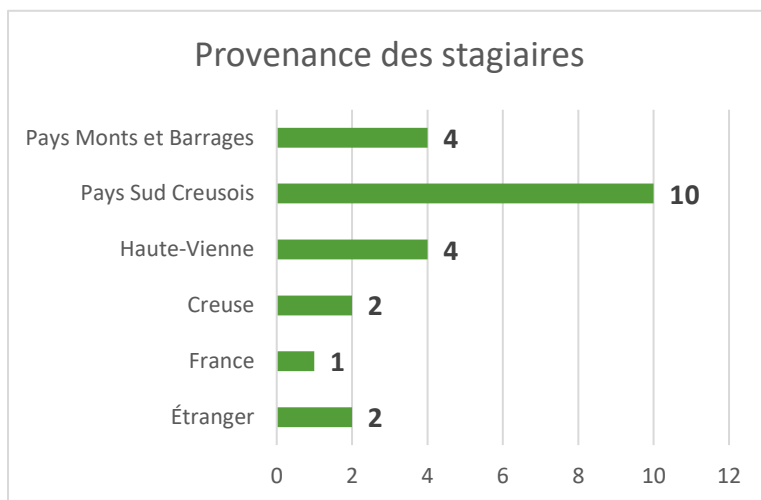
## 2.2.2 Les stages

17 entreprises déclarent avoir déjà accueilli des stagiaires.

Parmi elles, 12 ont accueilli des stagiaires dans le cadre de la découverte scolaire en 3<sup>ème</sup> et autant pour les stages de validation d'études. 6 entreprises ont accueilli des demandeurs d'emploi dans le cadre de Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (par le biais du Pôle Emploi ou de la Mission Locale).



Les stagiaires accueillis résident principalement du territoire Mille Sources (60,8 %). Cet élément pose, comme pour l'accueil d'apprentis, la question de la capacité du territoire à attirer et accueillir des stagiaires qui ne seraient pas issus du territoire.

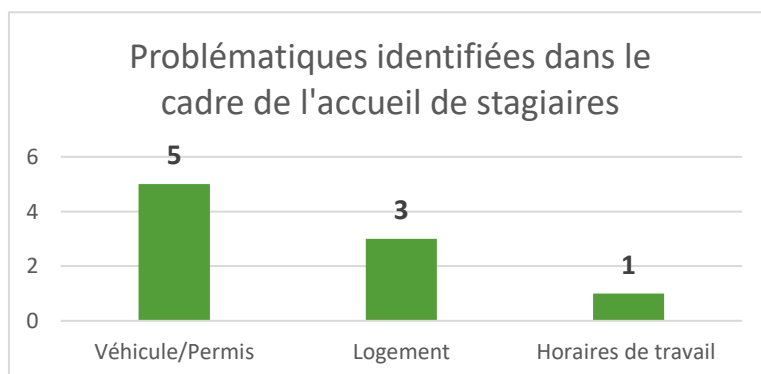


11 entreprises sur 17 déclarent ne pas avoir rencontré de problématique particulière pour accueillir des stagiaires. 6 entreprises déclarent toutefois avoir relevé les difficultés suivantes :

- La mobilité des stagiaires
- L'hébergement des stagiaires sur le territoire
- Les conditions de travail (horaires de travail, selon l'âge du stagiaire les horaires ne correspondent pas toujours selon la réglementation en vigueur).

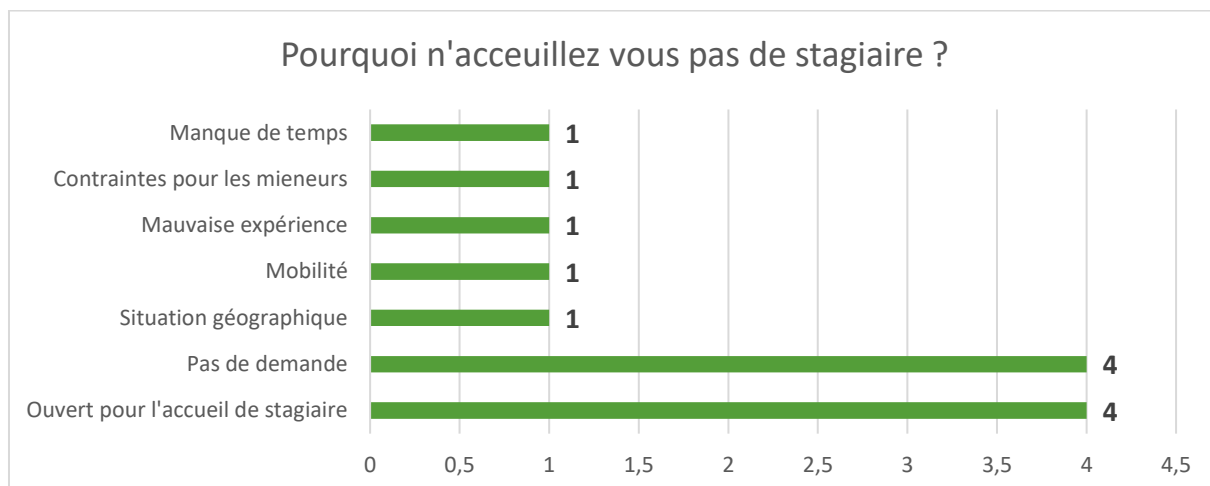
Les problématiques évoquées ci-dessus sont communes à celles rencontrées par les entreprises pour l'accueil d'alternants/apprentis.

