

PROJET APP VER

ÉTAT DES LIEUX DES COMPÉTENCES ET FORMATIONS LIÉES À L'ÉCONOMIE VERTE DANS LES SECTEURS : AGRICULTURE, BÂTIMENT, HÔTELLERIE, TOURISME



Novembre 2018

01

Les éléments de contexte

3

I. Définition du champ de l'étude

4

A. Économie verte

4

B. Les 4 secteurs étudiés : agriculture, bâtiment, hôtellerie, tourisme

7

II. Les mutations économiques et sociales impactantes

11

A. Impact de la transition écologique et numérique sur les secteurs

11

B. La Responsabilité sociale et environnementale des entreprises

15

02

Description des compétences attendues de chacun des secteurs

18

I. Analyse croisée métiers compétences formations

18

A. Méthode utilisée

18

B. Tableaux par secteur

21

II. Analyse et enseignements

42

A. Compétences spécifiques / les compétences transférables et transversales

42

B. Évolution des référentiels ?

42

03

Entretiens et synthèse

55

- Entretiens

56

- Synthèse des entretiens

73

C ontexte / objectifs de l'analyse

Le projet européen APP VER, basé sur une coopération transfrontalière entre la Région PACA et l'Italie du Nord, vise à réduire la distance entre l'offre de formation et le système socio-économique, en profonde mutation avec le développement de l'économie verte.

Il s'agit, en s'appuyant sur des organisations vertes exemplaires (administrations, entreprises, collectivités, associations, coopératives), de proposer une mise en adéquation de l'offre de formation avec les (nouveaux) besoins de ces organisations, dans 4 secteurs économiques à enjeux pour le territoire transfrontalier :

- l'agriculture
- le bâtiment
- l'hôtellerie
- le tourisme

L'IRFEDD participe à la première phase de ce projet à savoir l'analyse des compétences des organisations vertes liées aux changements de l'économie verte. Le GIP FIPAN, porteur français du projet, utilisera ensuite cette analyse, avec ses partenaires italiens, pour enclencher la phase 2 du projet APP VER visant in fine la conception et l'expérimentation de parcours scolaires innovants, en lien avec ces nouveaux besoins identifiés.

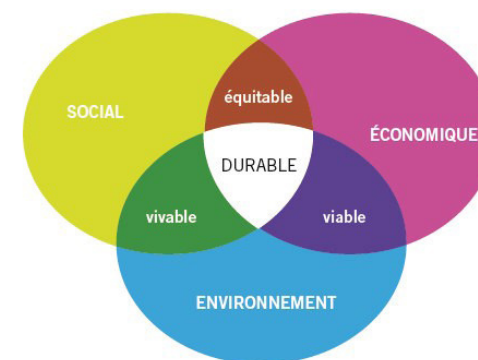
I. Définition du champ de l'étude

A. L'économie verte

D'abord, par économie verte (« *green economy* »), il faut entendre le modèle de développement déjà en cours dans le système socio-économique, qui reconfigure les relations humaines et productives. Ce sont l'ensemble des procédés économiques, sociaux et culturels qu'il convient dès lors d'étudier. Selon le Programme des nations unies pour l'environnement (PNUE), l'économie verte est une économie qui entraîne une amélioration du bien-être humain et de l'équité sociale, tout en réduisant de manière significative les risques environnementaux et la pénurie de ressources.

Autrement dit, l'étude suppose de sortir de l'approche uniquement environnementale pour s'intéresser aux nouvelles compétences en lien avec les 3 piliers du développement durable : préserver l'environnement, favoriser la cohésion sociale et promouvoir une économie responsable.

L'objectif final du projet APP VER est donc de faire évoluer les contenus, référentiels de formation de sorte à former et éduquer vers un développement durable, dans une logique nécessairement dynamique où l'apprenant est positionné comme réel acteur, en lien avec les procédés / *process* des organisations vertes.



Premier pilier : Préserver l'environnement

Les ressources naturelles ne sont pas infinies. La faune, la flore, l'eau, l'air et les sols, indispensables à notre survie, sont en voie de dégradation. Ce constat de rareté et de finitude des ressources naturelles se traduit par la nécessité de protéger ces grands équilibres écologiques pour préserver nos sociétés et la vie sur Terre.

Parmi les principaux enjeux environnementaux, les thématiques suivantes ont été identifiées :

- Économiser et préserver les ressources naturelles
- Protéger la biodiversité, c'est-à-dire maintenir la variété des espèces animales et végétales pour préserver les écosystèmes
- Éviter les émissions de CO2 pour lutter contre le changement climatique
- Gérer et valoriser les déchets

Deuxième pilier : Favoriser la cohésion sociale

C'est la capacité de notre société à assurer le bien-être de tous ses citoyens. Ce bien-être se traduit par la possibilité pour tout un chacun, d'accéder, quel que soit son niveau de vie, aux besoins essentiels : alimentation, logement, santé, accès égal au travail, sécurité, éducation, droits de l'homme, culture et patrimoine, etc.

Parmi les principaux enjeux sociaux, les thématiques suivantes ont été identifiées :

- Lutter contre l'exclusion et les discriminations, c'est-à-dire respecter et protéger les personnes les plus faibles (en situation de handicap, âgées, minoritaires...), donner l'accès aux droits sociaux pour tous
- Favoriser la solidarité

- Contribuer au bien-être
- Valoriser les territoires

Troisième pilier : Promouvoir une économie responsable

Il s'agit de concilier la viabilité d'un projet, d'une organisation (performance économique) avec des principes éthiques, tels que la protection de l'environnement et la préservation du lien social. Selon ce système, le prix des biens et services doit refléter le coût environnemental et social de l'ensemble de leur cycle de vie, c'est-à-dire de l'extraction des ressources à la valorisation, en tenant compte de la fabrication, de la distribution et de l'utilisation.

Les enjeux d'une économie responsable sont nombreux, souvent liés à l'un des deux autres piliers du développement durable, l'environnement et le social, voire aux deux.

Parmi les principaux enjeux économiques, les thématiques suivantes ont été identifiées :

- Développer des pratiques commerciales innovantes et éthiques pour mieux répartir les bénéfices et les richesses
- Répartir les richesses et les bénéfices de façon plus juste
- Intégrer le coût social et environnemental dans le prix des produits
- Chercher à développer le tissu économique local
- Faire appel à des méthodes économiques alternatives (économie circulaire, économie de la fonctionnalité, consommation collaborative, ...)

B. Les quatre secteurs étudiés : agriculture, bâtiment, hôtellerie et tourisme

Les 4 secteurs retenus dans le champ de l'étude sont des secteurs économiques clé pour les deux régions transfrontalières, mais dont il convient de préciser le périmètre et le poids dans les économies régionales et départementales.

L'agriculture

Au sens le plus large, ce secteur de l'économie comprend les cultures, l'élevage, la chasse, la pêche et la sylviculture.

La nomenclature d'activités française établit une distinction entre l'activité agricole (exploitation des ressources naturelles en vue de la production des divers produits de la culture et de l'élevage), la sylviculture et l'activité de pêche (exploitation professionnelle des ressources halieutiques en milieu marin ou en eau douce).

Ces activités correspondent à la section A de la NAF et se compose de 3 catégories : culture et production animale, sylviculture et pêche.

Le secteur de l'agriculture représente une part non négligeable du PIB de la Région PACA. La filière regroupe 22 440 exploitations agricoles pour environ 43 000 emplois¹. La production agricole détient de nombreux labels de qualité et se positionne sur des marchés à valeur ajoutée, de niche et haut de gamme, confortés par une image positive de la Provence et une dynamique confirmée en agriculture raisonnée et biologique.

¹ Source pour l'ensemble des éléments chiffrés de cette partie : *Schéma Régional de Développement Economique d'Innovation et d'Internationalisation*, Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, adopté le 17 mars 2017

Le bâtiment

L'activité de construction est essentiellement une activité de mise en œuvre ou d'installation sur le chantier du client et qui concerne aussi bien les travaux neufs que la rénovation, la réparation ou la maintenance.

Ces industries correspondent à la section F de la NAF et se compose de 3 catégories : construction de bâtiments, génie civil et travaux de construction spécialisés.

Avec plus de 102 000 salariés, le BTP occupe 7,9 % des salariés de la région pour un chiffre d'affaires de 10 milliards d'euros. Plus de la moitié des effectifs sont employés dans les travaux d'installation (électricité, plomberie) ou les travaux spécialisés. Les travaux de finition concentrent plus de 19 000 salariés. Les secteurs de la démolition et de la construction de bâtiments sont les plus en difficulté.

L'hôtellerie

Sous-secteur des activités du tourisme, l'hôtellerie concerne l'hébergement des touristes (loisirs ou affaires) dans des contextes variés : hôtellerie classique, hôtellerie de luxe, hôtellerie de plein air, chaînes hôtelières, gîte rural (lien avec l'agriculture), gîte chez l'habitant, thermalisme...

Ces activités correspondent à une partie de la section I de la NAF et se compose de 3 catégories : hôtel, hébergement touristique, terrains de camping.

Avec un parc hôtelier de 2 000 hôtels classés de tourisme et près de 68 560 chambres, la Région PACA se place au 2ème rang des régions métropolitaines en termes de capacité hôtelière. La Région dispose au total de 11 904 établissements avec salariés et de 9 166 établissements sans salariés, pour un effectif total de 68 677 salariés et 23 236 non-salariés. Le secteur est également marqué par une forte saisonnalité des emplois : 46 483 postes saisonniers en été, 9 864 en hiver. Cet état de fait peut être un frein à l'insertion durable des personnes dans cette filière et demande de

prendre en compte cette situation dans le cadre des politiques de formation et, plus globalement, d'accompagnement des parcours professionnels. Casinos et instituts de thalassothérapie sont bien implantés dans la région, principalement dans les Alpes-Maritimes. En dix ans, les établissements avec salariés voient leur nombre augmenter de 20 % dans la région.

Le secteur de l'hôtellerie, après avoir connu un léger ralentissement entre 2015 et 2017, développe de nouvelles perspectives de développement économique, notamment sur deux segments : le luxe, et le super économique. Ces deux segments offrent des perspectives nouvelles pour le secteur dans les années à venir.

