



# ONISEP



octobre  
2017  
N°41

**onisep**

ORIENTATION ET DÉCOUVERTE DU MONDE PROFESSIONNEL

## TOURISME UN SECTEUR PHARE EN OCCITANIE

ENQUÊTE

### UNE FILIÈRE QUI INNOVE !



Numéro réalisé avec le soutien de la  
Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée



**OCCITANIE**

onisep

LE MAGAZINE DES MÉTIERS ET DES FORMATIONS EN OCCITANIE



# 100

**MÉTIERS**  
**EN RÉGION**

▶ [www.100metiers.fr](http://www.100metiers.fr)



## Rechercher un métier, s'informer

- ▶ des contenus
- ▶ des vidéos métiers
- ▶ de l'interactivité
- ▶ des actus connectées



**Midi Libre**



# N°41

## Sommaire

### ENQUÊTE

Le tourisme, une filière qui innove ! p. 2

### SUPPORT PÉDAGOGIQUE

Évaluer ses compétences linguistiques et les améliorer en dehors du cadre scolaire p. 13

### APRÈS LE BAC

Les études à bac + 1, bac + 2, + 3 p. 14

### MONDE PROFESSIONNEL

Ancien secteur, nouvelles professions ! p. 16

Tourisme : des métiers impactés par le numérique p. 17

Le thermalisme, source d'emplois p. 18

Tour-opérateurs, des spécialistes de la conception de voyages p. 19

### ÉCOLES / FORMATIONS

Les formations dans l'hôtellerie-restauration, vers plus de polyvalence p. 20

Encadrement sportif : zoom sur

le BPJEPS p. 21

Alternance, VAE, d'autres façons d'obtenir un diplôme p. 22

### HANDICAP

Rendre le tourisme accessible à tous p. 24



### Éditorial

## « Le tourisme, un poids lourd de notre économie »

Première région au niveau national en termes de fréquentation touristique, l'Occitanie possède plusieurs atouts dont une façade littorale des plus attractives où se concentrent chaque année plus de 8 millions de touristes. La filière « tourisme - hôtellerie - restauration » constitue donc un poids lourd de l'économie de notre territoire.

Dans ce cadre, au-delà de l'accompagnement individuel et collectif des entreprises de ce secteur par les CCI - Chambres de commerce et d'industrie d'Occitanie, la formation représente une part importante de cet accompagnement à travers l'apprentissage et l'alternance.

Près de 2 200 apprenants (apprentis et alternants en contrat de professionnalisation) sont formés en 2017 par notre réseau, ce qui en fait un partenaire privilégié des entreprises, à travers le Centre de formation d'apprentis (CFA) régional CCI Sud Formation, le CFA Sud Tourisme, l'école « The Village » et l'IRTH, Institut régional de tourisme et d'hôtellerie.

Du CAP à la licence professionnelle, nous répondons aux besoins en compétences et en qualification de près de 2 000 entreprises sur plusieurs lieux : Alès, Béziers, Carcassonne, Montpellier, Nîmes, Perpignan, Saint-Affrique et Tarbes, en diversifiant sans cesse notre offre. Ainsi, nous ouvrons à Narbonne en novembre 2017 une formation en apprentissage dans le secteur des métiers de l'animation, en lien avec les petites et moyennes entreprises de l'hôtellerie de plein air, en complémentarité avec le site de Saint-Affrique tourné depuis de nombreuses années vers un partenariat gagnant avec les tour-opérateurs.

À travers cette offre, c'est toute une filière qui se structure pour répondre à la diversité des besoins et ce sur l'ensemble des territoires d'Occitanie.

**Alain Di Crescenzo,**  
Président de la CCI Occitanie



### ONISEP PLUS le magazine des métiers et des formations en Occitanie Bulletin d'information

Directeur de la publication : Michel Quéré

par délégation : Olivier Brunel

Directrice de la rédaction : Dorothée Douriez

Rédactrice en chef : Sophie Salvadori

Rédaction : Audrey Coster, Sophie Salvadori

oniseplusplus@listes.onisep.fr

Remerciements : Maud Biger, responsable de communication

Institut Montpellier Management, Éric Sanchez, directeur

adjoint Pôle emploi Montpellier Méditerranée, Pierre Brossier,

Responsable et Clarisse Landes du service Statistiques,

Études et Évaluations, Pôle emploi Occitanie, Lorraine

Detailleur, coordinatrice formation Ariéda Montpellier,

Caroline Berland, Responsable communication/ E-tourisme

Office de tourisme & des congrès Montpellier Méditerranée

Métropole, Martine Cathala coordinatrice de projets,

Chantal Vernet, directrice, DAVA académie de Montpellier,

Coordination de la fabrication des éditions : Chantal

Sciabbarrasi

Relecture : Célia Perrin, Onisep Occitanie site de Toulouse.

Conception graphique : Cyril Lauret

Maquette : Sophie Salvadori

Photo de couverture : © Alain Potignon / Onisep

Photo Édito : © CCI Occitanie

Communication : Geneviève Zaneboni

Impression : PURE IMPRESSION

34 130 - Mauguio

Tél. : 04 67 15 66 05

Routage : Routage 2000

34 140 Mèze

Tél. : 04 67 43 91 72

4 000 exemplaires

Date du dépôt légal : octobre 2017

N° ISBN : 978-2-37712-045-1

## Le tourisme, une filière qui innove !

Première de par sa capacité d'accueil touristique de France avec plus de 40 millions de nuitées (hors centres de loisirs), l'Occitanie confirme sa place de poids lourd du tourisme français. Porteur d'emplois, ce secteur innove, tant du point de vue des métiers qui s'adaptent à la demande de la clientèle que dans son offre de formation.



### Sommaire de l'enquête

Hôtellerie, restauration, 1<sup>er</sup> pourvoyeur  
d'emplois touristiques ..... p. 4

Le tourisme sportif et de loisirs élargit sa  
clientèle..... p. 6

L'industrie du tourisme sait s'adapter . p. 8

Les campus des métiers et des qualifications,  
une stratégie de développement économique  
..... p. 10

3 questions à... Carole Delga, Présidente de la  
Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée  
..... p. 12

Selon l'INSEE, Institut national de la statistique et des études économiques, le tourisme comprend les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs non liés à l'exercice d'une activité rémunérée dans le lieu visité.

Les activités caractéristiques du tourisme sont donc celles qui satisfont les besoins des touristes en hébergement et restauration, ou pour certaines activités spécifiques : agences de voyages, offices de tourisme, thermalisme et thalassothérapie, remontées mécaniques... On peut également y voir les activités de transport. En effet, transport international, transport intérieur, transport sur place sont considérés comme des activités caractéristiques du

tourisme. Les activités culturelles, ainsi que les activités sportives et distractions sont aussi à prendre en compte. Ainsi en France, l'activité des remontées mécaniques est considérée comme une activité caractéristique du tourisme.

**Le tourisme est un atout économique majeur en Occitanie.**

Il fait partie des quatre secteurs phares de la région avec l'agriculture-agroalimentaire, l'aéronautique et le bâtiment. La région est la 1<sup>re</sup> pour la capacité d'accueil touristique de France. On compte environ 108 000 emplois dans les activités liées au tourisme, hors emplois publics. Et environ 38 000 entreprises dans les activités caractéristiques du tourisme. La région accueille 30 millions de touristes par an dont 8 millions sur le littoral. Le secteur du tourisme, en pleine évolution, offre de nombreuses possibilités d'emploi, à découvrir dans ce magazine !

**108 000**

emplois dans le tourisme en Occitanie

**+ 2,5 %**  
de nuitées en 2016

Source : Chiffres-clés du tourisme et des loisirs en Occitanie / Pyrénées-Méditerranée

## EN OCCITANIE, UN SECTEUR DE POIDS !

Avec plus de 40 millions de nuitées (hors centres de loisirs), l'Occitanie confirme sa place de poids lourd du tourisme français.

En 2016, le nombre de nuitées a augmenté de 2,5 % par rapport à 2015. Sur l'ensemble de la saison d'été 2016, de mai à septembre, l'Occitanie est la première région de métropole en ce qui concerne la fréquentation touristique de plein air. Elle est aussi la 1<sup>re</sup> région ayant le plus grand nombre de sites classés au Patrimoine mondial de l'Unesco (8 sites : Albi et sa cité épiscopale, Pont du Gard, Cirque de Gavarnie, Cité de Carcassonne, Causses et Cévennes, Canal du Midi, Fortification Vauban, Chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle) ; la 3<sup>e</sup> région ayant le plus de monuments historiques (4 500) et festivals de musique.

2016 est l'année durant laquelle les touristes ont été les plus nombreux, dépassant ainsi 2012, année record. Depuis, la tendance était à la baisse. Sur l'ensemble de la saison touristique (mai à septembre), plusieurs tendances émergent : le succès de l'activité sur le littoral, la progression des courts séjours, un plébiscite des produits du terroir et d'une gastronomie de qualité, ou encore la recherche d'hébergements proposant calme et tranquillité.

La dernière enquête d'Atout Métiers indique que les métiers de l'hôtellerie/restauration/tourisme rassemblent 5,5 % des emplois avec une hausse de + 10 % entre 2007 et 2012. Le tourisme génère 108 000 emplois en moyenne sur l'année, soit environ 5 % de l'emploi total régional. 80 % de ces emplois dépendent directement de la présence de touristes dans la région ; les 20 % restants sont liés à d'autres activités du tourisme, comme les voyages et leur préparation. Les emplois sont

occupés par des actifs plutôt jeunes mais avec un vieillissement marqué parmi les exploitants de petites structures. Le secteur est porté par l'attractivité démographique et touristique de la région ainsi que par le développement de la silver économie. La silver économie désigne l'ensemble des activités de production de biens et / ou de services répondant aux besoins et aux usages des personnes âgées (personnes de plus de 60 ans) et de leurs aidants. La filière est transversale à tous les secteurs d'activité et doit répondre à l'ensemble des besoins des seniors : loisirs et tourisme santé, urbanisme, transports, habitat, alimentation, numérique, services à domicile, prévoyance, santé... La silver économie : des évolutions sociétales génératrices d'opportunités et d'emplois [www.entreprises.gouv.fr/politique-et-enjeux/la-silver-economy-pole/](http://www.entreprises.gouv.fr/politique-et-enjeux/la-silver-economy-pole/)

### Les enjeux emploi-formation

portent sur la professionnalisation des actifs (et l'amélioration de l'adéquation formation-emploi), la saisonnalité et la qualité des emplois (qui peuvent générer un déficit d'attractivité) mais aussi les reprises d'activité et les exigences du e-tourisme et des normes environnementales et sanitaires. Les métiers très demandés sont les employés polyvalents d'hôtellerie et les responsables d'établissement de restauration collective. Des nouveaux métiers émergent, comme le yield manager (chargé d'optimiser la politique tarifaire des établissements) ou encore l'animateur numérique (pour contribuer au développement du e-tourisme sur les territoires). Voir pp. 16 et 17.

### LES COMPÉTENCES ATTENDUES POUR TRAVAILLER DANS LE TOURISME

Les employeurs ont besoin de compétences en langues et cultures étrangères, maîtrise des outils numériques et des réseaux sociaux, qualité de service et aptitudes relationnelles.

Il faut savoir en effet écouter le client, cerner sa demande, souvent connaître la région comme sa

poche... et maîtriser deux langues (dont l'anglais) pour pouvoir s'adresser aux étrangers. Les principales clientèles étrangères sont les Néerlandais (24 % de la clientèle étrangère), les Allemands (17 %) et les Belges (14 %). Malgré parfois dans ce secteur des rythmes soutenus, les professionnelles, professionnels du tourisme sauront être méthodiques, aimables et garder leur bonne humeur !

### 1 173 LABELS QUALITÉ TOURISME

L'Occitanie est la première région en nombre d'établissements labellisés Qualité Tourisme. Ce label est une marque de l'État qui permet de choisir en toute confiance des établissements qui offrent des prestations de qualité.

### EN SAVOIR PLUS

Les métiers porteurs en Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées, Enjeux Atout Métiers, 2016 [www.atout-metierslr.fr](http://www.atout-metierslr.fr) Chiffres-clés du tourisme et des loisirs en Occitanie / Pyrénées-Méditerranée [www.laregion.fr/IMG/pdf/rencontres\\_tourisme\\_36p.pdf](http://www.laregion.fr/IMG/pdf/rencontres_tourisme_36p.pdf)

Offices de tourisme de France [www.offices-de-tourisme-de-france.org](http://www.offices-de-tourisme-de-france.org) Chiffres-clés du tourisme régional [www.destinationsuddefrance.com/Presse/Chiffres-cles-du-tourisme-regional](http://www.destinationsuddefrance.com/Presse/Chiffres-cles-du-tourisme-regional) Le tourisme fait rayonner l'Occitanie <http://voccitanie.occitanie.cci.fr/2017/05/01/tourisme-sur-le-podium-des-secteurs-qui-font-rayonner-loccitanie/>

### À NÎMES, ON INVENTE LE TOURISME DU FUTUR

Porté par Nîmes Métropole, en partenariat avec la Région Occitanie, avec le parrainage de Welcome City Lab et de la Direction générale des entreprises, l'accélérateur Tourisme a l'ambition d'inventer le tourisme du futur grâce à un dispositif d'accompagnement de start-ups françaises et étrangères sur le territoire de l'agglomération nîmoise. [www.openimes.fr/actualites/laccelerateur-tourisme-de-nimes-metropole/](http://www.openimes.fr/actualites/laccelerateur-tourisme-de-nimes-metropole/)

Sophie Salvadori ■

# L'hôtellerie-restauration, 1<sup>er</sup> pourvoyeur d'emplois touristiques

10<sup>e</sup> employeur en Occitanie avec 88 200 actifs, le secteur de l'hébergement et de la restauration est particulièrement dynamique en région.