6 entreprises ont recruté leur stagiaire à l'issue de leur période de stage. Ce chiffre de recrutement post-stage est supérieur à celui des embauches suite à une période d'apprentissage. **Il semble donc que le recours au stage soit une des solutions à promouvoir pour faciliter le recrutement des entreprises de la filière.**



Interrogées sur les raisons pour lesquelles les 10 autres entreprises n'accueillent pas de stagiaires les principales raisons évoquées sont :

- Pas de demande mais restent ouvertes à l'accueil d'un stagiaire,
- Contraintes concernant l'accueil de mineurs (horaires, ne peut pas servir les apéritifs alcoolisés, ...),
- Problématiques de mobilité des candidats,
- Situation géographique de l'établissement qui n'est pas attirante



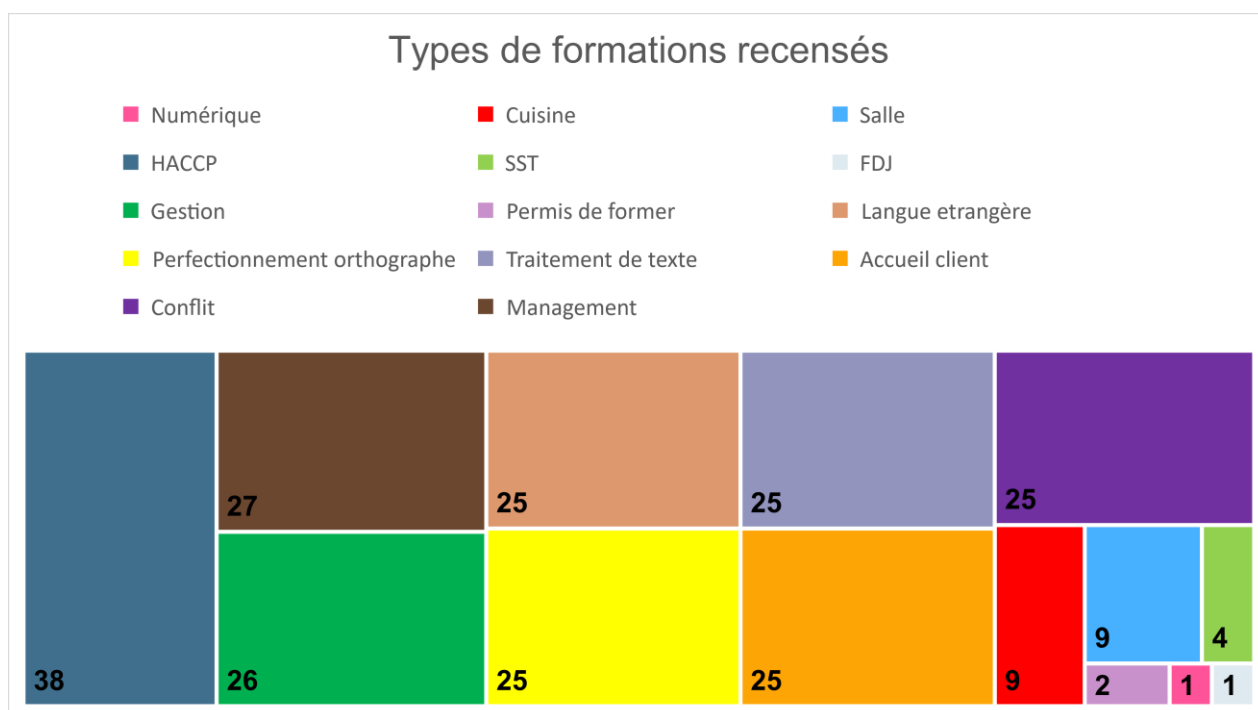
Des retours d'expériences, des témoignages d'embauches à la suite de périodes de stages pourraient permettre à l'ensemble des entreprises de s'approprier ce mode de recrutement.