Le tourisme

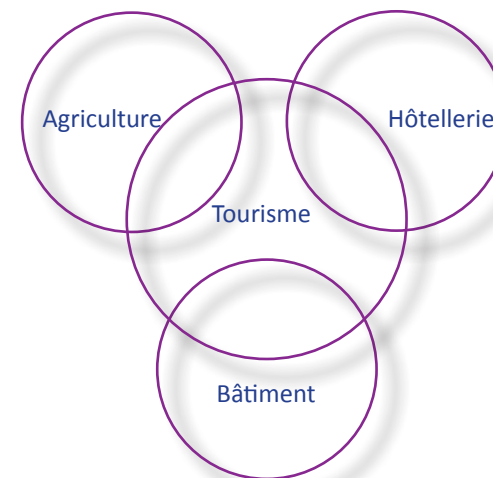
Le tourisme comprend les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs non liés à l'exercice d'une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

Ce secteur est très large et comprend : les activités récréatives, culturelles et artistiques, les activités liées au sport, le thermalisme, les casinos, les remontées mécaniques, le voyage (agences de voyage), l'hébergement (hôtellerie, camping), le transport (aérien, urbain, terrestre, ferroviaire, taxis, locations de voiture), et la restauration (traditionnelle, collective ou rapide).

Ce secteur est compris dans plusieurs sections de la nomenclature NAF : section N pour les activités des agences de voyages, mais aussi la section H pour les transports de toute nature, et enfin la section I pour l'hébergement restauration.

Le secteur du tourisme, lié au précédent (puisque lié aux capacités d'accueil et d'hébergement) est lui-même très important pour la Région PACA. Le tourisme génère 141 000 emplois directs, soit 7,5% des emplois de la région (pour 13% du PIB de la Région – 18 milliards d'euros par an). Ce secteur est lié à l'industrie culturelle et créative, qui elle-même compte plus de 26 000 entreprises, dont 1 000 pour les activités créatives et numériques et plusieurs centres de recherche. Les *clusters* Provence-Côte d'Azur Events, Culture et Patrimoine, Cluster Montagne et PRIMIA animent cette filière.

Il convient dès lors de remarquer que ces 4 secteurs sont croisés par certains aspects comme le démontre le schéma ci-contre. Cela permet d'envisager une analyse groupée, croisant plusieurs secteurs pour certaines des compétences à identifier et ainsi de focaliser l'étude sur les compétences les plus recherchées par l'ensemble des secteurs, notamment en termes de compétences transversales et transférables.



Le Département des Alpes-Maritimes

Les Alpes-Maritimes, département de plus d'un million d'habitants, s'inscrit dans une économie portée par l'industrie (6000 établissements pour 29 000 salariés) et les services (106 000 établissements pour 196 000 salariés). Le secteur de l'hébergement et de la restauration, en lien avec l'activité touristique, et le secteur des services aux entreprises, avec les activités scientifiques ou liées à la recherche et les activités informatiques (technopole de Sophia Antipolis), constituent les principaux secteurs de services du territoire.

L'analyse des différents schémas de cohérence territoriale montre que dans les Alpes-Maritimes, le développement du tourisme, secteur clé, est recherché sur l'ensemble du département avec de nouvelles offres, de nouveaux concepts touristiques à partir des ressources naturelles et patrimoniales des différents territoires (éco-tourisme, tourisme culturel, MICE, grands événements sportifs etc.).

Le développement de l'agriculture est également visé par l'ensemble des schémas des pouvoirs publics, en lien avec d'autres activités économiques connexes comme le tourisme, l'industrie du parfum, ou la filière nutrition-santé-bien-être (Riviera française). Le développement des labels AOC ainsi que le maintien de l'élevage et du pastoralisme sont également des objectifs forts. ■

II. Les mutations économiques et sociales impactantes

A. Impact de la transition écologique et numérique sur les secteurs

Ces secteurs connaissent de profondes mutations, qu'il convient d'accompagner, notamment par la formation des salariés mais aussi des nouveaux entrants sur le marché du travail (étudiants, élèves, demandeurs d'emploi).

Le secteur agricole

Face à la demande nouvelle émergente des clients consommateurs, la production de produits de qualité constitue un des axes forts de mutations du secteur agricole. Avec une dynamique confirmée en agriculture raisonnée et biologique, de nombreux labels de qualité et de forts savoir-faire en confiserie, biscuiterie, plats cuisinés, transformation de fruits et légumes, arômes, souvent à connotation «terroir», plutôt positionnés sur des marchés haut de gamme, voire de niche, ces secteurs disposent d'une bonne image auprès des consommateurs.

La région bénéficie d'une diversité importante des produits de l'agriculture avec un leadership sur plusieurs filières : fruits (pommes, poires, cerises, figues), légumes (salades, courgettes, potirons), olives, riz, fleurs coupées, plantes à parfum, certaines de ces filières ayant une forte renommée (huile d'olive, vin...). La région dispose d'outils et moyens logistiques dédiés à la filière (ex. : un marché-gare, ...). De plus, la Provence bénéficie d'une connotation positive qui conforte le marché.

Il est essentiel de préserver l'acquis sanitaire, à ce jour satisfaisant, tant sur les productions animales que sur les productions végétales. L'amélioration du statut sanitaire vis-à-vis de maladies existantes mais non encore gérées collectivement peut également être un atout supplémentaire pour maintenir les marchés, voire en conquérir de nouveaux.

Par ailleurs, afin de diversifier ses activités, la filière agricole peut développer une offre touristique importante tant en termes d'activités culturelles (ferme pédagogique, visites, promenades, soins aux animaux...) que d'hébergement (chambres d'hôtes, gîtes...). Ces segments connaissent en effet une demande croissante. Cependant, cette diversification nécessite un accompagnement par la formation notamment.

Le Schéma Régional de Développement Economique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII) de la Région PACA en fait une filière importante, pour laquelle il est indispensable de :

- encourager l'innovation et l'évolution des pratiques
- soutenir les projets de territoire, favoriser les démarches de partenariats et de mutualisation, dynamiser la contractualisation entre amont et aval
- encourager le développement des circuits courts pour répondre à la demande de l'important bassin de consommation régional
- favoriser l'installation de nouveaux agriculteurs et de nouvelles entreprises
- s'assurer de la prise en compte des questions liées aux Ressources Humaines (GPEC, organisation du travail, risques professionnels) dans l'ensemble des écosystèmes
- réduire le gaspillage et valoriser les sous-produits et déchets pour développer de nouveaux usages et marchés dans une logique de bio-économie et d'économie circulaire

Le secteur du bâtiment

Le secteur du bâtiment est directement impacté par la transition écologique, notamment face à l'enjeu de rénovation énergétique. En effet, le secteur du bâtiment reste le plus énergivore. Selon l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME)¹, il représente ainsi 43 % de l'énergie finale consommée en France, juste devant les transports (32 %) et l'industrie (21 %).

¹ Voir www.ademe.fr

Le bâtiment génère également : 19 % des émissions de gaz à effet de serre de l'Hexagone, contre 29 % pour les transports et 20 % pour l'agriculture (bilan provisoire publié par le Gouvernement en janvier 2018).

Enfin, l'enjeu est social, puisque 5 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique. Les travaux de rénovation permettent de limiter la consommation énergétique, et donc, in fine, de réduire la part du budget consacré par les ménages à cette dépense.

Face à cet enjeu, est apparue la notion de smart building, qui cherche à créer de l'énergie positive. Il s'agit de garantir la sécurité et le confort des utilisateurs en tenant compte des réglementations actuellement en vigueur. Dans ce contexte, le smart-building s'impose telle une évidence, avec une évolution obligatoire de l'urbanisation impliquant autant le consommateur que les prestataires économiques, immobiliers et autres exploitants. Probablement, il s'agit là d'une révolution d'envergure depuis l'avènement de l'informatique. Les enjeux sont multiples : améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments ainsi que la sécurité et le confort tout en réduisant la consommation énergétique.

Une nouvelle réglementation européenne sera introduite d'ici 2020, stipulant que tous les nouveaux bâtiments construits devront produire plus d'énergie qu'ils n'en consomment. Afin d'atteindre cet objectif, le BIM (*Building Information Modeling*) devient un outil incontournable auquel le secteur du bâtiment devra s'adapter. Ce qui est intéressant et en rapport avec le sujet de l'étude, c'est que le BIM est bien plus qu'un logiciel, puisque c'est avant tout un ensemble de techniques et méthodes de travail plus collaboratives qui permettent un partage d'informations fiables pendant toute la durée de vie d'un bâtiment (conception, construction et utilisation du bâtiment).

Le secteur de l'hôtellerie

Le secteur de l'hôtellerie notamment sur le segment luxe, et sur le segment « super économique », connaît une croissance qu'il convient d'accompagner. Pour ce faire, il semble essentiel de passer à « l'hôtellerie 3.0 » ce qui suppose de réinventer le produit et les services pour une meilleure expérience client. Cela concerne l'émergence de nouvelles tendances digitales, de marketing, de communication, d'outils innovants. Il

convient dès lors, pour ce secteur de :

- Capitaliser sur le *big data* pour réinventer l'hôtellerie
- Digitaliser et maîtriser les données, de forts enjeux de développement
- Prendre en compte les nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle qui permettront d'optimiser la gestion globale d'un hôtel

Le secteur du tourisme

Le secteur du tourisme est essentiel pour la Région PACA, et en particulier pour le territoire des Alpes-Maritimes. Il connaît lui aussi de profondes mutations liées aux changements de comportements des usagers et clients, à leurs nouvelles attentes (tourisme durable, nature, alimentation saine, recherche d'une offre culturelle...) et au contexte économique général. Par ailleurs, c'est un secteur qui peut profiter de l'organisation des grands événements culturels et sportifs à venir en Région PACA. Le besoin de professionnalisation et d'inter-connexion entre différents secteurs d'activité se fait alors jour.