Bien que pouvant être envisagée indépendamment du secteur du tourisme, la filière « hôtels, cafés, restaurants » (HCR)\* se développe souvent en lien avec ce dernier. Le secteur de l'hôtellerie-restauration occupe d'ailleurs une place prépondérante dans l'économie du tourisme ; il est également le plus important en termes d'emplois.

Cela est d'autant plus vrai en région Occitanie, qui, forte d'une offre touristique très diversifiée (littoral, montagne, thermalisme, patrimoine culturel, etc.), constitue un territoire à forte attractivité.

**\* Le secteur HCR comprend les restaurants traditionnels, la restauration collective, les traiteurs, les cafétérias, les hôtels et hôtels restaurants, les débits de boissons (cafés, bars, brasseries), les discothèques, les casinos, les bowlings et les instituts de thalassothérapie.**

## DES MÉTIERS EN TENSION

Riche de métiers très variés, c'est un secteur où le chômage n'existe pas, et où les perspectives de trouver un emploi sont garanties, en France comme à l'étranger.

Et pour cause, les employeurs peinent à trouver des candidats sur les cœurs de métiers.

Trois catégories de métiers de la restauration sont particulièrement en tension : le personnel de cuisine, le service en restauration et le personnel polyvalent.

La branche hôtellerie de son côté manque de candidats sur les postes de réceptionniste et personnel d'étage.

## DES CONDITIONS D'EMPLOIS SPÉCIFIQUES

**L'activité touristique est pour l'essentiel une activité saisonnière induisant une forte saisonnalité des activités professionnelles liées au secteur.**

L'emploi saisonnier pèse ainsi particulièrement lourd dans la filière HCR avec une part importante de CDD inférieurs à 6 mois.

Cette précarité, associée à des conditions de travail difficiles (nombreux temps partiels ; travail en horaires décalés ; métiers physiquement exigeants, etc.), influencent négativement l'image que les gens ont du secteur.

Conséquences ? Outre des difficultés à recruter, un turn-over important des salariés, et des postes souvent occupés par des salariés jeunes voire très jeunes (20 % des actifs en emploi ont moins de 25 ans).

Un problème pour les employeurs qui insistent sur la nécessité de former et de certifier les personnes qui souhaiteraient exercer ces métiers, notamment en développant les contrats d'apprentissage, de professionnalisation et la VAE. Voir p. 22.

On constate d'ailleurs, que bien que restant plus ouverts aux actifs sans formation que les autres secteurs, près de 60 % d'entre eux ont aujourd'hui un diplôme de niveau V ou de niveau IV.

## LA FORMATION : UN ENJEU MAJEUR POUR LE SECTEUR

L'essor des nouvelles technologies entraîne une technicisation croissante des activités du secteur impliquant une évolution des métiers et des compétences. Commercialisation en ligne, utilisation d'objets connectés, de logiciels de gestion...



© Grégoire Maisonneuve / Onisep

La maîtrise des interfaces et des outils numériques devient aujourd'hui indispensable pour les professionnels de l'hôtellerie-restauration.

Les règles d'hygiène et de sécurité de plus en plus strictes imposent également des connaissances spécifiques essentielles (ex : Méthode HACCP - *Hazard Analysis Critical Control Point* - qui est un système d'analyse destiné à garantir la sécurité sanitaire des denrées alimentaires).

La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est également fondamentale pour les professionnels en contact avec la clientèle.

Enfin les professionnels de la filière peuvent, plus que dans d'autres secteurs, être amenés à occuper différentes fonctions, du fait de la taille de l'établissement (dans un établissement « familial » par exemple, les employés seront appelés à être polyvalents) ; du fait d'une volonté organisationnelle comme en restauration rapide ; ou encore de l'automatisation de certaines tâches. Une polyvalence qui suppose savoir-faire et capacité d'adaptation. Pour répondre à toutes ces exigences, l'offre de formation ne cesse de s'enrichir, du certificat d'aptitude professionnelle (CAP) au bac + 5.

Soulignons en outre que les contenus et référentiels de ces formations sont revus et évoluent en permanence pour s'adapter et répondre au mieux aux besoins du terrain (cf rubrique Écoles / formations, p.20).



## Interview

Rencontre avec Arnaud BIBOLLET, 41 ans, gérant d'un restaurant de plage de 800 m<sup>2</sup> Les Salines, à Sète (34).



© Arnaud Bibollet

**En quoi consiste votre activité professionnelle ?**

En tant que gestionnaire, mon rôle est de gérer la caisse et le chiffre d'affaires, c'est-à-dire garantir l'équilibre entre les recettes et les dépenses afin de dégager des bénéfices. Je suis également le garant de la qualité de service ; je dois aussi gérer le personnel, accueillir la clientèle, prévoir les approvisionnements ; assurer la gestion des stocks, contacter les fournisseurs, etc. Enfin, c'est à moi d'anticiper les éventuels problèmes liés à l'activité tels que affluence, météo, événements spéciaux tels que les fêtes locales, privatisation, etc.

**Comment s'organise votre activité sur l'année ?**

L'établissement est ouvert d'avril à septembre.

Le recrutement commence en février/mars, le « montage » de

l'établissement mi-mars.

Le pic d'activité sur Sète se situe entre fin mai et fin août, la fête de la Saint-Louis a lieu le 25 et annonce clairement la fin de saison.

Le mois de septembre est partagé entre derniers jours d'ouverture, démontage de la plage, et stockage du matériel pour l'hiver.

Le mois d'octobre et la première quinzaine de novembre est la période au cours de laquelle je boucle l'exercice comptable.

À partir de ces résultats, je vais pouvoir me projeter sur la saison à venir, modifier et faire évoluer les points en hausse et/ou en baisse, modification de la carte, des plannings, de l'organisation générale, etc.

La rencontre des fournisseurs se fait en deux temps, avec d'un côté la rencontre des nouveaux fournisseurs entre octobre et décembre et celle des « historiques » entre décembre et février.

**" Novembre et décembre sont les mois les plus calmes. J'en profite pour prendre des repos, sachant que pendant la saison je travaille 7j/7, entre 14 et 16h par jour."**

À partir de janvier et jusqu'à mi-mars, je remets « le bleu de travail » afin de remettre en état le matériel pour la saison à venir, nettoyer les moteurs des frigos, contrôler et/ou changer des tuyauteries, réviser les éclairages... Il faut également nettoyer et repeindre l'établissement pour qu'il soit conservé et protégé pour l'année en cours car je suis installé sur la plage et le matériel est soumis aux embruns marins, au vent, au sable, à l'humidité, à la pluie...

C'est aussi durant cette période que j'apporte les éventuelles modifications à la structure. Par exemple cet hiver j'ai refait le bar, revu l'organisation de l'espace de rangement de la chambre froide

et réaménagé les toilettes.

Enfin c'est également au cours du premier trimestre qu'il faut prévoir les fournisseurs de matériel de transport et grues pour l'installation. Cette période de début janvier à mi-mars est en 5j/7, de 9h à 18h... presque des vacances ! (rires).

**Combien de personnes employez-vous ? Quelles sont vos attentes vis-à-vis d'elles ?**

L'hiver je suis seul à travailler, à partir de mars, il y a une personne avec moi ; il y a 2 ou 3 personnes de plus pour le montage. Pendant la saison, l'effectif grimpe jusqu'à 14 contrats.

J'attends de mes salariés de la logique, une écriture lisible et un minimum de fautes d'orthographe, une bonne présentation, physique et orale, de la ponctualité, de la rigueur, de l'investissement personnel - mais ça va de soi dans la restauration ; de la conscience professionnelle, de la mémoire, de l'écoute, à mon égard et à l'égard des clients. Il faut s'occuper d'eux comme l'on aimerait que l'on s'occupe de soi-même !

**Quels conseils donneriez-vous à des jeunes désireux de s'engager dans ce type d'activité ?**

Si vous voulez le faire, faites-le, mais faites-le à fond ! C'est le conseil de ma mère il y a presque 20 ans, et ça a marché ! Et ça marche encore !

### LA RÉGION OCCITANIE

- 1<sup>re</sup> région pour la capacité et la fréquentation de l'hôtellerie de plein-air avec 23 millions de nuitées ;
- 1<sup>re</sup> région pour la capacité d'accueil touristique avec 3,4 millions de lits touristiques dont 900 000 lits dans les hébergements marchands ;
- 4<sup>e</sup> région en nombre de chambres d'hôtels ;
- 1<sup>re</sup> région thermale en nombre d'établissements.

Source : Insee

Audrey Coster ■

# Le tourisme sportif et de loisirs élargit sa clientèle

Depuis plusieurs années, le tourisme sportif et de loisirs séduit une clientèle de plus en plus large. En quête d'évasion, celle-ci a besoin d'être prise en charge et nécessite des prestations professionnelles qui encadrent les pratiques.

## UNE FILIÈRE QUI SE STRUCTURE...

De plus en plus de vacanciers, désireux d'intégrer une dimension sportive à leurs vacances, se tournent vers les activités physiques de pleine nature ; ces dernières permettent d'allier santé et découverte des territoires sous un angle inédit. À l'image des sports d'hiver, elles peuvent même devenir un motif de séjour à part entière.

La région Occitanie ne manque pas d'atouts naturels pour promouvoir cette forme de tourisme ; avec plus de 200 kms de côte, 20 stations balnéaires, 2 chaînes montagneuses, 13 réserves et 6 parcs naturels, 2 parcs nationaux, 1 parc marin, plusieurs canyons, le canal du Midi et ses voies vertes, etc., associés à un climat des plus favorables, elle constitue un terrain de jeu idéal pour la pratique d'activités de pleine nature.

Pour satisfaire cette demande croissante, l'offre de séjours sportifs se diversifie, la filière se structure ; cela se traduit notamment par le développement d'infrastructures dédiées mais également la formation de professionnels en vue d'un encadrement adapté du public. Parmi eux, les éducateurs sportifs et animateurs sont les figures emblématiques des séjours organisés. Ils sont là pour encadrer les vacanciers dans leurs activités sportives et assurer l'accueil et l'animation sur leur lieu de vie (animateur généraliste).

Au-delà des séjours sportifs à proprement parler, ces professionnels sont aussi présents dans les clubs de vacances, centre de loisirs et autres hôtels-clubs.

Pour accéder à ces métiers, des diplômes de l'animation et de

l'encadrement sont requis, ainsi que d'importantes qualités humaines et une belle dose de motivation !

[www.onisep.fr/Choisir-mes-etudes/Apres-le-bac/Principaux-domaines-d-etudes/Les-diplomes-de-l-animation](http://www.onisep.fr/Choisir-mes-etudes/Apres-le-bac/Principaux-domaines-d-etudes/Les-diplomes-de-l-animation)

## LE POINT AVEC JEAN-LUC CARMIGNAC, DIRECTEUR RÉGIONAL À L'UCPA



©JL Carmignac

### Quels sont les principaux métiers du sport et de l'animation que l'on retrouve à l'UCPA ?

Concernant le sport, le métier qui fait référence est celui d'Éducateur sportif. Les salariés sont titulaires du BPJEPS, brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport, qui est un diplôme de niveau IV. Ils peuvent aussi être titulaires du DEJEPS, diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport de niveau 3, ou du DESJEPS, Diplôme d'État supérieur de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport de niveau 2. Ces diplômes sont présents dans l'ensemble des disciplines. Ces dernières années, le BPJEPS APT, Activité Physique pour Tous, a pris une place importante car il permet de pouvoir encadrer une pluralité d'activités en initiation. La demande importante de pratique « multi-activités »



explique cela. L'encadrement de certaines pratiques, en environnement spécifique telles que la plongée, l'escalade, le canyoning... nécessite toutefois de compléter cette formation notamment avec des CQP, certificats de qualification professionnelle [ndlr : voir Écoles / formations, p.21].

Forts de quelques années d'expérience, ce sont des métiers de management d'équipes que l'on retrouve sur les disciplines les plus développées parmi les 80 existantes dans nos séjours. Responsables techniques ou responsables des activités, pour des structures plus importantes, sont les titres utilisés au sein de l'UCPA.

Pour finir, nous avons besoin d'expertise sur un certain nombre de filières sportives. Celle-ci est pilotée par des référents d'activités dont le rôle est d'assurer une veille sur l'évolution de leur activité respective, de donner des orientations pédagogiques et également de générer de l'innovation aux niveaux des pratiques.

Concernant l'animation, nos accueils collectifs de mineurs sont encadrés par des directeurs de séjour titulaires du brevet d'aptitude aux fonctions de directeur, BAFD, ainsi que par une équipe titulaire du BAFA, brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur, ou en formation BAFA. Par ailleurs, nous disposons de



© Lucas Schifres / Onisep

personnels animant journées et soirées sur nos centres « adultes ». Ceux-ci ne disposent pas de diplômes associés spécifiques. À noter que nous avons néanmoins mis en place depuis de nombreuses années une formation d'animateur musical et scénique qui est sanctionnée par un diplôme reconnu par l'État.

Au-delà de ces métiers très opérationnels, un poste de responsable de l'accueil animation et de la vie collective est en place. Ce manager d'équipe est chargé de la gestion et de la coordination des acteurs pour répondre au mieux aux attentes des différentes clientèles.