### 2.3 La formation des salariés au sein des entreprises

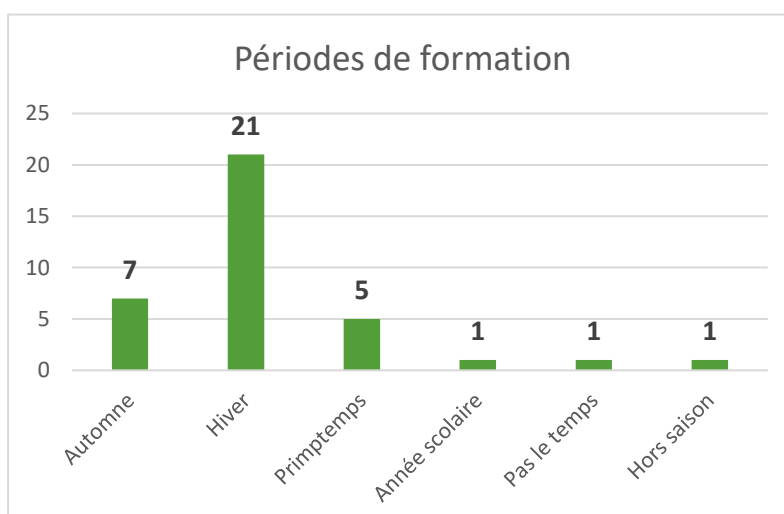
La formation étant un sujet important dans la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriale, plusieurs questions ont été posées.

Parmi les 27 entreprises répondantes, 11 projettent de mettre en place des formations, dont 3 avec leur opérateur de compétences. On constate que peu d'entreprises utilisent les services de leur OPCO et qu'il existe un réel **manque d'information sur les dispositifs de formation existants**.

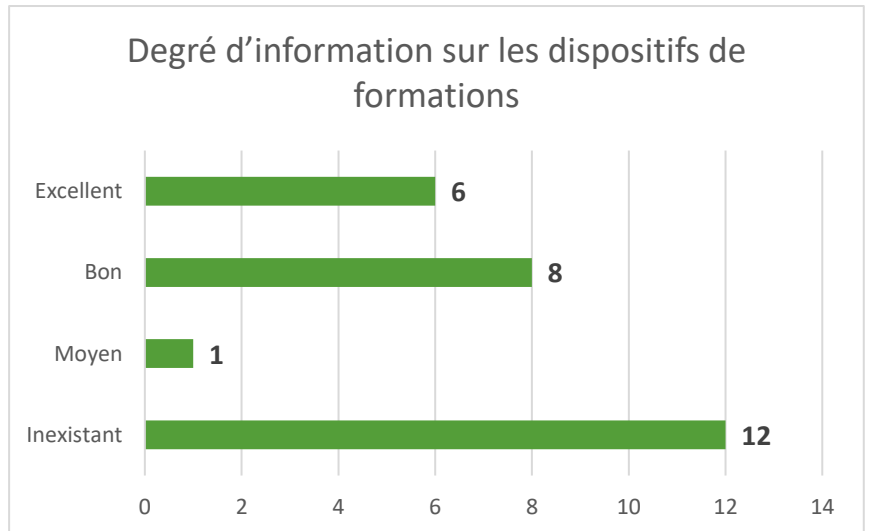
65 salariés sont concernés par la formation. Les entreprises forment leurs salariés sur les thématiques suivantes : HACCP (Hazard analysis critical control point ou Plan de Maîtrise Sanitaire), perfectionnement en cuisine et en salle, Sécurité Santé au Travail (SST) et permis de former afin que les salariés puissent être maîtres de stage/apprentissage.



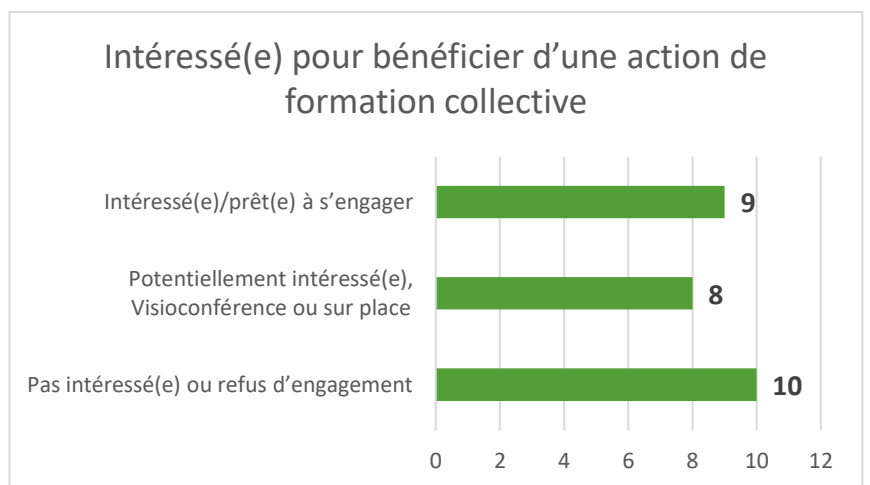
Les entreprises intéressées par la formation des salariés privilégient la période où l'activité est moins importante, soit l'hiver plus précisément d'octobre à mars/avril.