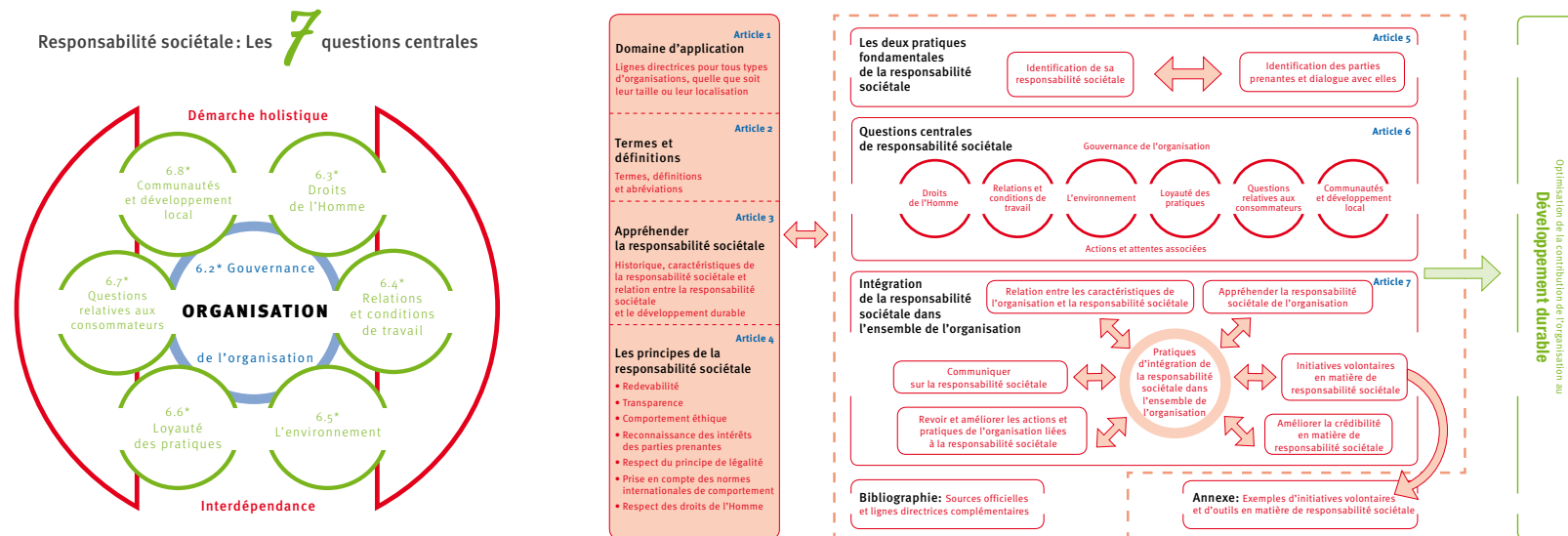
Le SRDEII de la Région PACA insiste principalement sur :

- le renforcement des interactions entre l'offre touristique, sportive, culturelle, patrimoniale, l'artisanat d'excellence (dont l'alimentation) et les industries créatives
- l'accueil des grands événements touristiques, culturels, sportifs et d'affaires à fort potentiel pour le territoire
- la création, la valorisation et la commercialisation d'une offre intégrée mixte tourisme et culture
- l'invention de solutions innovantes, en termes de contenus et de services, répondant aux besoins des entreprises touristiques et culturelles en mutation – évolution vers le e-tourisme (nouvelles offres telles que le *transmedia*, la ludification (*gamification*) des expériences, l'usage du numérique pour l'apprentissage et le réapprentissage, essor de la réalité augmentée, conceptualisation d'interface, développement de l'audiovisuel au travers du numérique...)
- le renforcement des liens entre les centres de formation et d'apprentissage et les entreprises.

B. La Responsabilité sociale et environnementale des entreprises ²

Le deuxième pilier du développement durable se rapproche du concept de RSE (Responsabilité sociale des entreprises) qui consiste à tenir compte des impacts sociaux et environnementaux des activités de l'entreprise pour intégrer les enjeux du développement durable au sein de l'organisation et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. L'objectif est d'associer, de manière éthique, logique économique, responsabilité sociale et éco-responsabilité.

Cette démarche répond à plusieurs questions actuelles : la pression des marchés, des partenaires, des clients, des fournisseurs et des salariés, les contraintes réglementaires et les problématiques environnementales.



² Source : <https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html> Schéma et référentiel ISO 26000

La démarche de RSE est très cadrée, notamment par les pouvoirs publics. L'Union Européenne a ainsi publié dès 2001, un Livre Vert de la Responsabilité Sociale des Entreprises.

Elle y donnait alors la définition de la RSE suivante : « *l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes. Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes* ».

La RSE fait l'objet d'une norme ISO (norme ISO 26000) très précise, même si ce n'est pas une démarche certificative.

La RSE y est définie comme « *la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui*

- *contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ;*
- *prend en compte les attentes des parties prenantes ;*
- *respecte les lois en vigueur et qui est en accord avec les normes internationales de comportement ;*
- *et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations* ». ■

En résumé...

Un champ d'étude large ; car la *green economy* suppose de sortir de l'approche strictement environnementale pour prendre en compte les aspects sociétaux, sociaux et d'organisation du travail. Les 3 piliers du développement durable ainsi que la norme ISO 26000 sur la RSE nous apportent ces éléments.

L'agriculture, le bâtiment, l'hôtellerie et le tourisme sont des secteurs d'activité clé pour la Région et pour le département des Alpes-Maritimes, par leur poids économique et le nombre d'emplois générés par ces activités.

Ces secteurs d'activité sont inter-liés imposant une approche en termes de compétences transférables et transversales.

Ces secteurs d'activité sont impactés par la transition écologique et numérique. Ces révolutions induisent une adaptation des compétences, voire l'apparition de nouvelles compétences (notions d'hôtellerie 3.0 ; de e-tourisme ; de nouvelle offre agricole ; apparition de nouvelles normes dans le bâtiment ; le BIM...).

I. Analyse croisée métiers / compétences / formations

A. Méthode utilisée

Cette analyse est issue du croisement des fichiers ROME, de la BROF gérée par le CARIF Espace Compétences, et du Guide APP VER, support de l'analyse.

Le fichier ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois)¹ est un outil au service de la mobilité professionnelle et du rapprochement entre offres d'emploi et demandes d'emploi. Cet outil est principalement utilisé par Pôle emploi en France, pour identifier les métiers et les compétences associées. Le ROME a été construit par les équipes de Pôle emploi avec la contribution d'un large réseau de partenaires (entreprises, branches et syndicats professionnels, AFPA...), en s'appuyant sur une démarche pragmatique : inventaire des dénominations d'emplois/métiers les plus courantes, analyse des activités et compétences, regroupement des emplois selon un principe d'équivalence ou de proximité.

Chacune des fiches ROME regroupe des catégories de métiers et indique :

- les compétences de base réparties entre savoir-faire et savoirs
- les compétences spécifiques réparties entre savoir-faire et savoir

¹ <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/repertoire-operationnel-des-metiers-et-des-emplois-rome-version-3>

Ce référentiel de compétences a fait l'objet d'une refonte en 2016 afin de prendre en compte les mutations des métiers, et surtout de prendre en compte la transversalité et les passerelles possibles entre les métiers.

Nous avons étudié le fichier ROME en fonction des 4 secteurs choisis, ce qui nous a permis de dresser une première liste des métiers concernés (ou de leurs regroupements). Ainsi, n'ont été retenus que les métiers ou catégories de métiers pertinents pour le champ de l'étude.

Cela servira ensuite de base à l'analyse des compétences spécifiques et compétences transférables en corrélation avec les diplômes ou certifications existants, en lien avec le développement de la *green economy*.

Ce premier tri permet de dégager :

- 19 fiches ROME pour l'agriculture
- 9 fiches ROME pour le tourisme
- 18 fiches ROME pour l'hôtellerie
- 22 fiches ROME pour le bâtiment

La BROF (Banque Régionale de l'Offre de Formation)² gérée et mise à jour par le CARIF Espace Compétences recense l'ensemble de l'offre de formation accessible en PACA, sur tous les niveaux de diplômes et sur tous les secteurs, quelle que soit la voie de formation (formation initiale, apprentissage, formation continue, contrat de professionnalisation). Un tri complet de la BROF a été opéré afin d'identifier l'offre de formation accessible sur tous les départements, permettant ainsi de réaliser un zoom sur les Alpes-Maritimes³.

² <http://www.espace-competences.org/Formation>

³ un fichier excel complet – « triable » - est mis à disposition.

Enfin, le Guide APP VER, support de l'étude, permet d'identifier, pour chaque type d'organisation, les 4 activités des organisations :

- production de produits (nécessairement spécifiques à chacun des secteurs d'activité)
- le processus de production
- l'organisation et le processus organisationnel interne
- le rattachement au territoire

Nous retiendrons les 6 catégories organisationnelles suivantes pour l'analyse, car ce sont celles qui correspondent aux secteurs étudiés (agriculture, bâtiment, hôtellerie et tourisme) :

- exploitation agricole ou forestière
- bâtiment, urbanisme, environnement et paysage, design et gestion du territoire
- service de restauration
- service d'hébergement
- entreprise de tourisme
- service culturel

B. Tableaux par secteur

Une compilation de ces éléments donne alors les tableaux suivants, qui mettent en évidence :

- les compétences spécifiques à chacune des organisations vertes
- les compétences transférables
- les exemples de métier par niveau
- l'offre de formation accessible en PACA, par niveau, avec en violet les formations accessibles dans les Alpes-Maritimes

Agriculture	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
Guide APP VER Agriculture	<ul style="list-style-type: none"> • Produits certifiés • Élevage d'espèces autochtones • Energie de biomasse 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité environnementale comme facteur distinctif • Agriculture conservatrice • Pas de production d'OGM • Économies d'eau • Gestion du fumier réduisant les émissions de CO2 • Mesures réduisant les déchets 	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprise fondée sur les critères de durabilité des processus et des produits • Dialogue et coopération dans le rapport avec le territoire local et supra local • Formation au DD essentielle pour le développement de l'entreprise • Gestion éthique des salariés, promotion de l'égalité des chances et lutte contre les discriminations • Sécurité et santé du personnel assurés 	<ul style="list-style-type: none"> • Formes nouvelles de coopération (partage des technologies, co-animation de réseaux) • Institue un système de vente directe, de médiation avec le consommateur • S'insère dans un système d'économie circulaire de gestion des déchets • Se préoccupe des zones désavantagées du territoire • Intégrée dans la communauté locale / rôle éducatif et formateur • Communication claire sur la démarche environnementale
Compétences spécifiques nécessaires (base fiches ROME) – selon métier de la catégorie	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures de maintenance de matériel • Procédures de maintenance de locaux • Pneumatique • Utilisation de système informatique (embarqué ou fixe) • Utilisation d'engins forestiers • Mécanique • Techniques de maçonnerie / soudage 	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de maîtrise des énergies • Techniques de traitement des eaux / qualité et traitement de l'eau • Réglementation des Installations Classées pour la Protection Environnement • Techniques de taille de végétaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion comptable • Outils bureautiques • Logiciels de gestion de base de données • Réaliser des documents administratifs relatifs à des obligations légales • Lecture de plan, de schéma • Réponse aux appels d'offre 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des stocks et des approvisionnements • Logiciels de gestion de stocks

Agriculture	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
Compétences transversales nécessaires (base fiches ROME) – pour tous les métiers de la catégorie – selon niveau de formation et de responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Normes qualité • Réglementation d'Appellation d'Origine Contrôlée (AOC) • Techniques culturales / botanique • Techniques de préservation de la biodiversité • Caractéristiques des écosystèmes • Normes environnementales • Réglementation des espaces et espèces protégés • Classification des espèces animales 	<ul style="list-style-type: none"> • Produits phytosanitaires • Génie rural • Production animale • Bonnes Pratiques Agricoles (BPA) • Règles d'hygiène et de sécurité • Techniques de conditionnement • Biologie végétale • Droit rural 	<ul style="list-style-type: none"> • Management • Coordonner l'activité d'une équipe • Gestion administrative • Règles de sécurité : gestes et postures de manutention • Gestion de projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques pédagogiques • Aménagement du territoire • Économie du développement durable • Économie sociale • Circuits de distribution commerciale • Communication institutionnelle