**Quelles sont vos attentes chez les professionnels de l'animation sportive que vous recrutez ?**

Au-delà des diplômes, c'est le savoir-être qui va primer. Notre Projet éducatif et sportif, PES, est articulé autour de 4 éléments que sont la recherche d'autonomie, la création de lien social, faire que les activités génèrent du bien-être chez nos clientèles et la prise en compte de l'aspect environnemental des lieux de pratique. En outre, la prise en compte de l'individualité de chaque client est au centre de nos préoccupations. Pour ce faire, des qualités relationnelles telles que l'empathie et l'écoute sont essentielles. Enfin, les expériences diversifiées parachèvent les choix que nous pouvons faire au moment du recrutement.

**Quelles sont les atouts et difficultés de ces métiers?**

Côté atout il y a déjà le plaisir de partager une activité que l'on aime ! La pratique d'activités de pleine nature représente également un attrait pour beaucoup. La relation humaine et le partage sont au cœur de ces métiers ; l'apport sur le plan personnel est donc assez riche. En revanche, si la pratique d'une activité en extérieur peut être un avantage, celle-ci représente également un inconvénient important dès que les conditions climatiques se compliquent. On peut penser qu'il n'y a que difficilement de carrières longues d'encadrement sur le terrain.

Les aspects contraignants pouvant en effet au fil des années prendre le pas sur les points agréables. Il y a donc une anticipation de réorientation de carrière à prévoir pour les moniteurs. Les postes à responsabilité peuvent être une solution mais certainement pas pour tous !

**Quels conseils donneriez-vous à un jeune souhaitant intégrer le secteur du sport et de l'animation ?**

La porte d'entrée « animation » de type formation BAFA est toujours intéressante car elle amène à bien mesurer ses capacités relationnelles. Cela permet de voir si on dispose des compétences de base attendues pour transmettre un savoir. À la suite, le niveau de pratique sportive est déterminant pour l'accession à une formation diplômante. Les CQP qui permettent d'exercer à titre professionnel contre

rémunération constituent également un bon moyen de mettre le pied à l'étrier avant de se lancer dans une formation conduisant à l'obtention d'un diplôme d'État.

Enfin face à l'attrait croissant vers des contenus multi-activités, il devient aujourd'hui nécessaire, pour faciliter son insertion sur le marché de l'emploi, d'avoir plusieurs cordes à son arc.

Pour les formations, ce bilan conduit à penser que les bi-qualifications, qui étaient déjà souvent nécessaires du fait de la grande saisonnalité de certaines pratiques, deviennent un classique. Dans ce contexte, le BPJEPS APT constitue également une bonne piste car moins exigeant en termes de niveau de pratique et très intéressant au niveau de l'employabilité.

Plaquette formation UCPA : <http://formation.ucpa.com/>

**... ET QUI S'ÉLARGIT : L'ŒNOTOURISME, CRÉATEUR D'EMPLOIS**

À l'instar du sport, l'œnotourisme, qui repose sur la découverte des régions viticoles et leurs productions (dégustation, visites de caves, de vignobles, de routes des vins, de villages viticoles...), constitue un moyen original d'appréhender un territoire et peut ainsi motiver le choix d'un séjour. En région Occitanie, où se trouve le plus vaste et le plus ancien espace viticole du monde, cette pratique est en plein essor, générant d'importantes retombées économiques et avec elles, la création d'activités nouvelles et d'emplois. Et pour permettre aux professionnels de valoriser au mieux les vins et vignobles, l'offre de stage et formation s'étoffe (ex : licence professionnelle Œnotourisme et Projet culturel).

À noter : l'œnotourisme peut faire l'objet de métiers à part entière (chargé de mission œnotourisme, guide œnotouristique...) ou constituer un complément d'activité pour les professionnels de la vigne et du vin (viticulteur ; œnologue ; commercial vin...).

Audrey Coster ■

# L'industrie du tourisme sait s'adapter

Le cœur de métier de l'industrie du tourisme ? L'organisation et la vente de voyages. Des pro qui conçoivent, organisent, conseillent et vendent des voyages. Leur mot d'ordre : s'adapter. Aux différents types de clientèle, française, étrangère, familiale, professionnelle..., mais aussi à l'air du temps, qui voit les goûts et les pratiques évoluer, y compris en matière de réservations !

## CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

Le secteur du tourisme, selon l'Organisation mondiale du tourisme, est l'ensemble d'unités de production de différentes **industries** qui fournissent les biens et services de consommation demandés par les visiteurs. Ces industries sont appelées **industries touristiques** car les dépenses des visiteurs représentent une part si importante de leur offre que celle-ci cesserait d'exister en quantité significative en l'absence de visiteurs. Sans visiteurs, les agences de voyages et autres services de réservation mettraient la clé sous la porte.

## ÉVOLUTION DES MÉTIERS TRADITIONNELS

Les métiers des agences de voyages intègrent de plus en plus une dimension commerciale forte. L'accueil de la clientèle est moins passif, le suivi client, la fidélisation du client, le service après-vente... deviennent des objectifs stratégiques dans un contexte de marché plus concurrentiel. Les compétences à mettre en œuvre : travailler de façon orientée client ; maîtriser les technologies de l'information et des communications ; tenir compte des enjeux du développement durable ; parler, lire, écrire une ou plusieurs langues autres que le français ; savoir mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

## LES EMPLOIS SPÉCIFIQUES LIÉS AU VOYAGE

Selon *Les entreprises du voyage*, les emplois spécifiques, ouverts aux femmes comme aux hommes et liés au voyage sont classés en 6 familles.

### Famille Tourisme + Affaires

Conseiller voyages\*

Forfaitiste

Conseiller billetterie

Chargé des documents de voyages.

\* On ne parle plus d'hôtesse

d'accueil dans les offices de tourisme mais de conseillers voyages ou conseiller en séjour ; être conseiller c'est être un bon communicant, un bon prescripteur de son offre touristique ! On est sur deux tableaux, la communication et le marketing.

### Famille Agences (de tourisme)

Responsable de secteur agence ou d'unité technique

Responsable d'agence(s)

Animateur-coordonateur de réseau

Directeur régional

### Famille Plateaux

Responsable de module/d'équipe

Responsable de groupe

Responsable de plateau

### Famille Réceptif

Agent réceptif et ou d'accueil

Agent d'exploitation/Agent de

planning

Délégué réceptif/Correspondant

local

### Famille Transports, exploitation

Gestionnaire des allotements

terrestres (quantité de chambres

attribuées sur contrat par un hôtel à

un voyageur)

Gestionnaire aérien

### Famille Production

Chef de produit

Acheteur.

## LE TOURISME D'AFFAIRES

Selon la Chambre de commerce et d'industrie, chaque année, Montpellier accueille plus de 500 meetings d'affaires (soit 1,5 million de congressistes - exposants et visiteurs). La ville se classe au 3<sup>e</sup> rang des villes de congrès, en France. Le tourisme d'affaires représente 54 % des touristes. Le budget moyen des congressistes est de 150 euros par jour. **C'est 2,5 à 5 fois plus qu'un touriste classique.** À Toulouse, le tourisme d'affaires représente 150 M€ de chiffre d'affaires, 27 000 emplois et l'offre hôtelière est estimée à 11 000 chambres. Il pèse 69 % de l'activité touristique, grâce à l'activité aéronautique et aux nombreux congrès et séminaires de grandes entreprises qui s'y déroulent tout au long de l'année.

Touriste : visiteur qui passe au moins une nuit (et moins d'un an) hors de son domicile, selon la définition du Service de la donnée et des études statistiques français. Le SDES fait partie du Commissariat général au développement durable (CGDD), au sein du ministère de la Transition écologique et solidaire. Il a pour mission d'organiser le système d'observation et statistique en matière de logement, de construction, de transports, d'énergie, d'environnement et de développement durable, en liaison avec les institutions nationales, européennes et internationales intéressées.

[www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr](http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr)



© Simon Sastré

« En Occitanie, le tourisme d'affaires représente plus de 6 millions de nuitées d'affaires en 2015, soit près de 40 % des nuitées hôtelières totales, autant dire que nous souhaitons axer nos efforts collectivement avec les professionnels du tourisme de la région pour que notre destination soit référencée au mieux auprès des tour-opérateurs spécialisés » explique Virginie Rozière, Présidente du Comité régional tourisme Occitanie.

### LES MÉTIERS DU TOURISME D'AFFAIRES

**L'agente, l'agent de développement touristique** travaille pour les collectivités et les territoires qui veulent améliorer leur fréquentation touristique : développement du tourisme d'affaires, promotion du patrimoine... les idées ne manquent pas pour attirer le visiteur.

Les formations les plus adaptées au métier : surtout des masters (bac + 5) en tourisme, urbanisme, aménagement du territoire.

**La cheffe, le chef de projet en tourisme d'affaires** participe à l'élaboration des projets touristiques ou organise des événements dont il supervise tout le déroulement, en lien avec la politique commerciale. Il gère les aspects techniques et logistiques et s'assure de la qualité de la prestation.

Types d'événements concernés : séminaires, incentive, conventions, congrès pharmaceutiques, symposiums...

**Autres métiers**, ouverts aux femmes comme aux hommes, liés au tourisme d'affaires :

Chargé d'affaires  
 Directeur d'agence événementielle  
 Directeur de clientèle  
 Directeur de foire, salon, congrès exposition  
 Directeur technique  
 Responsable marketing et communication  
 Yield manager.

Les emplois dans le tourisme d'affaires exigent des compétences de conception, de créativité et d'organisation, du fait de la complexification des appels d'offres, du développement de la demande d'optimisation et de gestion des budgets voyages des entreprises. Avec le développement de la clientèle d'affaires, le métier de gestionnaire de compte prend également de l'importance en agences.

Lire sur le site d'Atout France le référentiel d'activités tourisme <http://referentiel.atout-france.fr/secteur/tourisme-daffaires-rencontres-et-nemements-professionnels>

### EN SAVOIR PLUS

Comité régional du tourisme  
[www.tourisme-occitanie.com](http://www.tourisme-occitanie.com)  
 Les clips métiers du secteur sur le site des 100 métiers, [www.100metiers.fr](http://www.100metiers.fr)  
 Les métiers du tourisme  
[www.entreprises.gouv.fr/tourisme/metiers-du-tourisme](http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/metiers-du-tourisme)  
 L'Organisation mondiale du tourisme est l'institution des Nations Unies chargée de la promotion d'un tourisme responsable, durable et accessible à tous. [www2.unwto.org/fr](http://www2.unwto.org/fr)  
 Glossaire du tourisme  
<http://media.unwto.org/fr/content/comprendre-le-tourisme-glossaire-de-base>  
 Institut français du tourisme  
<http://institut-francais-du-tourisme.com>  
 Entreprises du voyage (ex-Syndicat national des agents de voyages)  
[www.snav.org](http://www.snav.org)  
 Atout France, agence de développement touristique France  
<http://atout-france.fr>  
 Ensemble pour le tourisme d'affaires, CCI de Montpellier  
<http://herault.cci.fr/actualites/ci-et-ot-de-montpellier-ensemble-pour-le-tourisme-daffaires>  
 So Toulouse facilite l'organisation d'événements et de séjours dans la ville [www.so-toulouse.com](http://www.so-toulouse.com)  
 1<sup>res</sup> Assises régionales du tourisme et des loisirs, Région Occitanie, juin 2017 <https://youtu.be/-TIIzq8Pupw>

### SUD DE FRANCE DÉVELOPPEMENT RENFORCE LES "AILES" DE SAISON

Sud de France développement a pour mission d'augmenter la fréquentation touristique en Occitanie. Il développe et accompagne la mise en marché des produits touristiques afin de renforcer les « ailes » de saison : la fréquentation aux mois d'avril, mai, juin, septembre et octobre.

Ceci passe par des choix de segments de clientèles à développer : tourisme d'affaires, couples sans enfants à charge voyageant en dehors des périodes de vacances scolaires, groupes, seniors...

[www.suddefrance-developpement.com](http://www.suddefrance-developpement.com)

Sophie Salvadori ■

# Les campus des métiers et des qualifications, une stratégie de développement économique

Les Campus des métiers et des qualifications, CMQ, offrent, dans le cadre d'un partenariat renforcé entre l'État et la Région, une large gamme de formations professionnelles, technologiques et générales, secondaires et supérieures, dans un secteur d'activité correspondant à un enjeu économique national ou régional.

## LE TOURISME : UN ENJEU ÉCONOMIQUE FORT DANS LA RÉGION

Les CMQ regroupent des établissements d'enseignement secondaire et d'enseignement supérieur, de formation initiale ou continue, d'entreprises... Ils sont construits autour d'un secteur d'activité d'excellence correspondant à un enjeu économique national ou régional soutenu par la collectivité et les entreprises.

En Occitanie, le tourisme, secteur économique en plein essor, demande une grande réactivité des professionnels pour faire évoluer l'offre au plus près des standards de la demande mondiale, mais aussi des acteurs institutionnels et des acteurs de la formation. Les CMQ, de par les réseaux entre lycées généraux, technologiques ou professionnels, centres de formation d'apprentis, établissements d'enseignement supérieur, organismes de formation continue, entreprises et laboratoires de recherche, renforcent les coopérations entre le système éducatif et le monde économique et développent la mobilité internationale pour les étudiants, les élèves et les apprentis.

Ces nouveaux pôles d'excellence sont destinés à faciliter leur insertion professionnelle et fluidifient leur parcours dans l'enseignement professionnel et vers l'enseignement supérieur.