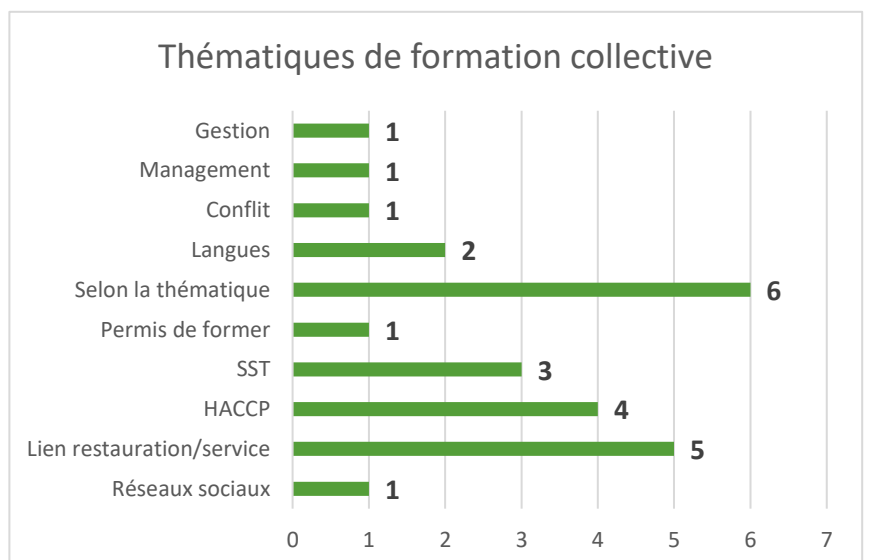
La moitié des entreprises du panel déclare avoir une bonne ou une excellente connaissance des différents dispositifs de formation (51,9 %). À l'inverse, 12 entreprises déclarent n'avoir aucune connaissance sur les dispositifs de formation. Ces éléments confirment l'enjeu d'information des entreprises de la filière sur les dispositifs de formation salariés.



Dans la majorité des cas, ce sont les dirigeants qui mettent en place les formations, hormis les plus grandes entreprises qui le font faire, soit par le service DRH ou un salarié responsable des formations. Par conséquent, la sensibilisation des dirigeants aux possibilités de formation des salariés pourrait être envisagée.



Concernant la mise en place d'actions de formations collectives, 9 entreprises sont prêtes à s'engager et 8 pourraient être intéressées selon le contenu des formations proposées.



Les thématiques de formation qui intéressent les entreprises interrogées concernent principalement la **montée en compétences des salariés** c'est-à-dire des perfectionnements (pour 5 entreprises), **des mises à jour des pratiques** mais aussi des demandes sur les **formations d'hygiène et sécurité** (HACCP et SST).

## 2.4 L'utilisation des outils numériques

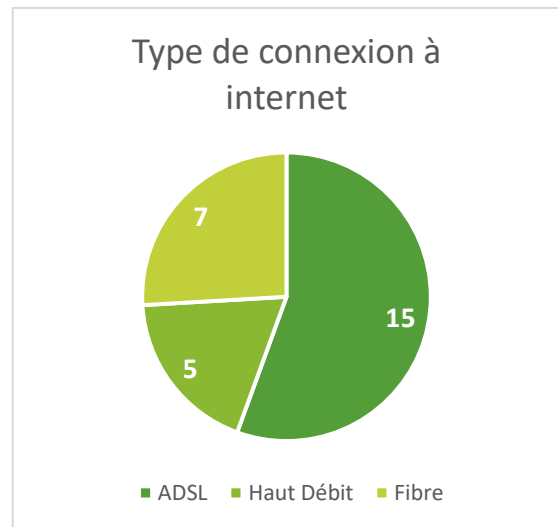
Le numérique étant une filière transversale de la GPECT, certains points sont abordés qui concerne la connectivité, l'utilisation des outils numériques et les compétences nécessaires, etc.

La majorité des entreprises du territoire (15) sont reliées à l'ADSL et n'ont ni le haut débit, ni la fibre. 7 entreprises sont reliées à la fibre.