Agriculture	NIVEAU V ET IV	NIVEAU III, II ET I
Exemples de métiers (base fiche ROME)	<ul style="list-style-type: none"> • Chauffeur engin agricole • Conducteur engins forestiers • Arboriste / agriculteur • Bûcheron • Ouvrier d'exploitation forestière • Agent d'aménagement des circuits pédestres équestres et VTT • Agent d'entretien de la nature • Agent d'entretien de l'espace rural • Agent d'entretien de la nature et de la biodiversité • Agent d'entretien des parcs • Ouvrier d'entretien des espaces verts • Agent technique des parcs nationaux • Agent d'exploitation forestière • Maraîcher • Ouvrier forestier • Jardinier • Agent sanitaire de l'agriculture • Agent technique agricole • Agent technique d'élevage • Aide agricole en arboriculture • Aide arboricole en production fruitière • Aide arboricole • Cueilleur de fruits • Vendangeur • Aide agricole en polyculture • Aide horticole • Ramasseur de légumes • Aide agricole • Aide d'élevage • Aquaculteur • Ouvrier arboricole • Arboriculteur • Ouvrier arboricole • Ouvrier viticole • Viticulteur • Capitaine de pêche • Patron de pêche • Cultivateur de primeurs • Horticulteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Agent chargé de la protection du patrimoine • Éco garde • Conducteur de travaux forestiers • animateur agricole • Technicien arboricole • Technicien génie rural • Technicien forestier • Chef d'équipe entretien des espaces verts • Chef d'exploitation aquacole • Chef de culture maraîchère • Chef de culture arboricole • Conseiller agricole • Conseiller agriculture • Conseiller forestier • Chargé de mission biodiversité • Chargé d'études agricoles • Chargé d'études en biodiversité • Chargé d'études en développement rural • Ingénieur en génie rural • Gérant d'exploitation agricole • Exploitant agricole • Aide vétérinaire • Auxiliaire de soins vétérinaires • Soigneur animalier • Vétérinaire

Agriculture	NIVEAU V	NIVEAU IV	NIVEAU III	NIVEAU II ET I
Exemples de certification (base BROF)	<ul style="list-style-type: none"> • Conducteur d'engins de travaux publics et de génie rural • BPA option travaux de la production animale • CAP agricole métiers de l'agriculture • SIL agréeur assistant qualité fruits et légumes • Technicien agricole • Responsable de conduite de cultures protégées 	<ul style="list-style-type: none"> • Bac Pro agroéquipement • Bac Pro conduite et gestion de l'exploitation agricole • BP option agroéquipement conduite et maintenance • BP option responsable d'exploitation agricole • BP option responsable d'exploitation agricole option bio • BP option responsable d'exploitation agricole option apiculture • Certificat de spécialisation arrosage intégré • Certificat de spécialisation conduite de productions en agriculture bio • Classe 1ere sciences technologiques de l'agronomie et du vivant 	<ul style="list-style-type: none"> • BTSA aménagement paysagers • BTSA analyse et conduite des systèmes d'exploitation • BTSA génie des équipements agricoles • BTSA production horticole • BTSA productions animales • BTSA agronomie : productions végétales • BTSA analyse conduite et stratégie de l'entreprise agricole • BTSA génie des équipements agricoles • BTSA gestion et maîtrise de l'eau • BTSA production horticole • BTSA production animale 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat de spécialisation hydraulique agricole • DUT génie biologique option agronomie • Responsable de conduite de cultures protégées • Licence pro sciences, technologies, santé agronomie spécialité agriculture biologique • Licence pro aménagement du paysage • Licence pro productions végétales • Licence pro droit économie mention aménagement paysager • Licence pro sciences, technologies, santé agronomie spécialité agriculture biologique • Ingénieur de l'institut supérieur agricole de Lille spé paysage • Ingénieur de l'institut supérieur agricole du Rhône

Bâtiment	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
Guide APP VER Bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Projets de bâtiments certifiés, ou design vert, ou éco design ou smart city ou mobilité durable ou technologies environnementales ou amélioration de l'efficacité énergétique 	<ul style="list-style-type: none"> Processus de conception prennent en compte les critères de durabilité Évaluation des flux (eau air énergie déchets) Stratégie d'adaptation au changement climatique Conception du produit correspond aux exigences environnementales : sélection des matériaux, durabilité du bâtiment, recyclage et tri des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> Système de qualité dans le rapport au territoire Coopération interne Amélioration continue en interne dans la conception 	<ul style="list-style-type: none"> Synergies avec les collectivités locales et nationales, relations avec les citoyens Nouvelles formes de partenariats avec les entrepreneurs Participe à des projets locaux liés au DD Communication claire sur la démarche environnementale
Compétences spécifiques nécessaires (base fiches ROME) – selon métier de la catégorie	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser un projet d'aménagement d'espaces paysagers, de bâtiment, de constructions individuelles, de génie civil, de rénovation, de travaux publics Chiffrage / calcul de coût Conception et Dessin Assistés par Ordinateur (CAO / DAO) Réaliser une étude de faisabilité Système d'Information Géographique (SIG) Procéder à un diagnostic de performance énergétique 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôler l'état d'avancement des travaux Droit de l'urbanisme et de la construction Marchés publics : répondre à un appel d'offre Contrôler les dépenses d'un chantier Contrôler la conformité de réalisation d'un projet 	<ul style="list-style-type: none"> Fluides frigorigènes : attestation d'aptitude à la manipulation Habilitations électriques de travaux hors tension Code de santé publique Législation sociale 	

Bâtiment	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
<p>Compétences transversales nécessaires (base fiches ROME) – pour tous les métiers de la catégorie – selon niveau de formation et de responsabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Energie renouvelable • Energie éolienne • Energie solaire thermique • Energie solaire photovoltaïque • Bois-énergie • Technologie des fibres optiques • Normes de la construction • Techniques d'amélioration énergétique des bâtiments • Construction durable (Écoconstruction) • Économie de la construction • Chauffage solaire • Efficacité énergétique • Génie énergétique • Argumenter un projet sur la base de maquettes / plaquettes • Isolation phonique et thermique 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographie • Topographie • Concevoir la maquette numérique d'un ouvrage bâti • Superviser la réalisation d'un projet BIM (Building Information Modelling) • Analyse statistique • Outils bureautiques • Histoire de l'art et styles architecturaux • Principes de conservation préventive • Techniques de restauration • Lecture de plan, de schéma • Calcul technique • Chiffrage / calcul de coût • Techniques commerciales : prospecter, réaliser un suivi commercial, négocier des solutions techniques ou financières avec le client, établir un devis • Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires • Concevoir et faire évoluer des prestations, des procédures techniques et opérationnelles d'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité / santé au travail : Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé ; Former du personnel à des procédures et techniques ; Sensibiliser et former les personnels aux consignes de sécurité et de prévention ; QHSE, typologie des risques professionnels • Coordonner l'activité d'une équipe • Diriger un service, une structure • Techniques d'animation d'équipe • Gestion des risques (Risk Management) et analyse des risques • Démarche d'amélioration continue 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre et mettre à jour l'information technique, économique, réglementaire..

Bâtiment	NIVEAU V ET IV	NIVEAU III, II ET I
Exemples de métiers (base fiche ROME)	<ul style="list-style-type: none"> • Animateur sécurité BTP • Animateur QSE • Charpentier bois • Monteur chalets bois • Poseur charpentes bois • Plâtrier • Plâtrier plaquiste • Électricien du bâtiment • Technicien de pose de compteurs électriques • Chauffagiste • Installateur chauffage bois • Installateur chauffage solaire • Installateur chauffage, climatisation, sanitaires et énergies renouvelables • Plombier • Poseur de compteurs d'eau • Poseur de compteurs de gaz • Câbleur réseaux électriques • Câbleur haute et basse tension • Électricien • Aide peintre • Peintre en bâtiment • Chef d'équipe peinture • Métallier poseur • Poseur alu PVC • Carreleur • Parqueteur • Couvreur • Couvreur zingueur • Monteur de panneaux photovoltaïques • Étanchéiste • Poseur isolation thermique • Coffreur bancheur • Bétonneur • Ouvrier du béton • Compagnons voiries et VRD • Maçon VRD • Maçon • Ouvrier maçonnerie • Canalisateur • Poseur canalisateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Chef d'équipe maçon • Architecte • Architecte urbaniste • Chargé d'affaires contrôle technique du bâtiment • Contrôleur technique de la construction • Diagnostiqueur du bâtiment • Inspecteur technique immeubles • Ingénieur expert du BTP • Technicien contrôleur technique • Technicien expert en immobilier • Géologue • Géologue topographe • Technicien géologue • Acousticien BTP • Chef de projet BTP • Ingénieur génie climatique • Responsable de projets BTP • Ingénieur TP • Conseiller en habitat écologique • Économiste de la construction • Mètreur du bâtiment • Assistant conducteur de travaux • Chef de travaux • Conducteur de travaux • Directeur de travaux • Assistant chef de chantier • Chef de chantier • Responsable de chantier • Adjoint au responsable QSE • Chargé de mission QSE • Ingénieur HSE • Responsable HSE • Responsable QSE • Technicien QSE • Chef d'équipe électricien • Chef d'équipe chauffagiste • Chef d'équipe plombier