La dynamique des Campus des métiers et des qualifications s'inscrit pleinement dans une synergie avec les pôles de compétitivité. Les campus contribuent ainsi à développer les filières d'avenir, à élever le niveau de qualification et à faciliter l'insertion dans l'emploi.

Afin de consolider la place de leader dans ce domaine et de conserver son héritage touristique, l'approche coordonnée de l'ensemble des parties prenantes du tourisme fait du Campus des métiers et des qualifications le cadre pertinent pour accompagner le développement de l'emploi de l'économie touristique et anticiper les évolutions.

Chaque direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) dispose désormais d'un correspondant Campus susceptible de contribuer tant à la conception des projets de Campus qu'à leur développement.

## LES 2 CAMPUS TOURISME EN OCCITANIE

### LE CAMPUS DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS TOURISME PYRÉNÉEN, LABELLISÉ EN 2017

Il fait partie des 4, en Occitanie, à avoir été labellisés en février 2017\*. Il se situe sur les départements de l'Ariège (09), de la Haute-Garonne (31) et des Hautes-Pyrénées (65). Il intervient dans les secteurs professionnels du patrimoine, du thermalisme de santé, du thermalisme, des activités sportives et de loisirs, dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Il propose des formations de niveau V à niveau I préparant aux métiers du tourisme (cuisine, restauration, hôtellerie, guide, etc.) et permettant de travailler dans l'accueil, les relations clients-usagers, ou les métiers du tertiaire, services, maintenance des équipements, etc. Le campus des métiers Tourisme pyrénéen permet de mieux faire



correspondre les besoins des entreprises avec les potentiels actifs qualifiés et de mettre en place des réseaux pour agir à l'échelle du Massif avec deux enjeux particuliers, d'une part la montée en gamme d'un tourisme de qualité, accueillant et diversifié, et d'autre part le développement de la pluriactivité.

**Établissement contact :** lycée professionnel Joseph-Marie Jacquard - BP 32 - 09 300 Lavelanet  
Tél. 05 61 01 02 22  
<http://joseph-marie-jacquard.entmip.fr>

### CAMPUS DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS GASTRONOMIE, HÔTELLERIE ET TOURISMES, LABELLISÉ EN 2015\*\*

Il se situe sur 5 les départements de l'ex-Languedoc-Roussillon. Il intervient dans les secteurs professionnels du Management, tourisme et patrimoine, langues, hôtellerie, restauration (boulangier, pâtissier, cuisine, chocolatier-confiseur...). Il met en réseau des lycées, lycées professionnels, centres de formation d'apprentis, universités, branches professionnelles, organismes de formation continue... Cette mise en réseau renforce l'insertion professionnelle des jeunes. Les liens privilégiés avec les entreprises locales facilitent l'accueil des élèves pour leur formation en milieu professionnel. La mise à disposition de plateaux



© Simon Sastré

**600 000 OFFRES D'EMPLOI EN 2016 EN FRANCE !**

600 000 offres d'emploi dans les secteurs de l'hôtellerie, la restauration, le tourisme, les loisirs et l'animation, soit + 29 % par rapport à 2015. Il apparaît beaucoup plus difficile de pourvoir ces postes en 2017 qu'en 2016 à la même période (surtout les postes de commerciaux, conseillers voyages, billettistes, technico-commerciaux, web marketeurs et dans le digital).

C'est ce qui ressort de l'article *Emploi tourisme : un marché dynamique qui peine à recruter*, à retrouver sur le site [tourmag.com](http://bit.ly/2toiDnS) <http://bit.ly/2toiDnS>

**En Occitanie**, les chiffres de Pôle emploi indiquent qu'au cours de l'année 2016 près de 40 000 offres d'emploi concernant les métiers du tourisme ont été déposées, soit 15 % de l'ensemble des offres d'emploi enregistrées. Avec 39 % des intentions d'embauche en 2017, les métiers issus des fonctions liées au tourisme apparaissent parmi les profils les plus recherchés par les employeurs.

Les 10 premiers métiers les plus recherchés sont le personnel de cuisine ; le service en restauration ; le personnel polyvalent en restauration ; l'animation de loisirs auprès d'enfants ou d'adolescents ; le personnel d'étage ; la réception en hôtellerie ; l'accueil et renseignements ; les emplois en café, bar brasserie ; la plonge en restauration ; l'éducation en activités sportives.

Ces métiers du tourisme, de même que ceux de la vente et des services, présentent un taux de saisonnalité de 54 % et un taux de difficulté à recruter selon les employeurs de 37 % qui déclarent en effet avoir du mal à recruter dans le tourisme.

Lire la publication de Pôle emploi sur le marché du travail des métiers du tourisme, en ligne sur l'observatoire régional de l'emploi [www.observatoire-emploi-occitanie.fr](http://www.observatoire-emploi-occitanie.fr)

Sophie Salvadori ■

techniques par les entreprises contribue par exemple à une formation professionnelle de qualité et soutient en parallèle l'innovation technologique. L'ouverture à l'Europe et à l'international constitue une dimension spécifique de ce Campus, avec un enseignement renforcé de langues étrangères et des stages à l'étranger.

**Établissement contact** : lycée des Métiers de l'hôtellerie, de la gastronomie et des tourisms Georges-Frêche - 401, rue Le Titien - CS 94010 - 34 960 Montpellier cedex 2 - Tél. 04 67 13 05 05 [www.lyceehoteliergeorgesfreche.fr](http://www.lyceehoteliergeorgesfreche.fr)

1<sup>res</sup> Assises Régionales du Tourisme et des Loisirs en Occitanie <http://www.laregion.fr/Objetif-entrer-dans-le-Top-10-des-destinations-touristiques-en>

\* Voir l'Arrêté du 9 février 2017 fixant la liste des Campus des métiers et des qualifications établie au titre de l'appel à projets du 13 avril 2016 : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/2/9/MENE1704286A/jo>

\*\* Voir l'Arrêté du 9 mars 2015 fixant la liste des Campus des métiers et des qualifications établie au titre de l'appel à projets du 20 février 2014 <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030423277>

**EN SAVOIR PLUS**

Tourisme, bien-être, gastronomie : les Campus [www.education.gouv.fr/cid113426/tourisme-bien-etre-gastronomie-les-campus-des-metiers-et-des-qualifications.htm](http://www.education.gouv.fr/cid113426/tourisme-bien-etre-gastronomie-les-campus-des-metiers-et-des-qualifications.htm)

*De la formation à l'emploi, le guide du professeur principal*, n°39, magazine Onisep Plus, pages 20-21 [www.onisep.fr/Montpellier](http://www.onisep.fr/Montpellier) > Publications thématiques > La collection Onisep Plus Portraits régionaux du Tourisme hôtellerie restauration en France, FAFIH [www.fafih.com/telechargements](http://www.fafih.com/telechargements) > Études et statistiques > Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées 2016

**LES CAMPUS DES MÉTIERS, DEPUIS 2013**

La loi du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République prévoit, dans son rapport annexé, de valoriser l'enseignement professionnel, notamment par le développement de Campus des métiers et des qualifications. Le décret n° 2014-1100 du 29 septembre 2014 crée le label Campus des métiers et des qualifications (articles D. 335-33 à D. 335-35 du code de l'éducation). Il est délivré pour 4 ans - durée renouvelable - par arrêté conjoint des ministres de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, du Travail et de l'Économie et des Finances.

# 3 questions à... Carole Delga, Présidente de la Région Occitanie / Pyrénées- Méditerranée

"Je porte l'ambition d'installer Occitanie / Pyrénées-Méditerranée, à l'horizon 2021, dans le top 10 des destinations touristiques européennes."



© E. Grimault / Région

## LES MÉTIERS DU TOURISME ONT-ILS ENCORE UN AVENIR EN OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE ?

Tout à fait et heureusement, car le tourisme est un pilier majeur de notre économie régionale. Juste derrière l'agriculture/agroalimentaire et devant le BTP et l'aéronautique, c'est ici le deuxième secteur d'activité dont relèvent près de 40 000 entreprises. Il emploie 108 000 personnes pour un chiffre d'affaires annuel de 14 milliards d'euros, soit 10 % du PIB régional. Notre région est toujours la première destination pour la clientèle française et la quatrième région touristique française. La variété de ses paysages, la présence d'une offre balnéaire et de montagne, ainsi que son patrimoine culturel assurent son excellence.

Mais le tourisme est particulièrement sensible à l'évolution des modes de consommation, notamment par l'explosion du e-tourisme.

Le monde est devenu, nous sommes devenus connectés ! C'est aussi et surtout un secteur qui recrute et offre des possibilités d'évolution de carrière : un apprenti peut finir chef étoilé ou un animateur saisonnier manager de village de vacances. Il faut revaloriser l'image de certains métiers, accompagner les entreprises, sécuriser les parcours des professionnels et adapter notre outil de formation.

À titre d'exemple, je citerais le cluster tourisme, hôtellerie-

restauration et agriculture qui a ouvert en septembre dernier sur le site du CFA régional de Marguerittes, près de Nîmes. C'est un vrai pôle d'excellence doté d'équipements innovants où 1 300 jeunes suivent des cursus, du CAP jusqu'au bac + 3, en lien direct avec des entreprises, des universités et des grandes écoles.

## QUELS SONT LES GRANDS AXES DE LA POLITIQUE RÉGIONALE EN MATIÈRE DE TOURISME ?

Je défends une certaine vision du tourisme pour l'Occitanie, des Pyrénées à la Méditerranée : un tourisme au cœur du développement territorial, enjeu d'attractivité. Un tourisme pluriel : populaire, durable, social et un tourisme de niche. Je porte l'ambition d'installer Occitanie / Pyrénées-Méditerranée, à l'horizon 2021, dans le top 10 des destinations touristiques européennes. Nous sommes actuellement en onzième position, il s'agit de gagner 4 millions de nuitées touristiques en cinq ans. Pour y parvenir, après une très large concertation avec l'ensemble des acteurs publics et privés du tourisme, la Région vient d'adopter une nouvelle politique touristique concourant à la compétitivité régionale, à la qualité de vie de ses habitants et à la valorisation de nos atouts, de notre patrimoine naturel et culturel. Cette politique est résolument tournée vers les entreprises et, au-delà, vers tous les acteurs et de tous les territoires.

Elle fixe une ligne directrice : cap sur l'innovation touristique !

Il s'agit notamment d'inciter les entreprises du tourisme à innover et de les accompagner fortement dans ce sens. Par exemple, en les aidant à répondre à leurs besoins de modernisation, de mise aux normes ou en soutenant leurs projets innovants. Et la Région s'en donne les moyens : elle va ainsi engager près de 200 millions d'euros sur cinq ans, auxquels pourraient s'ajouter plus de 100 millions après la création d'un Fonds financier tourisme, en cours de réflexion. En articulation avec cette nouvelle politique, le Programme régional unifié de tourisme des organismes locaux du tourisme et des ports de plaisance constitue un élément clé de l'amélioration de l'offre touristique. L'objectif est de faire de notre région une des références européennes pour sa qualité d'accueil touristique.

## D'AUTRES NOUVEAUTÉS CETTE ANNÉE ?

Bien sûr, plusieurs nouveaux dispositifs d'intervention régionale sont déjà lancés et d'autres le seront prochainement. Par ailleurs, la Région organisera en décembre un premier Campus de l'innovation touristique pour permettre aux professionnels d'y trouver informations, conseils et solutions. Nous sommes en bon ordre de marche pour booster notre économie touristique en mettant le cap sur l'innovation ! ■



© Ministère de l'Éducation nationale / Onisep 2015

# Évaluer ses compétences linguistiques et les améliorer en dehors du cadre scolaire

L'objectif de cette séquence est de permettre aux élèves d'auto-évaluer leurs compétences linguistiques et d'explorer certaines possibilités de les améliorer.

Cette fiche pédagogique est extraite du site de l'Onisep

[www.onisep.fr/Equipes-educatives/Ressources-pedagogiques](http://www.onisep.fr/Equipes-educatives/Ressources-pedagogiques)

Elle peut être utilisée en classe de 2<sup>de</sup>, 1<sup>re</sup> ou terminale, en lycée général, technologique ou professionnel. L'objectif de cette séquence est de permettre aux élèves d'auto-évaluer leurs compétences linguistiques et d'explorer certaines possibilités de les améliorer, à des coûts modérés, en dehors du cadre scolaire, à l'étranger ou à distance, que ce soit pendant les années du lycée ou après le bac. Nous excluons les possibilités d'apprendre une langue étrangère près de son domicile ou en France dans des organismes privés, pour privilégier cet apprentissage dans le cadre d'une mobilité dans un autre pays.

**Objectif du parcours Avenir :** développer chez les élèves le sens de l'engagement et de l'initiative.

## Modalités pratiques

Disciplines : hors disciplines.  
Intervenantes, intervenants : professeur de langue, professeur principal, psychologue de l'Éducation nationale...

Matériel : salle informatique avec accès à internet, vidéo projecteur et traitement de texte, imprimante, tableau d'affichage.

Première séance en individuel ; 2<sup>e</sup> séance en groupe de 12 à 18 élèves.

Durée de l'activité : 1 séance de 2 heures - 1 séance d'1 heure.  
Calendrier : toute l'année.

## SÉANCE 1 : AUTO-ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN LANGUES ET TRAVAIL DE RECHERCHE

### Objectifs

- comprendre à quoi correspond le cadre européen de certification en langue ;
- apprendre à s'auto-positionner ;
- repérer ses points forts et ses marges de progression.