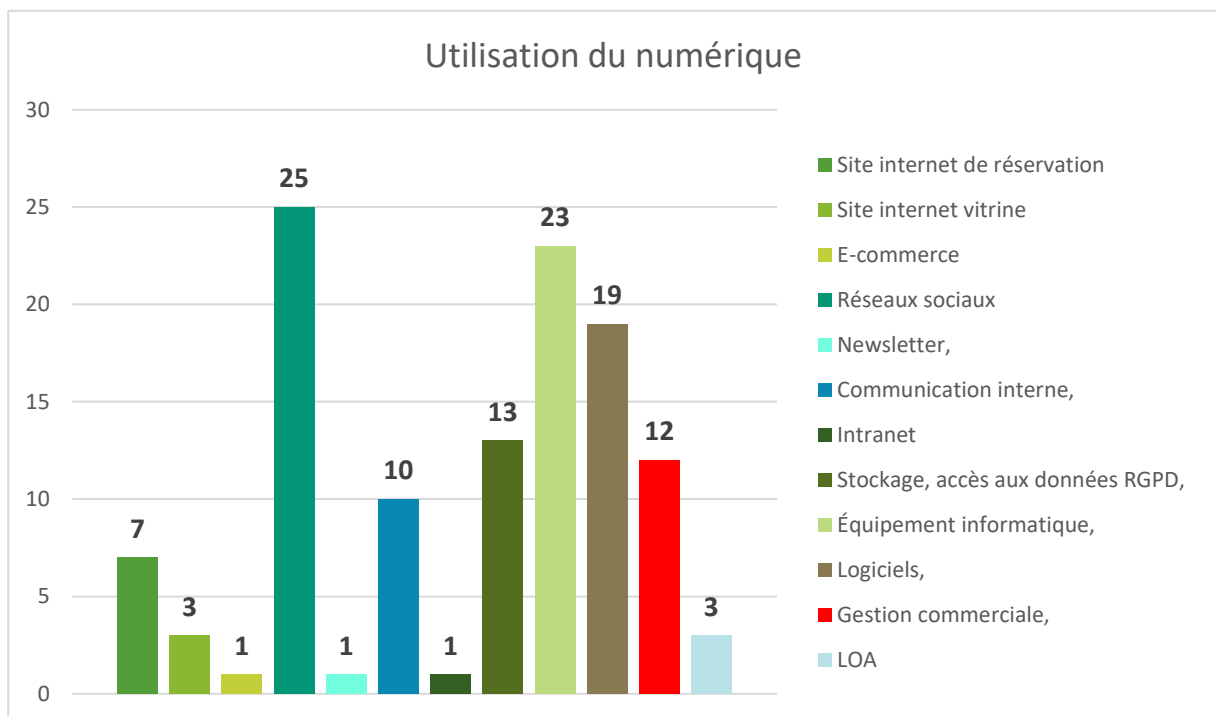
Malgré la connexion internet, 18 entreprises pensent que le **manque de débit est un frein pour leurs activités et leurs clients**.

Les freins recensés sont les suivants :

- La connexion : qui n'est pas homogène pour les clients (hôtel complet/restaurant) et pour les points multiservices / FDJ / PMU qui ne fonctionnent pas sans connexion internet,
- Le paiement : en carte bancaire, la caisse automatique ne fonctionne pas sans internet,
- Les prises de commandes : téléphone fixe, réseaux sociaux, tablette de commande connectée,
- Réservation clientèle : téléphone fixe, en ligne.



Les entreprises ont recours au numérique pour différents usages : la **communication sur les réseaux sociaux**, le fonctionnement des **équipements informatiques** (ordinateur, téléphone, caisse, TPE, ...), les **logiciels** (comptabilité, fournisseurs, ...), le Règlement général sur la protection des données (RGPD), la **gestion commerciale et la communication interne**. Les personnes qui sont amenées à utiliser les différents outils numériques au sein de l'entreprise sont les dirigeants et les salariés.

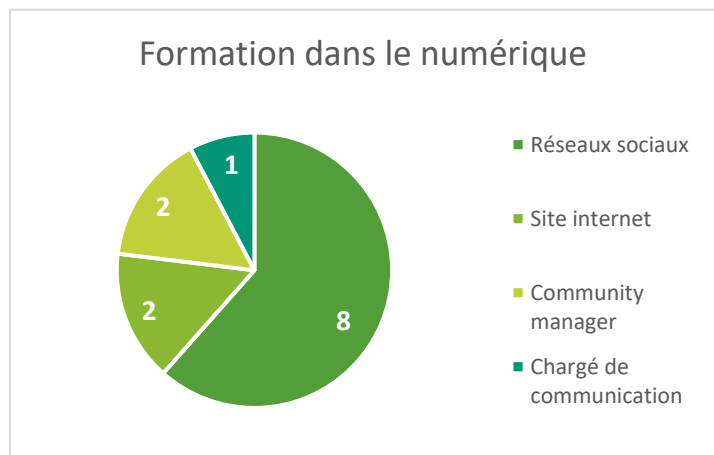
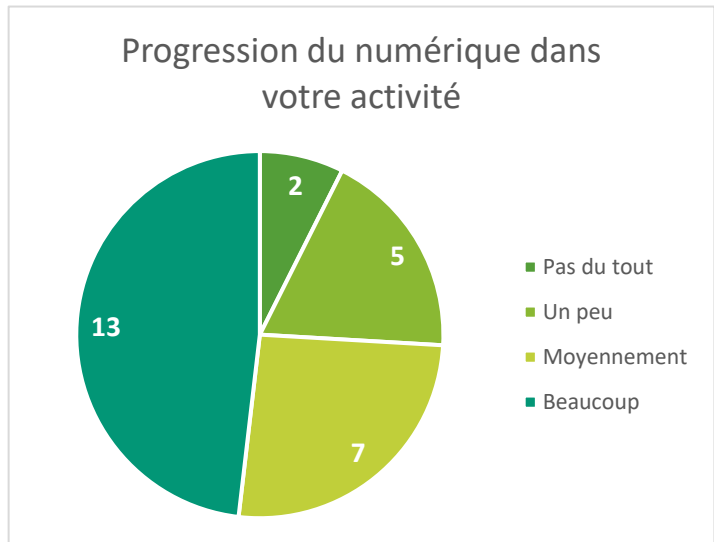


Une progression importante du numérique dans leur activité est constatée par 48,1% des répondants (particulièrement l'utilisation des réseaux sociaux). Pour d'autres cela reste en évolution moyenne puisqu'ils ont suivi le développement du numérique.