Bâtiment	NIVEAU V	NIVEAU IV	NIVEAU III	NIVEAU II ET I
Exemples de certification (base BROF)	<ul style="list-style-type: none"> TP plaquiste TP poseur installateur de menuiseries fermetures TP peintre en décor TP peintre en bâtiment TP menuisier agenceur TP menuisier aluminium TP maçon TP maçon écoconstruction TP maçon bâti ancien TP électricien d'équipement TP façadier peintre TP coffreur bancheur TP constructeur bois TP couvreur zingueur TP agent entretien du bâtiment Ouvrier professionnel en restauration du patrimoine TP agent de maintenance de chauffage CAP serrurier métallier CAP préparation et réalisation d'ouvrages électriques CAP plâtrier plaquiste CAP monteur en isolation thermique et acoustique CAP peintre applicateur de revêtements CAP menuisier aluminium verre CAP maintenance des bâtiments de collectivité CAP maçon CAP constructeur en béton armé du bâtiment 	<ul style="list-style-type: none"> Bac pro technicien du bâtiment BP carrelage mosaïque BP installations et équipements électriques Bac pro ouvrages du bâtiment Bac pro systèmes électroniques numériques Bac pro métiers de l'électricité et de ses environnements connectés Bac pro interventions sur le patrimoine bâti Bac pro menuiserie aluminium verre Bac pro aménagement et finition du bâtiment 	<ul style="list-style-type: none"> DUT génie thermique et énergie DUT génie thermique et énergie Cycle technicien en diagnostics immobiliers BTS géomètre topographe BTS métiers du géomètre topographe BTS systèmes constructifs bois et habitat BTS travaux publics BTS bâtiment BTS études et économie de la construction BTS enveloppe des bâtiments BTS fluides énergie domotique option bâtiments communicants BTS aménagement et finitions BTS assistance technique d'ingénieur Peintre en décor du patrimoine Projeteur d'études bâtiment et travaux publics TP conducteur de travaux en bâtiment et génie civil TP technicien études en construction bois TP technicien mètreur en réhabilitation de l'habitat TP technicien de chantier aménagement finitions TP technicien d'études du bâtiment en dessin de projets TP technicien d'études du bâtiment en étude de prix TP technicien d'intervention en froid commercial et climatisation 	<ul style="list-style-type: none"> Ingénieur énergétique parcours climatique et froid Ingénieur spécialisé en infrastructures et géotechnique Ingénieur spécialisé en ouvrages d'art Master sciences et technologies mention ingénierie de la production du bâtiment Master spécialisé construction et habitat durable Ingénieur spécialisé construction et bâtiment Ingénieur spécialisé construction et aménagement Ingénieur spécialisé énergétique Diplôme ingénieur spécialité travaux publics DSAA mention espace Diplôme ingénieur spécialité travaux publics Ingénieur spécialité bâtiment Ingénieur spécialité génie civil Licence pro génie civil spé bâtiment HPE Licence pro sciences technologies santé électricité et électronique Licence pro sciences technologies santé mention maîtrise de l'énergie Licence pro électricité électronique pour l'éco bâtiment

Bâtiment	NIVEAU V	NIVEAU IV	NIVEAU III	NIVEAU II ET I
Exemples de certification (base BROF) (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • CAP couvreur • CAP installateur sanitaire • CAP carreleur mosaïste 		<ul style="list-style-type: none"> • MC technicien en énergies renouvelables option énergie thermique • TP assistant chef de chantier gros œuvre TP chef d'équipe gros œuvre • TP dessinateur d'ouvrages en métallerie • TP technicien installateur en chauffage, climatisation, sanitaire et énergies renouvelables • BP peintre applicateur de revêtements • MC peinture décoration • MC technicien en énergies renouvelables option énergie électrique • BP menuisier aluminium verre • BP installations et équipements électriques • BP maçon • Chargé études en calcul de structures BTP • TP technicien supérieur du bâtiment en économie de la construction • TP technicien en automatisme et électricité du bâtiment • TP technicien études en construction bois 	<ul style="list-style-type: none"> • Licence pro énergie et génie climatique spé maîtrise des énergies renouvelables • Licence pro énergie et génie climatique spé bâtiment HPE • Diagnostiqueur immobilier • Licence pro développement et protection du patrimoine naturel spé conservation et restauration du patrimoine bâti • Licence pro développement et protection du patrimoine naturel spé conservation et restauration du patrimoine bâti • Licence pro électricité électronique spé coordinateur technique • Licence pro électricité électronique spé écobâtiment

Hôtellerie Restauration	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
Guide APP VER Hôtellerie et restauration	<ul style="list-style-type: none"> • Ingrédients bio ou certifiés • Régimes spécifiques (végétariens) • Eau du robinet • Services certifiés soucieux de l'environnement • Information aux touristes sur le DD dans les activités proposées 	<ul style="list-style-type: none"> • Certification écolabel ou autre • Investissement dans la qualité environnementale des équipements ou immobilier • Utilisation de produits de nettoyage verts • Nappes et serviettes lavables • Moyens de transport à faible impact • Économie d'eau • Maximise le recyclage • Accessibilité à tous 	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprise fondée sur les critères de durabilité des processus et des produits • Dialogue et coopération dans le rapport avec le territoire local et supra local • Formation au DD essentielle pour le développement de l'entreprise • Gestion éthique des salariés, promotion de l'égalité des chances et lutte contre les discriminations • Sécurité et santé du personnel assurés 	<ul style="list-style-type: none"> • Campagnes contre le gaspillage alimentaire au niveau local • Économie circulaire des déchets • Relation de confiance client sur l'origine des produits et leur traçabilité • Participe aux programmes touristiques locaux • Tourisme socialement responsable par rapport aux communautés locales
Compétences spécifiques nécessaires (base fiches ROME) – selon métier de la catégorie	<ul style="list-style-type: none"> • Renseigner les clients sur les services de l'établissement • Accueillir les personnes • Environnement culturel et touristique • Langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> • Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) • Gestion des stocks et des approvisionnements 	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciels de réservation • Logiciel de gestion hôtelière • Législation sociale • Normes d'exploitation hôtelière • Vendre une prestation ou un produit / techniques de vente / mener une politique commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des tarifs adaptés à un établissement touristique • Coordonner la logistique d'un évènement • Organisation d'événements

Hôtellerie Restauration	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
<p>Compétences transversales nécessaires (base fiches ROME) – pour tous les métiers de la catégorie – selon niveau de formation et de responsabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redéfinir un menu selon les attentes des clients • Cuisiner des plats pour des enfants, des personnes âgées, des personnes médicalisées • Concevoir les menus, les cartes et définir les tarifs des plats • Chiffrage / calcul de coût • Diététique • Gammes de produits alimentaires • Modes de cuisson des aliments • Chaîne du froid • Modes de conservation des produits alimentaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier un contrat • Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires • Contrôler la réalisation d'une prestation • Réceptionner et contrôler des produits (quantité, conformité, état, ...) d'une prestation • Réaliser le comptage des fonds de caisses • Superviser la maintenance et l'entretien • Procédures de maintenance de locaux • Symboles d'entretien des textiles • Produits d'entretien textile • Superviser un circuit de livraison • Déterminer des travaux de rénovation ou d'aménagements d'une structure • Techniques de prévention et de gestion de conflits • Principes de la relation client / veiller à la satisfaction d'un client 	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de recrutement • Gestion des Ressources Humaines • Management • Yield management • Outils bureautiques • Système d'information et de communication • Analyse statistique • Marketing / mercatique • Techniques de communication • Gestion financière • Gestion comptable • Gestion administrative • Former du personnel à des procédures et techniques • Sécurité : gestes et postures de manutention / normes de sécurité des espaces et des établissements recevant du public • Règles de sécurité des biens et des personnes / réglementation sécurité incendie / fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de communication • Coordonner des actions de promotion • Techniques pédagogiques

Hôtellerie Restauration	NIVEAU V ET IV	NIVEAU III, II ET I
Exemples de métiers (base fiche ROME)	<ul style="list-style-type: none"> • Employé de ménage hôtel • Commis d'étage • Employé d'étage • Valet / femme de chambre • Agent polyvalent d'hôtellerie • Cafetier d'hôtel • Employé d'hôtel • Employé polyvalent d'hôtellerie • Aide gouvernant • Gouvernant • Gouvernant en hôtellerie • Responsable d'étage • Chef cuisinier • Chef de cuisine • Chef de partie • Chef de partie pâtissier • Chef pâtissier de restaurant • Commis de cuisine • Cuisinier • Grilladin • Pâtissier • Second de cuisine • Employé de cafétéria • Employé de restauration collective • Employé de restauration rapide • Vendeur de sandwich • Agent de cuisine • Aide de cuisine • Assistant concierge d'hôtel • Majordome 	<ul style="list-style-type: none"> • Adjoint directeur d'hôtel • Manager en restauration rapide • Responsable d'hébergement hôtelier • Directeur de la restauration • Directeur de résidence hôtelière • Directeur de restauration • Directeur d'établissement de restauration rapide • Directeur d'établissement d'hôtel restaurant • Gérant de restaurant • Gérant d'hôtel • Responsable hôtellerie restauration • Restaurateur • Directeur de camping • Directeur de résidence tourisme • Directeur d'hôtellerie de plein air • Gérant de camping • Responsable de village vacances • Chef de production restauration collective • Directeur de restaurant de collectivité • Responsable des achats en restauration collective • Chef de concierge d'hôtel • Concierge d'hôtel • Directeur de café bar

02

Description des compétences attendues pour chacun des secteurs

Hôtellerie Restauration	NIVEAU V ET IV	NIVEAU III, II ET I
Exemples de métiers (base fiche ROME) (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Bagagiste • Chasseur • Coursier • Groom • Voiturier • Chef de réception • Employé de réception • Réceptionniste de camping • Réceptionniste de nuit • Veilleur de nuit • Barman • Cafetier • Commis de bar • Garçon / serveur de café • Maître d'hôtel • Responsable de salle • Chef de rang • Commis de restaurant • Garçon / serveur de restaurant • Chef sommelier • Sommelier 	

Hôtellerie Restauration	NIVEAU V	NIVEAU IV	NIVEAU III	NIVEAU II ET I
Exemples de certification (base BRDF)	<ul style="list-style-type: none"> • Titre professionnel serveur en restauration • Titre professionnel agent d'hôtellerie • Titre professionnel agent de restauration • Titre professionnel d'hôtellerie • Titre professionnel agent de restauration • Titre professionnel agent accueil touristique • MC employé barman • MC sommellerie • CAP services hôteliers • CAP serveur en restauration • CAP services en brasserie café • CAP restaurant • CAP commercialisation et services en hôtel café restaurant 	<ul style="list-style-type: none"> • Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie • Titre professionnel gouvernant en hôtellerie • Croupier • MC accueil réception • MC organisateur de réceptions • BP gouvernante • BP arts du service et commercialisation en restauration • BP restaurant • BP sommelier • Bac pro commercialisation et services en restauration • Bac technologique hôtellerie 	<ul style="list-style-type: none"> • Titre professionnel gérant de restauration collective • Diplôme européen de compétences professionnelles en tourisme et hôtellerie • BTS hôtellerie restauration • Assistant manager en tourisme hôtellerie restauration 	<ul style="list-style-type: none"> • Master sciences humaines mention tourisme spé hôtellerie internationale • Master droit mention tourisme spé hôtellerie internationale • Licence pro hôtellerie et tourisme spé management hôtelier • Licence pro hôtellerie et tourisme spé métiers des arts culinaires • Licence pro organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration • Licence pro organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration • Licence pro droit mention organisation et gestion des établissements hôteliers • Licence pro hôtellerie et tourisme spé hôtellerie de luxe • Licence pro hôtellerie et tourisme spé management et innovations touristiques • Licence pro hôtellerie et tourisme spé management hôtelier • Licence pro hôtellerie et tourisme spé arts culinaires et arts de la table • Licence pro droit mention organisation et gestion des établissements hôteliers