### Déroulement

Travail en petits groupes 2-3 élèves autour des différentes thématiques qu'ils trouvent intéressantes à développer (en fonction du groupe, le nombre de thématiques peut être réduit par l'animateur). 6 fiches (à retrouver sur le site) seront à distribuer à chaque groupe. Ce sont des trames qui permettront aux élèves d'effectuer leurs recherches. [www.onisep.fr/Equipes-educatives/Ressources-pedagogiques/Europe/Evaluer-ses-competences-linguistiques-et-les-ameliorer-en-dehors-du-cadre-scolaire](http://www.onisep.fr/Equipes-educatives/Ressources-pedagogiques/Europe/Evaluer-ses-competences-linguistiques-et-les-ameliorer-en-dehors-du-cadre-scolaire)

### 1. Introduction (5 minutes).

Visionnage de la vidéo *V.O. attitude* pour introduire l'importance de la maîtrise des langues étrangères pour sa vie personnelle et professionnelle. (disponible aussi sur Onisep TV <http://onisep.tv.onisep.fr/>).

### 2. Évaluer ses capacités en langue (25 - 30 minutes)

Le jeu *Auto-évaluez vos capacités*

*linguistiques* permet de déterminer son niveau de compétences en langue en s'appuyant sur le cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Une fois le jeu fini, les élèves reportent leurs résultats, puis échangent sur les points forts et marges de progression de chacun. Transition vers comment améliorer son niveau en langue en dehors du cadre scolaire à plus ou moins court terme.

### 3. Explorer les moyens d'améliorer ses compétences en langue en dehors du cadre scolaire.

## SÉANCE 2

Lors de la 2<sup>e</sup> séance, ils présenteront ensuite ce travail aux autres groupes et vont ensemble élaborer un mode de restitution de leurs recherches pour les autres lycéens de l'établissement.

- Apprendre, se perfectionner tout seul : *Découvrir des plate-formes de langue et MOOC* ;
- Apprendre, se perfectionner pendant les vacances d'été : *Découvrir les chantiers internationaux de jeunes* (possibilité pendant l'été) ;
- Apprendre, se perfectionner en s'engageant : *Découvrir les services volontaires à l'étranger* ;
- Apprendre, se perfectionner en travaillant : *Découvrir les séjours au pair* ;
- Apprendre, se perfectionner dans le cadre de programme d'échanges : *Découvrir le programme Erasmus + Études* ;
- Apprendre, se perfectionner tout en visitant et travaillant : *Découvrir le programme vacances travail*.

## LES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES DE L'ONISEP

Elles vous aident, de la 6<sup>e</sup> au bac, à conduire des activités centrées sur les programmes, qui s'inscrivent dans les objectifs du parcours Avenir et permettent de mettre en œuvre les compétences du socle et les compétences transversales. Le parcours Avenir avec l'Onisep : [www.onisep.fr/Equipes-educatives/Ressources-pedagogiques/Le-parcours-Avenir-une-nouvelle-dynamique-pour-l-eleve](http://www.onisep.fr/Equipes-educatives/Ressources-pedagogiques/Le-parcours-Avenir-une-nouvelle-dynamique-pour-l-eleve)

# Les études à bac + 1, bac + 2, + 3

Si l'hôtellerie-restauration manque de candidats, les diplômés en tourisme peinent de leur côté à trouver un emploi stable. Les études courtes, BTS en tête, sont appréciées des recruteurs. À condition de ne pas négliger les langues étrangères.

## BTS, DUT

### LE BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Le BTS est la référence en matière d'embauche dans ce secteur. La maîtrise des langues étrangères (anglais et espagnol notamment) est indispensable.

→ Le BTS Hôtellerie-restauration propose une formation polyvalente qui constitue un bon passeport pour les postes d'encadrement, voire de direction après quelques années d'expérience, soit en hébergement, soit en cuisine. Les élèves choisissent en effet entre ces deux domaines, tourisme ou hôtellerie-restauration.

Avec quel bac ? STMG, ES, L, bac techno STHR\* et bac pro Restauration 2<sup>e</sup> année après une 1<sup>re</sup>

année commune.

À la clé, des postes d'assistant de directeur d'hébergement, de gouvernant, de maître d'hôtel, de chef de cuisine, etc.

→ Correspondant à une demande des professionnels, le BTS Responsable d'hébergement a été créé en partenariat avec neuf pays européens. Un bon niveau en langues (anglais et deux autres langues européennes) est requis et les étudiants effectuent un stage à l'étranger. Il vise les emplois de responsables des services réception et étages dans les grands hôtels.

→ Rénové, le BTS Tourisme prépare à la plupart des métiers du tourisme, de la conception à la vente de voyages, en passant par l'accueil et la réception des clients (en office de



tourisme, dans l'hôtellerie...). L'accent est mis sur l'approche commerciale.

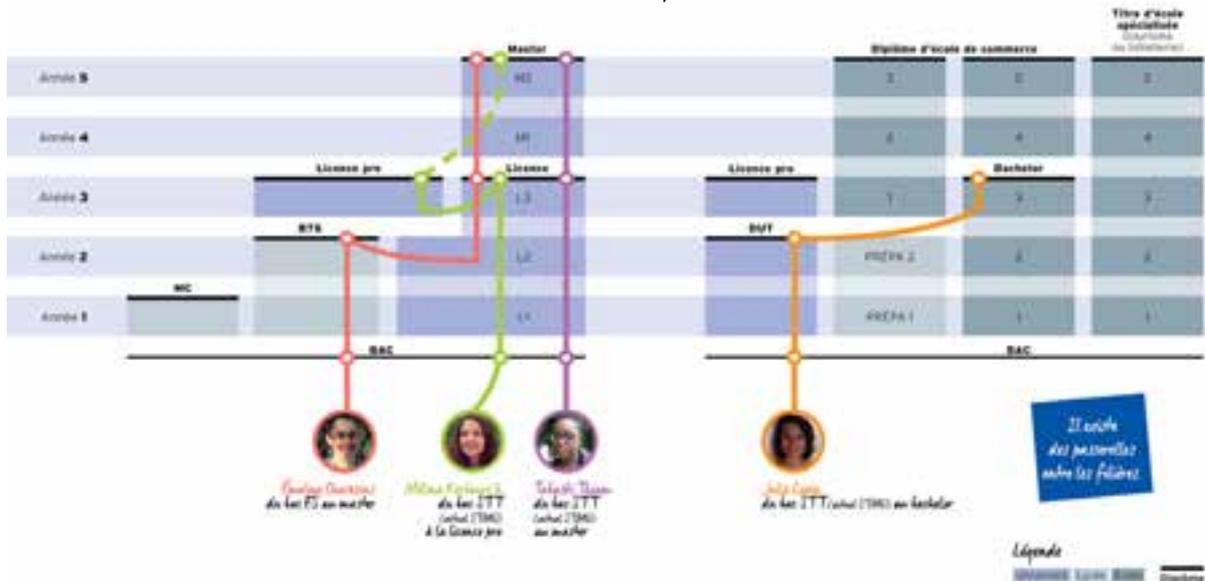
### La mise à niveau en hôtellerie-restauration

Les candidats non titulaires du bac techno STHR\* ou du bac pro Restauration désirant s'inscrire en

## PARCOURS D'ÉTUDES

À chacun son chemin

À retrouver dans *Les métiers du tourisme*, collection *Parcours Onisep*





© Laurence Prat / Onisep

BTS Hôtellerie-restauration ou en BTS Responsable d'hébergement doivent suivre une mise à niveau pendant 1 an.

**\* le bac techno Hôtellerie est devenu bac STHR, Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration, voir p.20.**

### LE DIPLÔME UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

Plus théorique, le DUT permet d'entrer sur le marché du travail ou de poursuivre des études. Les titulaires de DUT sont très recherchés sur le marché du travail. Cependant, la plupart d'entre eux poursuivent leurs études. Deux DUT sont orientés vers le tourisme.

→ Le DUT Carrières sociales option gestion urbaine propose une orientation développement touristique à Bordeaux.  
[www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/DUT-Carrieres-sociales-option-gestion-urbaine](http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/DUT-Carrieres-sociales-option-gestion-urbaine)

→ Le DUT Techniques de commercialisation propose une orientation Marketing du tourisme et Attaché commercial hôtellerie tourisme à Nice ; une orientation franco-allemande en gestion touristique à Colmar.  
[www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/DUT-Techniques-de-commercialisation](http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/DUT-Techniques-de-commercialisation)

### ET APRÈS ?

Les licences professionnelles (LP) permettent de se spécialiser : Œnotourisme et projet culturel et Tourisme d'affaires, festivalier et territoires à Montpellier, Développement et protection du patrimoine culturel à Toulouse... À noter, la LP Guide-conférencier est délivrée entre autres par l'université de Perpignan Via Domitia (site de Narbonne). L'UPVD est officiellement devenue en 2017 membre affilié de l'Organisation Mondiale du Tourisme.  
[www.univ-perp.fr](http://www.univ-perp.fr)

Cette licence permet d'obtenir la carte professionnelle nécessaire pour exercer ce métier. Elle remplace les titres de guide interprète régional, de guide interprète national, de guide-conférencier des Villes et Pays d'art et d'histoire et de conférencier national. À noter également dans l'académie de Montpellier une licence (L3) Économie et gestion, parcours Management du tourisme à l'université de Perpignan Via Domitia. Et une L3 Tourisme et développement à Toulouse ou la L3 Gestion, parcours Hôtellerie et tourisme à l'Institut Montpellier Management.

C'est cette formation qu'a intégrée Audrey, 20 ans :

" De nature voyageuse, le monde touristique a toujours été un de mes centres d'intérêt. Ainsi l'Institut Montpellier management m'a donné l'occasion de combiner mes études en management avec le secteur le plus enclin à me correspondre." Son 2<sup>e</sup> semestre, elle le passe à Shanghai : " c'est une expérience indéniable, un enrichissement professionnel mais aussi personnel. Professionnel car on comprend les enjeux de l'envergure et de la croissance exponentielle d'un marché aussi large et complexe que le marché chinois. Personnel car le tourisme est avant tout un partage culturel et que par conséquent, nous avons beaucoup à apprendre des autres."

Lire la suite de l'interview d'Audrey ici [www.orientation-lyceens.fr/audrey-licence-l3-gestion-parcours-hotellerie-tourisme](http://www.orientation-lyceens.fr/audrey-licence-l3-gestion-parcours-hotellerie-tourisme)

### EN SAVOIR PLUS

Guides régionaux Onisep  
[www.onisep.fr/Pres-de-chez-vous/Occitanie](http://www.onisep.fr/Pres-de-chez-vous/Occitanie) >  
**Téléchargement des guides d'orientation Après le bac + 2 + 3, formations à finalité professionnelle ; Licence professionnelle ; Après le bac.**  
*Les métiers du tourisme*, collection parcours Onisep <http://librairie.onisep.fr>

### CS, MC, EN 1 AN

Les certificats de spécialisation (CS) et les mentions complémentaires (MC) se préparent en 1 an. Le CS Tourisme vert, accueil et animation en milieu rural s'adresse aux bacheliers pro agricoles ou aux bacheliers techno STAV, Sciences et technologies de l'agronomie et du vivant. Les MC Accueil-réception et Organisateur de réceptions concernent plutôt les bacheliers du domaine hôtellerie-restauration.

Sophie Salvadori ■

# Ancien secteur, nouvelles professions !

Touchée par la révolution numérique, face au dynamisme des pays émergents et à l'accroissement exponentiel du nombre de touristes, la destination France est confrontée à des enjeux importants pour préserver son attractivité. Les professionnels du tourisme s'adaptent à ces mutations.



© Cécile Juanchich

## LE TOURISME DURABLE

Des métiers "verdissants" apparaissent, tels que la conceptrice, le concepteur de produits d'écotourisme ou l'animatrice, animateur nature environnement. Pour les touristes, la dimension environnementale constitue en effet un critère fort, intervenant dans le choix de leur destination de vacances. Les préoccupations liées au développement durable commencent donc à être intégrées dans la plupart des activités de promotion touristique. Elles visent à mettre en valeur les territoires et leurs ressources, et proposent des "produits touristiques" prenant en compte les exigences de qualité environnementale (gestion des déchets, maîtrise de dépenses d'énergies, promotion des produits locaux, de terroirs, etc.). À l'échelle européenne, la France détient le plus grand nombre d'établissements touristiques titulaires de l'Écolabel européen.

## LE TOURISME URBAIN

Il est composé du tourisme d'affaires (séjours en semaine, hors congés) et du tourisme d'agrément (week-ends et vacances estivales).

La ville devient une attractivité touristique. Les enjeux pour les villes : amélioration des outils de communication, meilleur référencement internet et diversification de la qualité de leur offre. Les compétences attendues dans ces métiers sont en matière d'économie, de politiques publiques, de géographie, d'aménagement, mais aussi de gestion, marketing, etc.

## DES NOUVEAUX MÉTIERS

Des nouveaux métiers émergent comme animateur numérique ou responsable webmarketing, qui font la promotion d'un lieu, d'une offre de séjours sur internet et sur les réseaux sociaux. Et pour augmenter le chiffre d'affaires, le yield manager (également appelé *revenue manager*) fait varier les tarifs en fonction du volume de réservations.

## LE TOURISME : UNE NOUVELLE CORDE À SON ARC

En agriculture par exemple, nombreux sont les agriculteurs qui aujourd'hui ajoutent une corde à leur arc dans le tourisme rural : gîtes ruraux, séjours à la ferme, randonnées à cheval, stages d'artisanat... connaissent un grand succès auprès des vacanciers et apportent un revenu

complémentaire aux exploitants agricoles.