20 entreprises ont été formées aux différents outils qu'elles utilisent (principalement en ce qui concerne les logiciels). 10 ont été formées en interne et 10 en externe (formation de logiciel, sur la communication notamment par la Chambre de Commerce et de l'Industrie).

Malgré certaines formations, 10 entreprises **considèrent qu'elles ne disposent pas de compétences suffisantes pour utiliser ces outils**. Les difficultés évoquées portent principalement sur l'utilisation des réseaux sociaux.

2 entreprises auraient besoin d'une personne en charge de la communication et de la production de contenus pour l'établissement (cela concerne les plus grandes entreprises).





## 2.5 Questions complémentaires

Afin de compléter cette étude, certains sujets complémentaires comme le partage de salariés, les besoins d'accompagnement, la possibilité pour les entreprises de participer, techniquement et financièrement, à la mise en place d'actions, etc.

### 2.5.1 L'avis des entreprises sur le partage de salariés

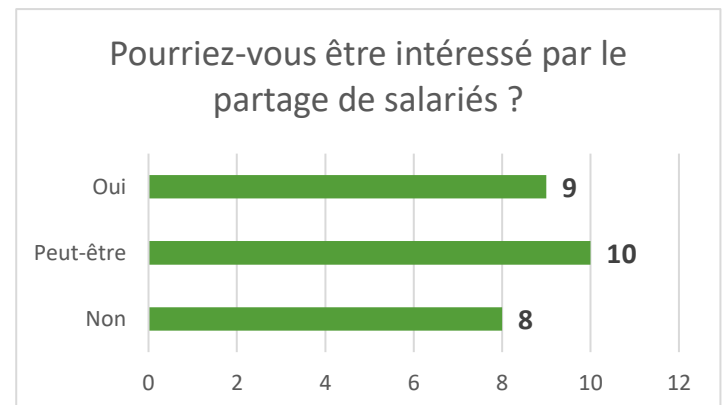
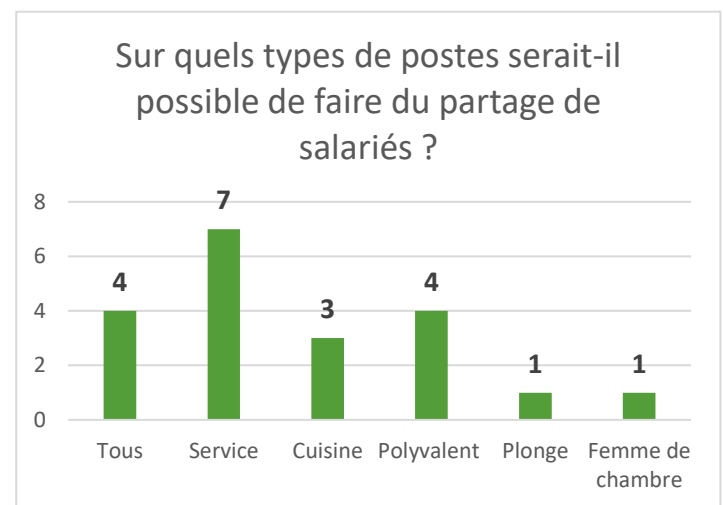
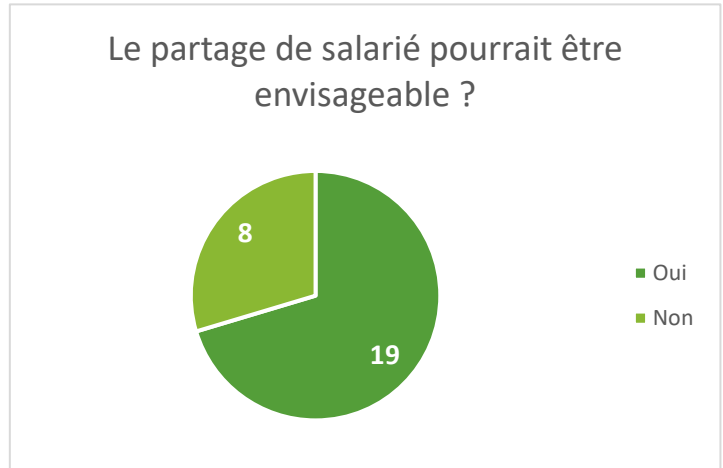
70,4% des chefs d'entreprise interrogés déclarent pouvoir envisager le partage de salariés.

Cette solution pourrait permettre de proposer un temps plein, plus attractif, partagé entre plusieurs structures de la filière sur des postes le permettant. Si la plupart des entreprises y seraient favorables, le respect du secret professionnel et la nécessité de ne pas divulguer certaines informations sur les entreprises concernées semble être une condition essentielle.