Tourisme	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
Guide APP VER Entreprises touristiques et services culturels	<ul style="list-style-type: none"> • Service d'éducation environnementale différenciée par tranche d'âge en lien avec le contexte local • Stages conférences sur le DD • Promotion du tourisme durable dans le choix des destinations • Expérience du tourisme doux, sportif, culturel et social • Service d'accompagnement en musée valorisant le DD • Service d'accompagnement pour des expériences sportives pour toutes les tranches d'âge 	<ul style="list-style-type: none"> • Conception qui fait référence aux grands objectifs internationaux • Adopte des mesures qui réduisent l'impact environnemental • Échanges pluridisciplinaires • Vend des destinations dans des pays respectueux de l'environnement • Sélectionne des services d'hébergement et de restauration respectant le DD • Développe des produits pour tous types de clientèle • Choisit des transports économes en énergie • Politique de prix en lien avec la réalité des communautés locales 	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprise fondée sur les critères de durabilité des processus et des produits • Dialogue et coopération dans le rapport avec le territoire local et supra local • Formation au DD essentielle pour le développement de l'entreprise • Gestion éthique des salariés, promotion de l'égalité des chances et lutte contre les discriminations • Sécurité et santé du personnel assurés 	<ul style="list-style-type: none"> • Développe des collaborations y compris pour soutenir la basse saison • Participe aux projets touristiques locaux • Collabore avec des organisations qui offrent des conditions de travail équitables • Fournisseurs contrôlés sur leur RSE
Compétences spécifiques nécessaires (base fiches ROME) – selon métier de la catégorie	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les attentes du public et l'informer sur la ou les activités d'animation et les modalités d'organisation / Caractéristiques socio-culturelles des publics • Collecter des informations sur l'offre touristique locale et présenter les nouveautés • Chercher de nouveaux projets / Réaliser une étude de marché, une étude de faisabilité • Circuits de commercialisation des produits touristiques • Déterminer et mettre en place l'organisation de l'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier des prix • Droit commercial • Analyser les performances d'un produit • Analyser les performances d'une destination touristique <p><i>NB : aspect « contrôle des destinations en lien avec le DD » peu présent dans les fiches compétences ROME</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'installation et d'exploitation d'équipements sportifs et de loisirs • Réaliser un accompagnement sportif nécessitant une qualification • Normes d'hébergement touristique • Gestion hôtelière • Logiciel de gestion hôtelière • Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'évolution / déterminer des mesures correctives • Réaliser un appel d'offre • Législation sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Publication Assistée par Ordinateur (PAO) • Intervenir sur une zone communale ou intercommunale, départementale, ou régionale • Coordonner des actions de promotion du patrimoine gastronomique, industriel, naturel, architectural, artistique • Piloter et définir le développement d'un site Internet • Réglementation du commerce électronique

Tourisme	PRODUITS	PROCESSUS DE PRODUCTION	ORGANISATION ET PROCESSUS ORGANISATIONNELS	RATTACHEMENT AU TERRITOIRE
<p>Compétences transversales nécessaires (base fiches ROME) – pour tous les métiers de la catégorie – selon niveau de formation et de responsabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir le programme des activités selon les spécificités du public • Organiser les conditions de séjour pour une clientèle • Typologie de la clientèle de voyageurs • Principes de la relation client • Concevoir un projet éducatif • Concevoir la séance selon le niveau du public et préparer le matériel ou les équipements • Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles des lieux • Intervenir auprès de personnes en situation de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> • Outils bureautiques • Vendre une prestation ou un produit / techniques de vente • Présenter une offre commerciale et son financement • Techniques d'animation de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion budgétaire • Gestion comptable • Gestion administrative • Yield management • Gestion de projet • Coordonner l'activité d'une équipe • Réaliser la gestion des ressources humaines • Sécurité : règles de sécurité des biens et des personnes, normes de sécurité des espaces et des établissements recevant du public, gestes d'urgence et de secours, règles d'hygiène et d'asepsie, contrôler l'application de procédures Qualité Sécurité et Environnement (QSE) • Réaliser le bilan de la prestation et proposer des évolutions • Techniques de prévention et de gestion de conflits 	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de communication / organiser la diffusion de supports de communication / concevoir des supports d'information et de communication • Normes rédactionnelles touristiques • Veille informationnelle • Apporter un appui technique à des partenaires institutionnels • Techniques pédagogiques • Définir ou participer à la définition de la politique touristique d'un territoire

Tourisme	NIVEAU V ET IV	NIVEAU III, II ET I
Exemples de métiers (base fiche ROME)	<ul style="list-style-type: none"> • Agent d'accueil touristique • Chargé d'accueil en réceptif local • Hôtesse d'accueil tourisme • Agent de promotion touristique • Accompagnateur de tourisme équestre • Accompagnateur de séjour linguistique • Accompagnateur de voyages • Accompagnateur de voyages ou activités culturelles • Accompagnateur en éco tourisme • Animateur de club de vacances • Animateur activités culturelles, techniques ou ludiques • Animateur éco interprète • Animateur nature environnement • Animateur sportif • Chef de bassin • Moniteur de sport • Sauveteur aquatique • Surveillant de baignade • Animateur parc de loisirs • Animateur d'attractions • Employé parc de loisirs • Employé de manège forain • Forfaitiste • Organisateur de voyages • Agent de comptoir vente de voyages • Agent de réservation • Billettiste • Agent de valorisation du patrimoine • Animateur du patrimoine 	<ul style="list-style-type: none"> • Chargé de mission tourisme • Chef de projet tourisme • Directeur de parc régional • Directeur d'office du tourisme • Conférencier de voyages • Guide de pays • Guide de haute montagne • Guide touristique • Responsable d'animation centre de vacances • Conseiller voyages • Gestionnaire de point de vente voyages • Directeur de centre nautique • Directeur de piscine • Directeur d'équipement de loisirs • Responsable des attractions • Chef de produit tourisme • Gestionnaire base de loisirs • Gestionnaire structure de loisirs • Technicien d'accueil touristique

Tourisme	NIVEAU V	NIVEAU IV	NIVEAU III	NIVEAU II ET I
Exemples de certification (base BROF)	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnateur de tourisme équestre • Agent d'accueil des voyageurs • Titre professionnel conducteur de transport routier interurbain de voyageurs • Titre professionnel agent d'accueil touristique • CAP agent d'accueil et de conduite routière • Agent de maintenance nautique • Titre professionnel employé administratif et d'accueil • Titre professionnel agent de loisirs • CAPA services en milieu rural 	<ul style="list-style-type: none"> • Bac pro accueil relation clients et usagers • Titre professionnel agent d'accueil des voyageurs • Titre professionnel animateur d'activités touristiques et de loisirs • MC accueil réception • Titre professionnel d'accompagnateur de tourisme • BPJEPS activités équestres • BPJEPS spécialité pêche de loisir • MC accueil dans les transports 	<ul style="list-style-type: none"> • Titre professionnel responsable d'établissement touristique • Technico commercial de l'industrie des services nautiques • Diplôme d'état d'alpinisme • BTS tourisme • BTS responsable d'hébergement à référentiel commun européen • Bachelor en management des loisirs • Bachelor en tourisme international • Bachelor spécialisé travel • Titre professionnel conseiller en séjours voyages • Titre professionnel accompagnateur de tourisme • Titre professionnel d'animateur d'activités touristiques et de loisirs • Certificat professionnel d'hôte événementiel 	<ul style="list-style-type: none"> • Master sciences humaines mention stratégie du développement culturel : expositions, cultures numériques, tourisme • Master sciences humaines mention tourisme • Master STAPS spé management des organisations et services sportifs • Mastère spécialisé sports and events management • Master STAPS spé sciences et techniques du coaching sportif • Master droit mention tourisme spé e-tourisme • Master droit mention tourisme spé tourisme durable • Master STAPS spé management des organisations et services sportifs • Master sciences humaines mention tourisme spé management du tourisme • Manager des activités du tourisme et des voyages • Hospitality management • Master droit mention commerce spé management de l'hospitalité • Master droit spé management de projets touristiques et e-tourisme • Master droit gestion mention tourisme • Responsable marketing touristique

02

Description des compétences attendues pour chacun des secteurs

Tourisme	NIVEAU V	NIVEAU IV	NIVEAU III	NIVEAU II ET I
Exemples de certification (base BRDF) (suite)				<ul style="list-style-type: none"> • Master droit mention management du tourisme durable • Master sciences humaines mention histoire spé patrimoine • Master droit mention management de l'art et tourisme culturel • Master droit spé métiers de la montagne • Master lettres mention langues spé tourisme langues et patrimoine • Master droit mention management de projets touristiques et e-tourisme • Master droit mention management de l'art et tourisme culturel • Licence pro hôtellerie et tourisme spécialité management et innovations touristiques • Licence pro hôtellerie et tourisme spé tourisme et économie solidaire • Licence pro hôtellerie et tourisme spé droit et économie du tourisme • Licence pro management des organisations spé tourisme équestre • Licence pro hôtellerie et tourisme spé DD des territoires ruraux

02

Description des compétences attendues pour chacun des secteurs

Tourisme	NIVEAU V	NIVEAU IV	NIVEAU III	NIVEAU II ET I
Exemples de certification (base BRDF) (suite)				<ul style="list-style-type: none"> • Responsable d'activités et d'entreprises touristiques • Licence pro métiers du tourisme et des loisirs • Licence pro guide conférencier • Licence pro hôtellerie et tourisme spé droit et économie du tourisme • Licence pro hôtellerie et tourisme spé management et innovations touristiques • Licence pro activités sportives spé activités de montagne • Licence pro activités sportives spé vieillissement et activités adaptées • Licence pro commerce spé cadre commercial du nautisme • Bachelor international hospitality and tourism management • Certificat de compétence manager un projet touristique • Licence pro activités sportives spé gestion des organisations et services sportifs et de loisirs • Licence pro développement du patrimoine spé guide conférencier • Licence pro management des organisations spé établissements équestres • Brevet d'état d'alpinisme

II. Analyse et enseignements

A. Les compétences spécifiques / les compétences transversales et transférables¹

Du fait de l'émergence de l'économie verte, les 4 secteurs d'activité étudiés subissent des évolutions dans les compétences nouvelles à mettre en œuvre.

Les métiers relevant du bâtiment et de l'agriculture, très techniques, subissent très directement ces évolutions du point de vue des compétences techniques ; ce qui est moins vrai pour les secteurs du tourisme ou de l'hôtellerie.

Les compétences spécifiques sont les compétences nécessaires à l'exercice d'un métier dans un secteur donné, elles diffèrent selon les secteurs, et doivent être mises en œuvre selon un degré différent d'intensité en fonction du niveau de responsabilité dans la chaîne de production.

Les compétences transférables sont les compétences spécifiques attachées à une situation professionnelle donnée mais qui peuvent être mises en œuvre dans un autre contexte professionnel (par exemple certaines compétences techniques d'un secteur d'activité peuvent être mises en place dans un autre secteur d'activité).