## EN SAVOIR PLUS

2017, Année internationale du tourisme durable

[www.tourism4development2017.org](http://www.tourism4development2017.org)

Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2016 [www.oecd.org/fr/publications/tendances-et-politiques-du-tourisme-de-l-ocde-20769636.htm](http://www.oecd.org/fr/publications/tendances-et-politiques-du-tourisme-de-l-ocde-20769636.htm)

La fonction touristique des territoires : facteur de pression ou de préservation de l'environnement, ministère de l'Environnement, mars 2017

<http://bit.ly/2mYyUJb>

Statistiques officielles sur le tourisme <https://www.economie.gouv.fr/cedef/statistiques-officielles-tourisme>

Sophie Salvadori ■

## UN SCHÉMA RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Au terme de la concertation lancée avec l'ensemble des acteurs régionaux du tourisme de tous nos territoires, la Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée va adopter son Schéma régional de développement touristique et des loisirs.

Il donnera lieu à la mise en place de nouveaux dispositifs régionaux d'intervention et de conventionnements avec les territoires, puis sera décliné en un plan stratégique de marketing pluriannuel. [www.laregion.fr](http://www.laregion.fr)

# Tourisme : des métiers impactés par le numérique

Le tourisme est l'une des filières qui a été la plus fortement touchée par la révolution numérique. Pour s'adapter à ce nouvel environnement, les métiers évoluent, exigeant de nouvelles compétences.



© Grégoire Maisonneuve / Onisep

L'essor des technologies d'information et de communication, TIC, et avec elles la multiplication de nouvelles applications et services innovants dédiés aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels, suscitent de nouvelles pratiques, de nouveaux besoins et de nouveaux modes de consommation. La maîtrise des outils numériques et des TIC devient dans ce contexte un véritable enjeu pour les professionnels du secteur. Une évolution qui va impacter leurs pratiques professionnelles à deux niveaux.

## POLYVALENCE ET CAPACITÉS D'ADAPTATION, DE VÉRITABLES ATOUS

Les outils numériques permettent en effet aujourd'hui d'automatiser de nombreuses tâches, favorisant ainsi un gain de temps et de productivité considérables. C'est par exemple le cas des nombreux logiciels de gestion - des lits pour l'hôtellerie ; des flux de produits et de la chaîne du froid dans la restauration, etc. - qui vont prendre en charge des tâches fastidieuses jusqu'alors réalisées manuellement ou sur un fichier Excel. Or, au-delà de la prise en main de ces nouveaux outils, les professionnels jusqu'alors affectés à ces missions devront réinvestir le temps dégagé sur de nouvelles activités telles que l'accueil et le conseil des clients. Dans ce contexte, on observe un décloisonnement

des fonctions, exigeant toujours plus de polyvalence et de capacités d'adaptation des professionnels. La formation joue alors un rôle essentiel (cf : Écoles / formations, pages 20 et suivantes).

## WEBMARKETING ET COMMUNICATION DIGITALE, AU CŒUR DES STRATÉGIES

Par ailleurs le développement des TIC a profondément modifié le comportement des consommateurs. De fait, aujourd'hui, ce sont près de huit touristes sur dix qui préparent leurs vacances sur internet, et un sur trois qui reste derrière son écran pour acheter son séjour. Même constat pour ce qui concerne la réservation de nuits d'hôtel ou encore le choix d'un restaurant : l'information en ligne devient incontournable, que ce soit par le biais des sites des enseignes ; des comparateurs ; des sites dédiés au référencement d'avis consommateurs ; des réseaux communautaires, etc. Dans ce nouvel environnement connecté, les professionnels « physiques » du tourisme n'ont donc aujourd'hui d'autres choix, s'ils souhaitent rester compétitifs, que de présenter leur offre sur internet, soit à travers leur propre site internet soit en se référant par le biais d'un intermédiaire. Et sur ce marché très concurrentiel où les comparaisons sont aisées, la mise en place d'une stratégie

marketing "online" permettant de se différencier est primordiale. L'exercice ne se limite donc pas à la réalisation d'une « page vitrine » mais bien à la création d'une identité propre associée à une offre de services innovante capable de retenir l'attention du visiteur et de fidéliser le client. **De réelles compétences en webmarketing et communication digitale sont dans ce contexte exigées.**

## UN SECTEUR EN MUTATION

On observe ainsi une évolution des activités des métiers traditionnels, aux premiers rangs desquelles celles des chefs de produits, des conseillers voyages et des agents de réservation, qui chez un tour-opérateur ou en agence de voyage, assemblent des prestations (vol, hébergement, excursions...), composent des offres de séjours et les commercialisent. En parallèle, de nouveaux métiers comme ceux de responsable webmarketing ou d'animateur numérique de territoire, qui font la promotion d'un lieu, d'une offre de séjours sur internet et sur les réseaux sociaux, voient le jour. Afin de répondre à ces nouveaux besoins, l'offre de formation aux métiers du tourisme évolue et intègre le digital.

**Audrey Coster ■**

# Le thermalisme, source d'emplois

Source d'emplois en région, le thermalisme nécessite de grandes qualités d'écoute, un très bon contact humain, un sens de l'organisation et un très bon esprit d'équipe.

La région Occitanie est devenue la première région thermale de France. Elle réunit 30 stations thermales, accueillant plus de 180 000 curistes chaque année, soit 31 % du marché national du thermalisme. En septembre dernier, la Fédération Thermale d'Occitanie a été officiellement lancée.

Le thermalisme ne déroge pas à la règle d'un secteur qui sait s'adapter aux besoins des consommateurs : les stations thermales se sont ouvertes à un autre public en proposant des activités de balnéothérapie dans un environnement propice aux loisirs, au ski, à la randonnée et même à la gastronomie. En s'adaptant à cette nouvelle demande de bien-être, elles ont réussi leur pari : transformer une pratique un peu désuète en une activité jeune et dynamique.

## DES MÉTIERS DE CONTACTS

### RENCONTRE AVEC ÉLODIE, AGENTE THERMALE AUX THERMES D'AMÉLIE-LES-BAINS (66)

" Mon métier consiste à contribuer au bien-être des curistes, en les accueillant, en les soignant, en les orientant, en les informant du soin qu'ils vont avoir, en les accompagnant et surtout à les mettre à l'aise.

Il faut savoir les écouter et avoir de l'empathie envers eux. On fait des soins en rhumatologie et voies respiratoires, donc on applique des cataplasmes, on amène les curistes aux bains de boue et aux douches sous-marines. À chaque passage, on a nos protocoles d'hygiène, de désinfection. Le matin quand on arrive, on prépare notre cabine et ensuite on prend connaissance des rendez-vous de la journée.

J'ai suivi une formation d'agent thermal, un diplôme d'université d'agent thermal qui dure 6 mois environ avec des stages pratiques en entreprise.

On travaille en équipe avec les surveillants, les hôtesse d'accueil, les infirmiers.

Les compétences requises pour ce métier, c'est une bonne condition physique, avoir un bon relationnel avec les patients ou les curistes, être à l'écoute, avoir le sourire tous les jours parce qu'il faut être très agréable avec eux. On crée des liens parce qu'on les soigne et on les écoute, parfois ils nous parlent de leurs problèmes personnels. On est là pour les écouter. Ce qui me plaît dans ce métier, c'est le contact avec les personnes, le côté médical, le soin, apporter un peu de bien-être, c'est très agréable. Mon avenir, c'est d'avoir une formation plus pointue, c'est-à-dire une formation pour apprendre à faire des massages sous l'eau ou être formée en cosmétologie "

Voir le clip métier d'Élodie sur le site des 100 métiers, partenariat Onisep / Région / Midi Libre : [www.100metiersenregion.fr/agent-hydrothermal-agente-hydrothermale/](http://www.100metiersenregion.fr/agent-hydrothermal-agente-hydrothermale/)

### Exemples de formation au métier d'agent hydrothermal

#### Jusqu'au bac

FCIL, formation d'initiative locale Agent hydro-thermal

#### Bac ou équivalent

Esthéticienne animatrice de spa, formation inscrite au RNCP, Répertoire national des certifications professionnelles [www.cncp.gouv.fr/RNCP](http://www.cncp.gouv.fr/RNCP)

FCIL Technicien international en spa

#### Après le bac + 1

DU Pratique des soins en hydrothérapie

DU Pratique de soins en hydrothérapie et remise en forme. [www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/agent-hydrothermal-agente-hydrothermale](http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/agent-hydrothermal-agente-hydrothermale)



© Phaestos

**D'autres métiers liés au thermalisme :** Directrice, directeur d'institut de thalassothérapie ; Hydro-technicienne, hydro-technicien ; Hôte, hôtesse de planning ; Praticienne, praticien Spa.

## ET LES FEMMES DANS TOUT ÇA ?

Globalement, les activités caractéristiques du tourisme font appel à une plus forte proportion de femmes que l'ensemble des activités économiques, même si la répartition hommes/femmes apparaît très contrastée selon les secteurs d'activité.

Entre les deux extrêmes que sont, d'un côté le thermalisme et la thalassothérapie avec 73 % de femmes, et de l'autre les remontées mécaniques avec seulement 28 %, on trouve des secteurs très largement féminisés comme les agences de voyages, où les femmes représentent environ la moitié des effectifs. Elles sont un peu plus minoritaires dans le secteur des hébergements touristiques, hôtels, cafés et restaurants.

## EN SAVOIR PLUS

Les métiers du tourisme : tendances et besoins émergents, Céreq [http://pmb.cereq.fr/index.php?lvl=notice\\_display&id=35988](http://pmb.cereq.fr/index.php?lvl=notice_display&id=35988)

Les stations thermales régionales [www.eaux-essentielles.com](http://www.eaux-essentielles.com)  
Thermalisme et bien-être avec le Comité régional du tourisme [www.tourisme-occitanie.com/accueil/a-voir-a-faire/activites-et-detente/thermalisme-et-bien-etre](http://www.tourisme-occitanie.com/accueil/a-voir-a-faire/activites-et-detente/thermalisme-et-bien-etre)

Sud de France Développement est une société anonyme d'économie mixte œuvrant pour la Région [www.destinationsuddefrance.com](http://www.destinationsuddefrance.com)

Sophie Salvadori ■

# Tour-opérateurs, des spécialistes de la conception de voyages

L'un des principaux acteurs du marché du tourisme sont les tour-opérateurs, appelés également TO ou bien encore voyagistes. Ce sont des fabricants de produits finis touristiques.



© Crissy Pauley / Freeimages

Généralistes ou spécialisés par destination ou produits, ils proposent des formules de voyage clés en main à un prix tout compris en assemblant plusieurs prestations de leurs différents fournisseurs (compagnies aériennes, hôteliers, restaurateurs, guides, etc.)

Poste-clé au sein de ces organismes, le chef de produit touristique conçoit et met en place des offres variées. Il est le plus souvent responsable d'une ou plusieurs zones géographiques qu'il connaît bien. Son but ? Proposer des séjours qui attirent les touristes et qui permettent à l'entreprise de dégager un bon bénéfice.

## RENCONTRE AVEC CHARLES SÉBASTIEN, 38 ANS, RESPONSABLE PRODUIT TOURISTIQUE CHEZ DISCOVER FRANCE

**En quoi consiste votre travail ? Qu'est-ce qui vous plaît dans cette activité ?**

Je suis responsable produit touristique chez Discover France, c'est un tour-opérateur qui fait **découvrir la France à vélo** pour une clientèle étrangère, européenne et française. C'est le spécialiste du voyage liberté à vélo, randonnée, multisports et tour-opérateur officiel du Tour de France en France et en Europe. J'occupe ce poste depuis mars, c'est donc tout nouveau pour moi. Ma mission est de créer et d'améliorer les produits touristiques de Discover France, création des itinéraires, *roadbook*, *traveler book*, référencement des hôtels, activités, logistique... Nous sommes une

équipe pluridisciplinaire, ce qui nous permet de gérer la partie logistique du début à la fin du processus et ainsi d'encadrer nos clients tout au long de leurs vacances. Cela nous permet de réagir instantanément en cas de modification du séjour.

C'est d'ailleurs l'une des dimensions que me plaît le plus dans mon activité, intervenir depuis la création de l'offre, en passant par les relations avec les différents partenaires, hôtels, restaurants, etc., jusqu'au retour de nos clients, afin de mesurer leur degré de satisfaction. Notre objectif premier étant de leur faire découvrir les trésors de la France !

Notre pic d'activité couvre la période d'avril à septembre, mais nous travaillons toute l'année sur la partie cachée de l'iceberg, c'est-à-dire la conception de nouvelles prestations de services ou l'amélioration de l'offre existante dans le but de satisfaire au mieux nos clients.

**Quelles sont selon vous les qualités requises pour occuper ce poste ?**

Il est important de toujours anticiper et prévoir au maximum les aléas, les bugs potentiels ; il peut toujours y avoir un souci de transfert, météo, logistique, réservation... nous devons autant que possible prévoir l'imprévu ! Toutes les demandes sont concentrées sur une période relativement restreinte, à savoir de mai à septembre ; il est donc indispensable de faire preuve d'anticipation, d'organisation, de rigueur et de méthode.

Concernant les savoir-être, des qualités relationnelles et de

communication sont essentielles. Il faut également avoir de grandes capacités d'écoute et d'adaptation pour apporter des réponses appropriées aux demandes spécifiques de chaque client.