Les entreprises interrogées semblent ouvertes au partage de salariés sur la plupart des postes : le service, la cuisine et les employés polyvalents (restauration ou hébergement).

9 entreprises (47,3 % des entreprises qui envisagent le partage de salariés) se déclarent intéressées pour le partage de salariés avec d'autres établissements (certaines d'entre elles [à la marge] le font déjà pour se dépanner). 10 (37,03%) sont potentiellement intéressées selon leurs besoins.

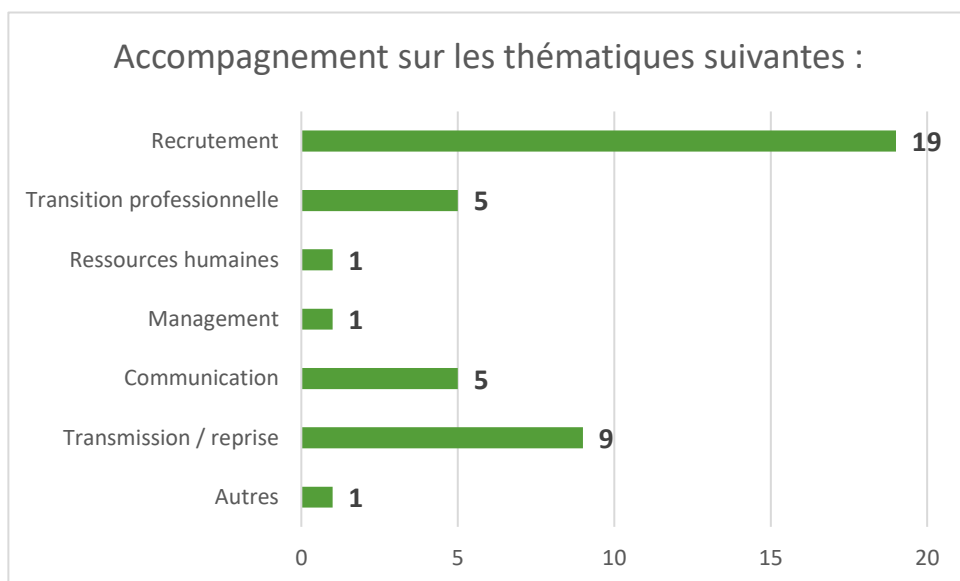
On constate donc que, globalement (70%), le partage de salariés est une solution qui pourrait être envisagée pour répondre au besoin de main d'œuvre des entreprises de la filière.



## 2.5.2 Les besoins d'accompagnement des entreprises

**L'appui au recrutement** est la thématique sur laquelle les entreprises souhaitent le plus être accompagnées (70,3 %).

**L'accompagnement à la transmission/reprise** est également évoqué par 33,3 % des répondants. Deux autres thématiques intéressent particulièrement les entreprises : **la transition professionnelle et la communication.**



Un des répondants évoque également le besoin d'un accompagnement de la commune, pour apporter du dynamisme et de la signalétique pour rendre les commerces plus visibles et attractifs.

Certaines entreprises ont souhaité évoquer d'autres points sur certaines thématiques :

- La communication auprès de producteurs locaux pour travailler davantage avec eux,
- Plus de lien avec les chambres consulaires,
- Mise en relation des entreprises avec le territoire,
- Aides financières pour les apprentis,
- Projet d'investissement dans de l'hébergement,
- Aménagement urbain avec la commune et signalétique,
- Lien avec les offices de tourisme pour déployer des activités (cohérence de territoire pour les concerts par exemple),
- Lien avec les associations de commerçants,
- Participer à la préparation des jeunes pour leurs candidatures (CV et entretien), intervention auprès des partenaires pour des ateliers,
- Forum avec les acteurs de l'emploi.

### 2.5.3 La participation des entreprises à la mise en place d'actions dans le cadre de la GPECT

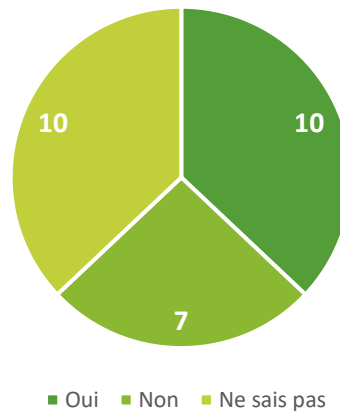
19 entreprises du panel déclarent vouloir participer aux comités de pilotage et 18 désirent participer à la mise en place d'actions qui répondent aux problématiques auxquelles elles sont confrontées.

Afin de permettre à un maximum d'entreprises de participer à la restitution de l'étude ainsi qu'aux instances de décision, il a été suggéré de mettre en place de la visioconférence et ou de faire des réunions par secteur géographique (pourquoi pas dans un établissement). Les créneaux qui semblent les plus adaptés sont soit le lundi en début d'après-midi ou les mardi, mercredi ou jeudi en fin de journée.