¹ Cf. Rapport du groupe de travail n°2 du Réseau Emploi Compétences, *Compétences transférables et transversales : quels outils de repérage, de reconnaissance et de valorisation pour les individus et les entreprises ?*, France Stratégie, avril 2017

02

Description des compétences attendues pour chacun des secteurs

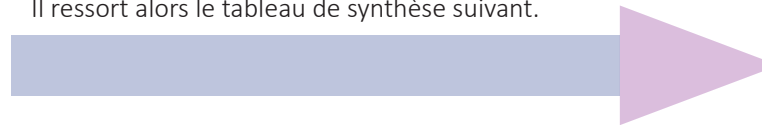
Ces compétences peuvent être acquises en milieu professionnel ou en dehors du contexte professionnel (engagement associatif bénévole par exemple).

Les compétences transversales sont des compétences génériques mobilisables dans diverses situations professionnelles, comme les savoirs de base, les aptitudes comportementales, organisationnelles, cognitives, ou encore des savoir-faire généraux communs à un ensemble de métiers.

Ces deux notions distinctes ne sont pas exclusives, une compétence transversale peut devenir une compétence transférable selon le degré de technicité qui y est attaché.

Plusieurs référentiels – notamment ceux liés aux savoirs de base ou savoir-faire professionnels – existent (CleA, socle commun de compétences...). Ils ont été créés dans un cadre précis, et peuvent parfois se recouper. Compte tenu de l'enjeu de la présente étude, il nous semble pertinent de nous attacher à la synthèse des compétences spécifiques d'une part et des compétences communes d'autre part, de sorte à pouvoir identifier l'ensemble des compétences nécessaires au développement de la *green economy*.

Il ressort alors le tableau de synthèse suivant.



	Fonctions support (communes à l'ensemble des secteurs, en lien avec l'économie verte)	Fonctions techniques (spécifiques au secteur)* <i>* Compte tenu de la très forte proximité entre le secteur de l'hôtellerie et le secteur du tourisme, pour la clarté de la synthèse, les deux secteurs ont été regroupés.</i>
AGRICULTURE	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer vers l'externe (clients, territoire) : techniques de communication, techniques rédactionnelles, maîtrise d'une présentation orale d'un produit / service 	<ul style="list-style-type: none"> • Normes environnementales spécifiques au secteur en lien avec l'évolution continue de la réglementation • Techniques préservant l'environnement et la santé : conversion agriculture biologique ou techniques requérant une utilisation moindre des produits phytosanitaires, pesticides • Réglementation des AOC, AOP...
BÂTIMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Manager sur un mode coopératif : écoute, gestion éthique, promotion de l'égalité des chances • Prendre en compte le territoire : coopérer avec les autres acteurs (les connaître) ; s'inscrire dans une démarche vertueuse de promotion locale • Transmettre son savoir-faire et son patrimoine : techniques pédagogiques, techniques d'animation de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • BIM • Normes environnementales spécifiques au secteur en lien avec l'évolution continue de la réglementation • Gestion des déchets de chantier (<i>NB : la loi NOTRe (2015) confie désormais la compétence de l'élaboration d'un Plan Régional de Gestion des Déchets aux Régions</i>) • Nouvelles énergies : solaire, éolienne, photovoltaïque
HÔTELLERIE*	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des économies d'eau et d'énergie : connaître et appliquer les bonnes règles de gestion de l'énergie et des flux 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler les sous-traitants dans leur respect des normes environnementales
TOURISME*	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les outils bureautiques et internet • Assurer une veille réglementaire continue 	<ul style="list-style-type: none"> • Management interculturel • Prévention et gestion des conflits • Yield management (lié au numérique) • Gestion de projet • Prise en compte du handicap (inclusion de tous les clients potentiels) • Maîtrise du digital / numérique pour améliorer l'expérience client (nouvelle demande client : son, image, expérimentation...)

De forts points communs apparaissent et doivent être présents dans les référentiels de certification afin de permettre le développement de la *green economy*, entendu au sens large du terme.

D'abord, il s'agira, pour les entreprises, quel que soit le secteur, d'intégrer la transition digitale et numérique¹, qui est le plus fort point commun entre tous les secteurs (parce que cette transition est globale et impacte tous les secteurs de l'économie). C'est en réalité un puissant facteur d'atteinte des objectifs de la *green economy*, qui permettra aux entreprises de se développer et de croître, tout en respectant mieux les objectifs du développement durable. Le Schéma Régional de Développement Economique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII) de la Région PACA met bien en exergue ces nouveaux enjeux.

La technologie est aujourd'hui à maturité et accessible à tous (*smartphones*, tablettes, applications comparatives), la mobilité est absolue et l'expérience client partagée en temps réel (réseaux sociaux) et virale (vitesse de diffusion de l'information). Ces technologies portent des évolutions profondes des modes de consommation, d'organisation et de rapport au travail et à l'emploi, d'organisation des chaînes de valeurs (naissance de l'expression « ubérisation » de la société). Les entreprises de l'agriculture, bâtiment, hôtellerie et tourisme, bien qu'exerçant des activités différentes, sont toutes impactées par ce changement du mode de consommation des clients. Ces éléments doivent être maîtrisés par les entreprises, tout autant que la gestion des données². Il ne s'agit plus aujourd'hui de l'informatisation technique des entreprises, telle qu'elle a été mise en œuvre ces 25 dernières années, mais bien d'une prise en compte d'un changement issu de la demande et des clients, se traduisant par une évolution des modèles économiques, de l'organisation du travail et des chaînes de valeur. Les investissements dans le matériel ne produisent des effets bénéfiques pour l'entreprise que s'ils se doublent d'investissements immatériels et de réorganisation. L'ensemble des fonctions de l'entreprise sont directement impactées, depuis le marketing jusqu'à la logistique. Pour les entreprises de l'économie numérique, il s'agit de gagner en capacités d'expérimentation rapide, notamment avec les territoires, d'être visibles et de pouvoir bénéficier d'infrastructures de données numériques fiables et accessibles.

1 Voir à ce sujet : *Numérique et Développement Durable*, Travaux du conseil scientifique de l'IRFEDD, novembre 2017

2 Voir évolution de la réglementation dans le domaine du RGPD, entrée en vigueur le 25 mai 2018 : <https://www.cnil.fr/reglement-europeen-protection-donnees>

Les effets sur l'emploi sont difficiles à estimer. Cependant, l'OCDE estime qu'en France, 9% des travailleurs pourraient voir leur emploi remplacé par la robotisation à courte échéance. En 2014, une étude du cabinet Roland Berger indiquait que 3 millions d'emplois des classes moyennes, d'encadrement et des professions libérales ainsi que des métiers manuels pouvaient disparaître, d'ici 2025. Cela suppose donc une maîtrise, par les salariés, de l'ensemble des compétences transversales et transférables de leur secteur, afin d'envisager une mobilité professionnelle ou une reconversion.

Par ailleurs, le développement de la *green economy* suppose un travail important sur le volet Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE). Cela suppose, pour les entreprises, d'expérimenter de nouveaux modes de management. La mise en place de ce type de management, plus coopératif, permet aux entreprises d'améliorer leurs performances car elles peuvent ainsi répondre efficacement aux nouvelles attentes relatives au travail. De nombreux salariés sont en effet en quête de sens dans leur activité, ou d'autonomie plus grande, ce que peut permettre l'avènement de cette « entreprise libérée ». La mise en place de ce management permet ainsi d'attirer et de fidéliser des salariés dans les entreprises, et ainsi de diminuer les coûts liés à l'absentéisme ou au *turn over*.

Le rattachement au territoire est également extrêmement important. Les entreprises sont aujourd'hui inter-connectées et inter-liées. Dans la *green economy*, la réussite de l'une suppose la réussite de l'autre, qui n'est plus seulement un concurrent mais peut (et doit) aussi être un partenaire. Il est donc essentiel que les entreprises intègrent, dans leur stratégie, leurs interactions avec leur environnement naturel, économique et humain. Des mutualisations et des échanges de ressources entre les entreprises ont un impact aujourd'hui avéré sur leur performance et leur durabilité. Ce lien avec le territoire leur permet ainsi d'anticiper les évolutions du marché liées aux nouveaux modes de consommation (économie collaborative, nouvelles relations client...); de faire baisser les coûts liés à l'énergie, aux déchets ou aux ressources de la production (économie circulaire); et de répondre aux attentes de plus en plus exigeantes des clients en matière de RSE (commerce équitable, produits bio, labels verts, circuits courts...).

B. Évolution des référentiels ?

Sur la base du travail de recensement de l'offre de formation accessible en PACA, et notamment dans les Alpes-Maritimes, il convient d'analyser les compétences présentes dans ces référentiels de certification, afin d'envisager une évolution potentielle de ces référentiels pour le développement de la *green economy*, par secteur.

Il est à noter, au préalable, que les évolutions de certifications liées à l'émergence de la *green economy* mettent en lumière « une prise en compte certaine, dans les textes, des enjeux environnementaux, écologiques et de développement durable. Ces transformations sont plus marquées dans certains secteurs (la métallurgie, le bâtiment, la chimie et le secteur « bois et dérivés »), et dépendent moins du niveau de qualification que de la spécialité de formation. Toutefois, les professions intermédiaires (dont une majorité de diplômés de niveau III) semblent plus concernées par ces transformations que les populations ouvrières (dont une majorité de diplômés de niveau V). Le développement durable comporte en effet une dimension de gestion (économies d'énergies, évaluation RSE, etc.) qui impacte ces niveaux intermédiaires. »¹

Autrement dit, ce sont bien, dans un premier temps, les métiers liés au management intermédiaire et supérieur qui sont impactés par ces évolutions. L'analyse des référentiels de formation montre bien cette relative différence entre les certifications de niveau V et IV et les certifications d'un niveau supérieur (III, II, I).

D'un point de vue méthodologique, nous avons pris en compte les compétences spécifiques et les compétences communes, et regardé, dans chacun des référentiels des certifications les plus courantes (et accessibles dans les Alpes-Maritimes), si elles figuraient bien dans les enseignements. Ce travail synoptique permet de repérer d'éventuelles compétences « manquantes », ou pas assez abordées dans le cadre du développement de la *green economy*.