**Quel a été votre parcours de formation ? Professionnel ?**

Après un BEP Comptabilité administrative, un bac STT\* Action commerciale et un BTS Action et communication commerciale, je suis parti aux États-Unis pendant 1 année en tant que garçon au pair pour améliorer mon anglais, avant de reprendre mes études à l'École supérieure de commerce de Pau, en alternance pendant 2 ans. Puis en 2013 j'ai passé un DU Stratégie de croissance PME/PMI avec le Labex Entreprendre.

Côté professionnel, après 2 années d'apprentissage en tant que chef de projet *séjours de vacances pour enfants et adolescents* chez Vacances Évasion, j'ai travaillé pendant 11 ans chez Aupalya comme directeur d'agence de loisirs, spécialisée dans les activités de pleine nature.

J'étais en charge de la gestion d'une base de canoës à Saint Bazille de Putois qui regroupait 250 bateaux, 14 à 22 salariés et accueillait en moyenne 600 personnes par jour ; d'une base de plein air qui proposait plusieurs activités, escalade, via ferrata, canyoning, spéléologie... ; d'un gîte de groupe Mas de Bruyères de 40 couchages et d'une agence de loisirs multi-activités en ligne.

**Quels conseils donneriez-vous à un/une jeune désireux de faire ce métier ?**

Faire ce qu'on a envie de faire ! Se sentir bien au travail, c'est un facteur de succès !

\* Sciences et technologies tertiaires. Actuel STMG, Sciences et technologies du management et de la gestion

**Audrey Coster ■**

# Les formations dans l'hôtellerie-restauration, vers plus de polyvalence

Les métiers de l'hôtellerie-restauration sont en constante mutation technique, managériale et organisationnelle. Afin de répondre aux nouveaux besoins de la profession, les diplômes sont régulièrement renouvelés. Deux diplômes viennent ainsi de faire peau neuve avec un leitmotiv : la polyvalence !

## LE BAC TECHNOLOGIQUE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION (STHR)

Depuis la rentrée 2015, le bac technologique série STHR remplace la série technologique Hôtellerie. Les premiers bacheliers STHR seront diplômés en 2018. Cette formation s'adresse aux élèves désireux d'exercer dans les métiers de la restauration, de l'accueil, de l'hébergement et de la gestion hôtelière. Elle se compose d'enseignements généraux visant à assurer une culture générale et d'un enseignement technologique polyvalent qui la distinguent de la voie professionnelle. Accessible après la classe de 3<sup>e</sup>, la série technologique hôtellerie-restauration déploie sa spécificité progressivement au cours des 3 années de formation. En classe de seconde spécifique, les élèves découvrent le secteur de l'hôtellerie et de la restauration dans sa diversité. Ils en appréhendent les problématiques à partir d'outils de repérage de l'environnement des organisations hôtelières, sans pour autant compromettre la réversibilité éventuelle de leur parcours (réorientation possible). C'est en classe de première puis terminale que les enseignements spécifiques sont approfondis et qu'ils apportent toute la dimension scientifique nécessaire à la formation des élèves et à leur poursuite d'études. Deux langues vivantes sont pratiquées dès la seconde, dont une obligatoirement en anglais. Six semaines de stage d'immersion en entreprise sont prévues :

2 semaines en fin de seconde (plus 10 jours répartis sur l'année), 4 semaines en fin de première. En outre, ce diplôme renouvelé intègre les dispositifs de la réforme des lycées tels que l'accompagnement personnalisé et l'enveloppe horaire permettant la constitution de groupes à effectifs réduits.

### ET APRÈS...

Ce diplôme est surtout axé sur la poursuite d'études en **BTS** ; trois d'entre eux sont particulièrement adaptés : Hôtellerie-restauration ; Responsable d'hébergement ; Tourisme. Quelques bacheliers optent pour un **DUT** : Gestion administrative et commerciale (GACO) ; Gestion logistique et transport ; Techniques de commercialisation...

L'acquisition d'une **mention complémentaire** est également envisageable en 1 an : Accueil-réception ; Organisateur de réceptions ; Sommellerie.

**Université** : elle propose de nombreuses licences professionnelles (en 1 an après un bac + 2) en hôtellerie-restauration.

Leur atout : délivrer un réel complément de formation en matière de management, de reprise d'une PME, d'ouverture à l'international...

**Écoles privées** : en 2 ou 3 ans post-bac, elles sont nombreuses, mais coûteuses.

### PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Cette formation donne accès aux métiers de l'hébergement (réception, service d'étage) et de la restauration (cuisine, service en salle). À la clé, des postes d'assistant de réception, d'assistant du directeur de la restauration... mais



également des débouchés dans la restauration collective, l'armée (dans les restaurants pour les officiers et sous-officiers), ou encore dans l'agroalimentaire pour élaborer des plats cuisinés. La gestion hôtelière requiert un diplôme de niveau bac + 4 + 5 (école de commerce ou master).

## CAP COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

Un nouveau CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant est proposé depuis la rentrée 2017. Ce nouveau diplôme accessible après 2 années de formation post 3<sup>e</sup> (1 an pour certains élèves) résulte de la fusion de 3 CAP :

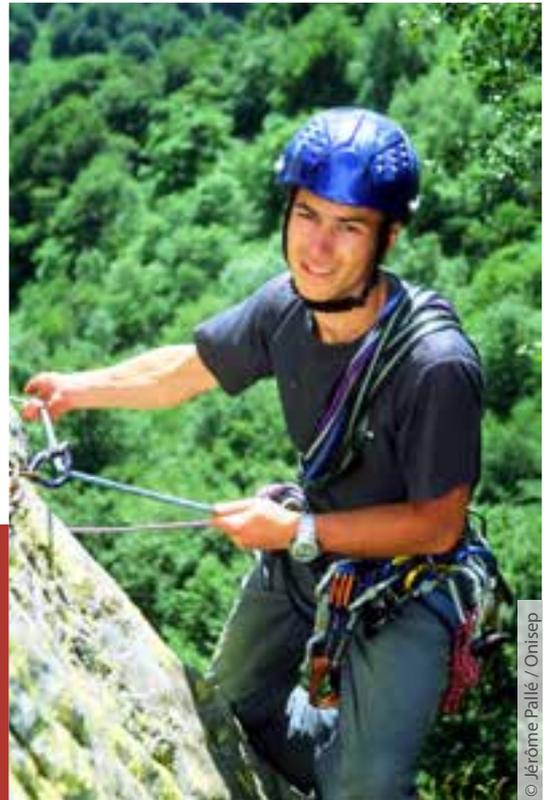
- CAP Restaurant ;
- CAP Services en brasserie café ;
- CAP Services hôteliers.

Le titulaire de ce nouveau CAP devient donc plus polyvalent et répond ainsi à la demande des professionnels. Les débouchés sont également plus nombreux, puisque les jeunes diplômés pourront intégrer tous les secteurs de la restauration (bar, café-brasserie, restaurant, lieux de restauration d'activités saisonnières, etc.) ; ainsi que tous les secteurs de l'hôtellerie (hôtel « traditionnel », de plein air, village vacances, etc.).

## Encadrement sportif : zoom sur le BPJEPS



© Grégoire Maisonneuve / Onisep



© Jérôme Pallé / Onisep

Les jeunes motivés, mobiles géographiquement, n'auront alors aucun mal à s'insérer sur le marché de l'emploi. En poste, ils seront capables, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique, de réaliser des prestations en hôtel, café-brasserie, restaurant et de mettre en œuvre les techniques spécifiques à l'activité. Ils auront également acquis les savoir-faire pour contribuer à la commercialisation des prestations ainsi qu'à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

**À noter :** si ce CAP permet une insertion directe sur le marché de l'emploi, il peut également être un tremplin vers une poursuite d'études en baccalauréat professionnel Commercialisation et services en restauration (intégration en première), vers un brevet professionnel (Arts du service et commercialisation en restauration ; Barman ; Sommelier), ou encore être complété par une mention complémentaire (Accueil réception ; Organisateur de réceptions).

**Audrey Coster ■**

Délivré par la direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, le BPJEPS (brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) est un diplôme professionnel de niveau IV permettant d'accéder aux métiers de l'animation et encadrement sportifs (lire aussi p. 6-7). D'une durée comprise entre

10 et 18 mois, cette formation, proposée en initiale sous statut scolaire ou par apprentissage (elle peut aussi se préparer en cours d'emploi), se décline en 24 spécialités. Certaines d'entre elles, parmi les plus proposées, abordent plusieurs disciplines sportives. C'est le cas des spécialités suivantes : activités de la forme ; activités sports collectifs ; loisirs tous publics ; activités physiques pour tous (APT) ; activités aquatiques et de la natation (AAN). D'autres ne ciblent qu'un seul sport : activités équestres, cirque, cyclisme, natation, randonnée, escrime, basket, golf... Le choix est vaste.

Les titulaires du BPJEPS peuvent choisir de compléter leur formation en ajoutant à leur CV une qualification additionnelle et ainsi tirer leur épingle du jeu sur le marché de l'emploi.

Une démarche facilitée par le découpage de la formation en unités capitalisables (UC). Pour cela, plusieurs options possibles :

- passer un 2<sup>e</sup> BPJEPS (l'obtention d'un 1<sup>er</sup> BPJEPS permet d'être dispensé de 2 UC sur 4). Une démarche intéressante, notamment pour ceux qui encadrent des sports très saisonniers ;
- obtenir des unités capitalisables complémentaires (UCC) attestant de compétences professionnelles complémentaires ; certaines peuvent être rattachées à n'importe quel BPJEPS (ex : l'UCC direction d'un séjour de vacances et d'un accueil de loisirs) alors que d'autres sont plus associées à des BPJEPS spécifiques (ex : aviron de mer qui vient uniquement en complément du BPJEPS activités nautiques) ;
- préparer un certificat de spécialisation parmi les 23 proposés. Certains ont une thématique large comme Environnement numérique et réseaux, et peuvent compléter n'importe quel BPJEPS. D'autres sont plus pointus, et ne peuvent compléter qu'un ou plusieurs BPJEPS spécifiques.

Retrouvez toute l'offre des CS et UCC :

[www.sports.gouv.fr/emplois-metiers/decouvrir-nos-offres-de-formations/BPJEPES/Reglementation-11011/](http://www.sports.gouv.fr/emplois-metiers/decouvrir-nos-offres-de-formations/BPJEPES/Reglementation-11011/)

# Alternance, VAE, d'autres façons d'obtenir un diplôme

Pour professionnaliser les saisonniers ou tout simplement pour se former en travaillant, de nombreuses possibilités existent pour celles et ceux qui veulent se diplômer tout en restant dans leur secteur de cœur, le tourisme.

## SE PROFESSIONNALISER PAR LA FORMATION

Le secteur du tourisme offre des perspectives d'emploi importantes en Occitanie. Mais que faire à l'issue de la saison ? Les saisonniers peuvent profiter de cette période pour s'informer sur les métiers du secteur, leur évolution et se professionnaliser par la formation ou la VAE !

## LA FORMATION : UN ENJEU POUR CES PRO DU TOURISME

Les professionnels du tourisme en Occitanie se sont engagés depuis plusieurs années dans la mise en place d'actions de professionnalisation à destination de leurs salariés. Cette nécessité va de pair avec le développement du tourisme et la montée en gamme des structures d'accueil touristique dans la région.

L'emploi saisonnier représente une part importante de la main-d'œuvre employée durant la haute saison. Alors que plus de 180 000 embauches sont prévues dans la région, plus de la moitié des recrutements sont, selon l'enquête Besoins en main-d'œuvre 2017 réalisée par Pôle emploi Occitanie, des emplois saisonniers. Pour tous ces salariés, se pose donc la question de « l'après-saison »...

« Que faire ? Comment renforcer mes compétences ? Au près de qui se renseigner ? »

Les employeurs et partenaires du tourisme en région tentent de répondre par une action de communication commune : <https://www.meformerenregion.fr/trouver-une-formation/tourisme>

En Occitanie, on compte **en été** 28 % d'emplois saisonniers dans l'ensemble des postes rémunérés

dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs. Plus d'un quart des emplois rémunérés en été sont des postes saisonniers ! En mars dernier, conscient des enjeux de la professionnalisation des saisonniers, le Césér, Conseil économique, social et environnemental Occitanie a choisi de s'auto-saisir de cette question. L'objectif étant de mieux organiser, sécuriser et faciliter les parcours des saisonniers. [www.cesr-midi-pyrenees.fr/pdf/pdf\\_nostravaux/A\\_tourisme.pdf](http://www.cesr-midi-pyrenees.fr/pdf/pdf_nostravaux/A_tourisme.pdf)

## L'ALTERNANCE, POUR CONCILIER ÉTUDES ET VIE PROFESSIONNELLE

CAP Agent polyvalent de restauration, bac pro Cuisine, brevet professionnel Barman, BTS Responsable d'hébergement, Certificat de qualification professionnelle CQP Agent thermal... dans le tourisme, on compte de nombreux diplômes pouvant se préparer en alternance. Alors pourquoi ne pas profiter de l'élan de la saison touristique pour s'inscrire dans un centre de formation d'apprentis, dès la rentrée ? En trouvant une entreprise pour les accueillir, les alternants pourront ainsi continuer à travailler dans ce domaine tout en se formant ! Apprentissage ou contrat de professionnalisation : lequel choisir ? L'Onisep vous aide, sur son site Ma voie pro [www.onisep.fr/voie-pro/Etudiant/Contrats-en-alternance/Les-contrats-en-alternance](http://www.onisep.fr/voie-pro/Etudiant/Contrats-en-alternance/Les-contrats-en-alternance) CAP, bac pro, BTS... quel diplôme choisir ? Les psychologues de l'Éducation nationale conseillent sur l'orientation, dans l'établissement scolaire ou dans un centre d'information et d'orientation. Adresses des CIO : [www.onisep.fr/montpellier](http://www.onisep.fr/montpellier) > Infos pratiques



[www.onisep.fr/toulouse](http://www.onisep.fr/toulouse) > Où s'informer  
Vous ne pouvez vous déplacer ? Contactez Mon orientation en ligne, le Service personnalisé d'aide à l'orientation de l'Onisep, par Tchat, mail ou téléphone (01 7777 12 25, appel non surtaxé) [www.monorientationenligne.fr/qr/index.php](http://www.monorientationenligne.fr/qr/index.php)

## LA VAE, POUR VALIDER UN DIPLÔME OU UN TITRE À PARTIR DE SON EXPÉRIENCE

Obtenir tout ou partie d'un diplôme à partir de son expérience professionnelle : tel est l'objectif de la validation des acquis de l'expérience, VAE. Elle permet en effet, **à partir de 12 mois d'expérience dans un même domaine**, de prétendre à obtenir un diplôme en lien avec ses activités : CAP, bac pro, BTS..., voire des diplômes de l'enseignement supérieur en justifiant de trois ans d'activité... Et si on n'obtient qu'une partie d'un diplôme, c'est à vie ! Les unités obtenues restent acquises tant qu'existe ce diplôme.