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
9H 10H30	4	0	1	1	0
10H30 12H	4	0	1	0	0
12H 14H	3	0	0	0	0
14H 15H30	<b>6</b>	1	3	2	3
15H30 17H	5	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	1

10 entreprises déclarent être prêtes à participer financièrement aux actions qui seront proposées si celles-ci nécessitent une participation. 10 autres ne se sont pas positionnées et 7 ne souhaitent pas participer financièrement.

Participation financière des entreprises à la mise en place actions



### 3 Les enjeux de la filière et les pistes d'actions

Le PETR du Pays Monts et Barrages a identifié des pistes d'actions qui pourront répondre aux enjeux recensés dans cette étude et être déployées avec les acteurs recensés.

CONSTATS/ENJEUX	ACTIONS	Partenaires / dispositifs
Manque de connaissance des opérateurs de compétences, des acteurs et de l'offre de formation, de réseaux professionnels etc.	Sensibilisation des entreprises aux offres d'AKTO, des centres de formations, des réseaux professionnels etc.  Réunions de présentation des dispositifs de formation existants.	UMIH, CCI, AKTO, Centres de formation, etc.
Manque d'anticipation de transmission de l'entreprise.	Accompagner les chefs d'entreprise dans la transmission de leur entreprise.	Cf. Actions collectives ACP
Peu d'anticipation des départs à la retraite des salariés.	Fiche technique / procédures d'anticipation de départ d'un salarié (Temporalité, tuilage, ...) Développement des liens entre jeunes et futurs retraités (approche intergénérationnelle).	Service public de l'emploi (SPE), OPCO, Organismes de retraite, Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine
Un turn over plus important sur les emplois non qualifiés.	Monter en compétences (formations), VAE.	Greta, Afpa, L'Escalier, Jean Monnet, OPCO, etc.
Manque de connaissance des acteurs de l'emploi et des outils de recrutement (outre le SPE) : plateformes etc.	Mise en place d'un Service public de l'Emploi Local.  Présentation des différents outils existants pour communiquer sur les offres d'emploi Présentation des partenaires de l'emploi Visites d'entreprises par les acteurs de l'emploi afin d'améliorer les prescriptions  Prévoir les futurs recrutements avec les différents partenaires	Pôle Emploi, Cap emploi, Mission locale rurale, Conseil départemental, UMIH, Communautés de Communes, etc.
Manque d'attractivité du secteur d'activité (image de la filière, conditions de travail etc.).	Comité Local Ecoles-Entreprises (CLEE).  Valorisation de l'image des métiers du secteur d'activité - valorisation des outils existants.	Rectorat, établissements scolaires, entreprises CHR et autres secteurs, CCI, OPCO, etc.
Manque d'attractivité territoriale	Politique d'accueil de nouveaux salariés, habitat, travail du conjoint etc.	Communautés de communes, CCI, etc.

CONSTATS/ENJEUX	ACTIONS	Partenaires / dispositifs
<p>Un enjeu de recrutement à court terme. 77,7 % des entreprises recrutent d'ici l'été 2023 62 postes à pourvoir – beaucoup de saisonnier et seulement 8 % d'apprentis – principalement des temps complet).</p>	<p>Faire le lien avec le SPE pour l'accompagnement à la mise en place de solutions de recrutement.</p> <p>Décliner le SPE localement. Mise en place d'un SPEL.</p>	<p>SPE, entreprises</p>
<p>Difficulté d'accueil des apprentis et de stagiaires (formation des maitres d'apprentissage, logements, offre d'accueil au sens large...).</p>	<p>Promotion de l'apprentissage par le biais de réunion de présentation.</p> <p>Structuration d'un réseau d'hébergements à destination des apprentis, saisonniers, stagiaires.</p>	<p>OPCO, CCI, CFA, etc.</p> <p>Cf. Actions collectives ACP.</p>
<p>Peu de recours aux stages du secondaire et d'immersion en milieux professionnels malgré des recrutements importants post-stage.</p>	<p>Promotion des stages du secondaire et en immersion professionnelle.</p>	<p>ERIP, CLEE, CCI, etc.</p>
<p>Intérêt des entreprises sur la mise en place de plan de formation collectifs.</p>	<p>Réunir les entreprises et les organismes de formation afin de définir quels types de formations collectives peuvent être développé</p>	<p>OPCO, Organismes de formation</p>
<p>Manque de compétences concernant la communication digitale et manque de temps pour la création de contenu</p>	<p>Formation au numérique, appui à la production de contenus digitaux.</p>	<p>Cf. Actions collectives ACP</p>
<p>Une saisonnalité de l'activité à prendre en compte dans les problématiques de recrutement des entreprises</p>	<p>Aide aux recrutements saisonniers en lien avec les partenaires</p>	<p>SPE</p>
<p>Enjeu de fidélisation des salariés (emploi peu qualifié, apprentis)</p>	<p>Travail sur la marque employeur.</p>	<p>Entreprises, collectivités, OPCO, etc.</p>