## Saisonniers dans le tourisme, quel serait le diplôme qui vous correspondrait le mieux ?

Le DAVA, dispositif académique de validation des acquis de l'académie de Montpellier envisage de créer un outil innovant qui permettrait, à partir d'un répertoire d'activités exercées, de déterminer le diplôme correspondant et d'orienter vers la structure compétente, facilitant ainsi le choix du diplôme correspondant à ses acquis.



© Simon Sastre

**LE CFA SUD TOURISME**

Hors les murs, le centre de formation d'apprentis Sud Tourisme a été créé en 2012 par le réseau régional des Chambres de commerce et d'industrie. Il est financé par la Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée. Il apporte un essor régional à l'apprentissage afin de répondre aux besoins des branches professionnelles des métiers du tourisme. Le CFA Sud Tourisme propose 8 diplômes reconnus par l'État, du CAP au bac + 3, sur 11 centres de formation de l'académie de Montpellier (Alès, Béziers, Carcassonne, Mende Montpellier, Narbonne, Nîmes, Perpignan). 04 67 13 68 00 <https://www.cfa-sudtourisme.com>

**Le diplôme le plus validé du secteur est...**

Le BTS Hôtellerie-restauration est le diplôme le plus validé dans l'académie de Montpellier, en 2016. Viennent ensuite le bac professionnel Accueil, relation clients usagers, puis le bac pro Cuisine et le CAP Cuisine.

**La VAE, ce n'est pas scolaire !**

On reste dans la description de l'activité. On demande au candidat de décrire son quotidien professionnel dans le contexte. Le jury déduira de cette description si les compétences attendues sont présentes.

**L'accompagnement, pour quoi faire ?**

Choisir l'accompagnement quand on se lance dans une démarche de VAE permet de prendre conscience que dans son métier, on fait plein de choses et que chaque activité peut correspondre à un élément du référentiel du diplôme demandé. Le DAVA connaît les attendus du diplôme. Par exemple, pour le dressage d'une assiette, les exigences ne seront pas les mêmes pour cette tâche, selon que l'on vise un CAP ou un bac pro Cuisine.

Les personnes accompagnées par le DAVA bénéficient d'une prestation qui réunit les compétences d'un conseiller VAE et d'un expert de la spécialité. Les résultats font ressortir un pourcentage de validation totale plus élevé de 12 points (moyenne sur les 5 dernières années). Selon la prestation choisie, les tarifs de l'accompagnement varient de 700 à 1 020 euros et sont, dans la grande majorité des cas, pris en charge.

**La belle histoire de...**

Après avoir obtenu plusieurs petits contrats dans différents établissements, François a fini par acheter son propre restaurant. Il nourrissait le projet d'aller s'installer au Canada mais pour pouvoir y travailler, il lui fallait un diplôme. La validation des acquis de l'expérience lui a permis d'obtenir le BTS Hôtellerie-restauration, option art culinaire et art de la table et de réaliser son rêve.

Céline, elle, a travaillé au sein de grands groupes dans le domaine du tourisme. Conseillère en voyage expérimentée, elle a souhaité

entreprendre une démarche de VAE. Repérée par son supérieur hiérarchique, elle a pu grâce à l'obtention d'un BTS Tourisme devenir manager d'équipe.

**EN SAVOIR PLUS**

Le décret n° 2017-1135 du 4 juillet 2017 actualise et clarifie le dispositif de VAE

Le DAVA, dispositif académique de validation des acquis académie de Montpellier <https://www.gretalr.com/vae-validation-des-acquis-lexperience>

Le DAVA, académie de Toulouse [www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/Greta\\_academique/39-vae.php](http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/Greta_academique/39-vae.php)

Portail de la validation des acquis de l'expérience [www.vae.gouv.fr/certification](http://www.vae.gouv.fr/certification)

Les emplois saisonniers majoritaires en Occitanie dans les embauches 2017 [www.midi-pyrenees.cci.fr/les-emplois-saisonniers-majoritaires-en-occitanie-dans-les-embauches-2017](http://www.midi-pyrenees.cci.fr/les-emplois-saisonniers-majoritaires-en-occitanie-dans-les-embauches-2017)

Hôtellerie-restauration-loisirs-tourisme en fiches [www.metiers-hotel-resto.fr](http://www.metiers-hotel-resto.fr)

**Sophie Salvadori ■**

**Douze mesures de simplification de la VAE**

Elles entreront en vigueur d'ici fin 2018. Quelques mesures immédiates sont déjà effectives :

- instauration pour tous les certificateurs d'un délai maximum de 12 mois entre la date de recevabilité et celle du jury,
- application du principe du « silence vaut accord » dans un délai de 2 mois et la saisine de l'administration par voie électronique, pour toutes les certifications, à l'exception des diplômes de la santé,
- mise en place d'un référentiel de qualité des prestations d'accompagnement à la VAE,
- création d'un modèle de Cerfa unique pour tous les certificateurs, toutes les certifications et les candidatures.

D'autres mesures donneront lieu à des expérimentations, comme déposer une demande de financement de VAE en une seule fois pour tous les financeurs potentiels. [http://simplification.modernisation.gouv.fr/wp-content/uploads/2017/03/60\\_mesures\\_de\\_simplification\\_pour\\_les\\_particuliers.pdf](http://simplification.modernisation.gouv.fr/wp-content/uploads/2017/03/60_mesures_de_simplification_pour_les_particuliers.pdf)

# Rendre le tourisme accessible à tous

Claude Blaho Poncé est responsable de la mission Accessibilité, Tourisme & Handicap à l'Agence de Développement touristique de l'Hérault à Montpellier. Elle œuvre pour favoriser la mixité entre les populations touristiques et locales et l'accueil de tous les publics, dont les personnes en situation de handicap. Rencontre.

## SON MÉTIER ET SES MISSIONS, AU SERVICE DE L'AUTRE

Claude est titulaire d'un doctorat *Accessibilité, Tourisme et Handicaps : pour une méthode et une évaluation des opportunités de l'accessibilité des territoires touristiques de demain à travers l'exemple du Languedoc-Roussillon* et d'un master en Management du tourisme de l'université Via Domitia de Perpignan. "Mon métier consiste à mettre en œuvre la stratégie pluriannuelle de développement du projet Tourisme et Handicap du département. À ce titre, je suis responsable du pilotage de cette démarche en vue du déploiement des deux marques nationales *Tourisme & Handicaps* et *Destination pour tous* en concertation avec les instances nationales, régionales, les collectivités locales, les institutionnels et les associations de personnes handicapées."

## DES MISSIONS VARIÉES

"Mes missions s'articulent autour du pilotage et de la mise en place des actions et procédures nécessaires à la réalisation des objectifs, l'animation du réseau des territoires engagés et prestataires labellisés, du conseil-ingénierie auprès des porteurs de projet et des territoires, la rédaction d'avis techniques au département dans le cadre des dossiers de demandes de subventions, la promotion et la communication sur cette thématique, format numérique et papier, et l'évaluation des actions menées."

## UN MÉTIER RICHE DE RENCONTRES ET UNE CERTAINE FIERTÉ

"Le milieu du tourisme Handicap est riche de rencontres, de sens et de valeurs autour de l'objectif d'une société plus solidaire. Je me sens utile pour faire progresser les propositions d'offre de qualité

adaptée à cette clientèle à besoin spécifique. Des liens forts se nouent avec une pluralité d'acteurs, les partenaires institutionnels et associations de personnes handicapées. L'équipe d'évaluateurs Tourisme & Handicaps apporte une réelle expertise sur ces questions de mise en accessibilité aux acteurs locaux. Ma fierté provient de la reconnaissance par mes pairs et des instances nationales de l'action engagée à Hérault tourisme. Elle provient aussi de l'obtention par des sites héraultais labellisés Tourisme & Handicaps et Destination pour tous de trophées nationaux ; ainsi que de l'obtention du prix, mention spéciale du jury, des Trophées de l'accessibilité en 2015 dans la catégorie Produit, pour la mise en ligne d'une application numérique *Hérault mobility*, un outil d'aide à la mobilité sur un territoire donné." [www.herauld-tourisme.com/articles/herault-mobility-744-1.html](http://www.herauld-tourisme.com/articles/herault-mobility-744-1.html)

## MAIS...

"Cette dynamique de mise en accessibilité est freinée par les contraintes réglementaires liées à la loi Handicap de 2005, le surcoût des travaux d'adaptation dans des budgets restreints, le durcissement des cahiers des charges des marques nationales donnant de la rigidité à l'action. Le réflexe handicap est loin d'être intégré en amont dans les politiques publiques."

## UN CONSEIL AUX ÉLÈVES ?

"Je les encourage à s'investir dans cette thématique mais en l'élargissant au domaine du tourisme social et solidaire, du tourisme durable, à surtout dédramatiser l'accueil des personnes handicapées en connaissant bien leurs besoins spécifiques. Disposer a minima d'un BTS Tourisme car la thématique tourisme et handicap est intégrée

dans le cursus général." [cblahoponce@herault-tourisme.com](mailto:cblahoponce@herault-tourisme.com)

## TOURISME & HANDICAPS

Les Journées Nationales Tourisme & Handicaps permettent, depuis 11 ans, aux personnes en situation de handicap et à leurs proches de découvrir des lieux de vacances et de loisirs accessibles à tous. Ces journées sont portées par l'Association Tourisme & Handicaps qui œuvre depuis 15 ans en faveur de l'intégration sociale des personnes en situation de handicap, que ce soit pour l'accessibilité ou l'accueil. Elles se sont déroulées en avril 2017. [www.tourisme-handicaps.org/jnth-2016](http://www.tourisme-handicaps.org/jnth-2016) Tourisme & handicaps accompagne la mise en œuvre de la marque *Destination pour tous*, dont le but est de valoriser des territoires proposant une offre touristique cohérente et globale pour les personnes handicapées, intégrant à la fois l'accessibilité des sites et des activités touristiques, mais aussi l'accessibilité des autres aspects de la vie quotidienne et facilite les déplacements sur le territoire concerné.

Retrouvez la suite de l'article sur [www.onisep.fr/montpellier](http://www.onisep.fr/montpellier) > Handicap

## TOURISME & HANDICAP : LA MARQUE D'ÉTAT

La marque d'État Tourisme & Handicap apporte une information objective et homogène sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques. Elle prend en compte les quatre familles de handicaps (auditif, mental, moteur et visuel) et développe une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste. En Occitanie, près de 1 000 établissements ont ce label. <http://handi.tourisme-occitanie.com> [www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-tourisme-et-handicap](http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-tourisme-et-handicap)

Sophie Salvadori ■

PUBLICITÉ

# L'avenir s' imagine !

ET VOTRE FUTUR PRENDRA UNE NOUVELLE DIMENSION

## Jouez et gagnez des prix



# www.lavenirsimagine.com

### 14<sup>e</sup> ÉDITION JUSQU'AU 30 AVRIL 2018

À gagner en individuel : drone vidéo, camescope full HD, tablette tactile 7" 16 Go, prix spécial Artisanat.

En classes : caméras GoPro, mini vidéoprojecteurs



MISSION DE LUTTE CONTRE LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE



CANOPÉ



developé par CasuaiBox

# SONIA SERA PILOTE DE LIGNE MAIS ELLE NE LE SAIT PAS ENCORE



©NOVO R.C.S. TOULOUSE 478 077 862 (2004 B 2145) www.agence-novo.com

**240 000**  
ÉTUDIANTS

## LES JEUNES SONT L'AVENIR DE LA RÉGION

La Région propose une offre de formations attractive et variée dans l'enseignement supérieur. Tous les types d'établissements et de cursus sont représentés sur l'ensemble du territoire avec plus de 100 villes accueillant au moins un site de formation supérieure.

**35**  
GRANDES ÉCOLES  
& UNIVERSITÉS

Pour la Région, la jeunesse est une priorité. Elle consacre ainsi plus de la moitié de son budget, soit 1,1 milliard d'euros, à l'éducation, la formation et l'enseignement supérieur.



La Région  
**Occitanie**  
Pyrénées - Méditerranée

**laregion.fr**

 @Occitanie