¹ Voir « Le point sur » analyse CEREQ, *l'analyse emploi formation des transitions énergétique et écologique*, par Félicie Drouilleau, 30 janvier 2017

SECTEUR AGRICULTURE	LISTE DES CERTIFICATIONS COURANTES	COMPÉTENCES	PRÉSENCE DANS LES RÉFÉRENTIELS	COMMENTAIRE
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET TECHNIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • CAPA métiers de l'agriculture • BP option responsable d'exploitation agricole • BTSA aménagement paysager • BTSA gestion et maîtrise de l'eau • BTSA production horticole • Ingénieur spécialisé de l'institut supérieur agricole de Lille spécialité paysage 	Normes environnementales spécifiques au secteur en lien avec l'évolution continue de la réglementation	++	Prise en compte en lien avec la réglementation actuelle (Grenelle II, Ecophyto 2018)
		Techniques préservant l'environnement et la santé : conversion agriculture biologique ou techniques requérant une utilisation moindre des produits phytosanitaires, pesticides	+	Prise en compte sur le dosage des produits, mais sauf sur les certifications à option « bio », peu de prise en compte d'une moindre utilisation de produits phytosanitaires
		Réglementation des AOC, AOP...	++	Bonne prise en compte
COMPÉTENCES COMMUNES TRANSVERSALES ET/ OU TRANSFÉRABLES		Communiquer vers l'externe (clients, territoire) : techniques de communication, techniques rédactionnelles, maîtrise d'une présentation orale d'un produit / service	+ / -	Communication surtout technique et interne (rendre compte précisément) ; pas ou peu de communication externe
		Manager sur un mode coopératif : écoute, gestion éthique, promotion de l'égalité des chances	+ / -	Peu d'éléments sur les nouvelles techniques de management
		Prendre en compte le territoire : coopérer avec les autres acteurs (les connaître) ; s'inscrire dans une démarche vertueuse de promotion locale	+ / -	Présent selon les certifications et les options choisies
		Transmettre son savoir-faire et son patrimoine : techniques pédagogiques, techniques d'animation de groupe	--	Absent
		Réaliser des économies d'eau et d'énergie : connaître et appliquer les bonnes règles de gestion de l'énergie et des flux	++	Pris en compte

02

Description des compétences attendues pour chacun des secteurs

SECTEUR AGRICULTURE	LISTE DES CERTIFICATIONS COURANTES	COMPÉTENCES	PRÉSENCE DANS LES RÉFÉRENTIELS	COMMENTAIRE
COMPÉTENCES COMMUNES TRANSVERSALES ET/ OU TRANSFÉRABLES (suite)		Maîtriser les outils bureautiques et internet	+ / -	Peu présent en tant que tel
		Assurer une veille réglementaire continue	++	Oui d'un point de vue technique / comment collecter les informations
		Sécurité du client et sécurité de l'équipe	++	Bonne prise en compte

SECTEUR BÂTIMENT	LISTE DES CERTIFICATIONS COURANTES	COMPÉTENCES	PRÉSENCE DANS LES RÉFÉRENTIELS	COMMENTAIRE
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET TECHNIQUES	<ul style="list-style-type: none"> Bac pro technicien du bâtiment BP installation et équipement électrique Bac pro ouvrages du bâtiment BTS systèmes constructifs bois et habitat BTS bâtiment Diagnostic immobilier Licence pro énergie et génie climatique Ingénieur spécialisé construction et bâtiment BP maçon 	BIM	--	Absent
		Normes environnementales spécifiques au secteur en lien avec l'évolution continue de la réglementation	++	Suivi de l'évolution de la réglementation
		Gestion des déchets de chantier	++	Suivi de l'évolution de la réglementation
		Nouvelles énergies : solaire, éolienne, photovoltaïque	+	Démarche HQE
		Communiquer vers l'externe (clients, territoire) : techniques de communication, techniques rédactionnelles, maîtrise d'une présentation orale d'un produit / service	+ / -	Communication surtout technique et interne (rendre compte précisément) ; pas ou peu de communication externe
		Manager sur un mode coopératif : écoute, gestion éthique, promotion de l'égalité des chances	+ / -	Insistance sur l'écoute active, la coordination et la gestion de l'équipe (faire exécuter), mais peu d'éléments sur les nouvelles techniques de management
		Prendre en compte le territoire : coopérer avec les autres acteurs (les connaître) ; s'inscrire dans une démarche vertueuse de promotion locale	--	Absent
Transmettre son savoir-faire et son patrimoine : techniques pédagogiques, techniques d'animation de groupe	--	Absent		
COMPÉTENCES COMMUNES TRANSVERSALES ET/ OU TRANSFÉRABLES				

02

Description des compétences attendues pour chacun des secteurs

SECTEUR BÂTIMENT	LISTE DES CERTIFICATIONS COURANTES	COMPÉTENCES	PRÉSENCE DANS LES RÉFÉRENTIELS	COMMENTAIRE
COMPÉTENCES COMMUNES TRANSVERSALES ET/ OU TRANSFÉRABLES (suite)		Réaliser des économies d'eau et d'énergie : connaître et appliquer les bonnes règles de gestion de l'énergie et des flux	++	Pris en compte
		Maîtriser les outils bureautiques et internet	+ / -	Peu présent en tant que tel
		Assurer une veille réglementaire continue	++	Oui d'un point de vue technique / comment collecter les informations
		Sécurité du client et sécurité de l'équipe	++	Prise en compte des normes et règles de sécurité (EPI, etc...)

SECTEUR HÔTELLERIE ET TOURISME	LISTE DES CERTIFICATIONS COURANTES	COMPÉTENCES	PRÉSENCE DANS LES RÉFÉRENTIELS	COMMENTAIRE
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET TECHNIQUES	Hôtellerie / restauration : <ul style="list-style-type: none"> • TP serveur en restauration • TP agent d'hôtellerie • BP gouvernante • TP réceptionniste en hôtellerie • MC accueil réception • BTS hôtellerie restauration • Licence pro hôtellerie et tourisme Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> • TP agent d'accueil touristique • CAP agent d'accueil et de conduite routière • Bac pro accueil relation clients usagers • BTS tourisme • TP responsable d'établissement touristique • Master sciences humaines option tourisme 	Contrôler les sous-traitants dans leur respect des normes environnementales	- -	Peu de prise en compte de cet aspect, englobé dans la sélection générale des prestataires
		Management interculturel	+ /-	Référentiels fondés sur les caractéristiques sociologiques d'un groupe et ajustements
		Prévention et gestion des conflits	++	Bonne prise en compte notamment sur les fonctions d'accueil
		Yield management (lié au numérique)	++	Présentation et utilisation des logiciels adaptés à ce type de management
		Gestion de projet	++	Bonne prise en compte
		Prise en compte du handicap (inclusion de tous les clients potentiels)	+ /-	Plutôt de la sensibilisation
		Maîtrise du digital / numérique pour améliorer l'expérience client (nouvelle demande client : son, image, expérimenter...)	+ /-	Plutôt absent des référentiels
		Communiquer vers l'externe (clients, territoire) : techniques de communication, techniques rédactionnelles, maîtrise d'une présentation orale d'un produit / service	++	Bonne prise en compte
		Manager sur un mode coopératif : écoute, gestion éthique, promotion de l'égalité des chances	+ /-	Techniques de management et recrutement, mais peu d'éléments sur les nouvelles techniques de management
		COMPÉTENCES COMMUNES TRANSVERSALES ET/ OU TRANSFÉRABLES		

02

Description des compétences attendues pour chacun des secteurs

SECTEUR HÔTELLERIE ET TOURISME	LISTE DES CERTIFICATIONS COURANTES	COMPÉTENCES	PRÉSENCE DANS LES RÉFÉRENTIELS	COMMENTAIRE
COMPÉTENCES COMMUNES TRANSVERSALES ET/ OU TRANSFÉRABLES (suite)		Prendre en compte le territoire : coopérer avec les autres acteurs (les connaître) ; s'inscrire dans une démarche vertueuse de promotion locale	+ /-	Aspect relations institutionnelles peu abordé
		Transmettre son savoir-faire et son patrimoine : techniques pédagogiques, techniques d'animation de groupe	- -	Absent des référentiels
		Réaliser des économies d'eau et d'énergie : connaître et appliquer les bonnes règles de gestion de l'énergie et des flux	+ /-	Compétence plutôt absente des référentiels
		Maîtriser les outils bureautiques et internet	++	Bonne prise en compte
		Assurer une veille réglementaire continue	++	Bonne prise en compte
		Sécurité du client et sécurité de l'équipe	++	Bonne prise en compte

En résumé...

Les entreprises font face à plusieurs changements profonds, qui impactent leur fonctionnement : transition numérique, pour intégrer les nouveaux outils et usages issus du numérique ; transition managériale, pour attirer et fidéliser les talents et pour adapter et faire croître les compétences ; transition environnementale, pour optimiser et rationaliser les consommations et minimiser les impacts de l'activité ; et enfin, transition commerciale, pour répondre aux nouvelles attentes du marché et en investir de nouveaux, notamment par l'innovation, qu'elle soit technologique, d'usage ou sociale.

Il ressort de l'analyse que les compétences les plus importantes pour le développement de la *green economy* sont les compétences liées au numérique, au management, et au rattachement au territoire.

Les référentiels abordent avec plus ou moins d'intensité ces différentes compétences, qu'il convient de conforter à l'avenir, en lien avec les besoins des entreprises.

Enfin, la prise en compte du verdissement des référentiels est plus ou moins intense selon le niveau de responsabilité dans l'entreprise : les métiers de l'encadrement intermédiaire et supérieur semblent en effet plus impactés que les niveaux d'exécution. ■

Entretiens et synthèse

Afin de compléter cet état des lieux, l'IRFEDD a aussi recueilli l'avis d'acteurs socio-économiques.

Le questionnement qui leur a été proposé porte notamment sur :

- **Les compétences spécifiques ou transversales qui ne semblent pas suffisamment (ou pas du tout) prises en compte dans les référentiels**
- **Les compétences spécifiques ou transversales nécessaires en entreprise et pour lesquelles les apprenants ne semblent pas suffisamment formés**
- **Les compétences en lien avec l'économie verte qui n'apparaissent pas dans les référentiels actuels et qui émergent déjà par la pratique métier**

Liste des entretiens réalisés :

- **Entretien Myriam Borel** - Direction Régionale de l'Alimentation l'Agriculture et la Forêt
- **Entretien Richard Bouard** - Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur
- **Entretien Nathalie Hellé et Serge Graverol** - Chambre d'agriculture PACA, délégation des Alpes-Maritimes
- **Entretien Corinne Clerissi** - Campus des Métiers et des Qualifications Tourisme Hôtellerie Restauration Provence-Alpes-Côte d'Azur
- **Entretien Fanny Pellegrinelli** - Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Région, délégation des Alpes-Maritimes

Ces échanges avec les experts sont retranscrits dans les pages qui suivent.
Ils sont suivis d'une synthèse.

Entretien avec Myriam Borel

Direction Régionale de l'Alimentation l'Agriculture et la Forêt - Déléguee Régionale à l'Ingénierie de Formation



Myriam Borel propose quelques réflexions générales en rapport avec la synthèse du projet APP VERR (partie état des lieux) qui a été réalisée par l'IRFEDD.

Tout d'abord, elle suggère que le « cercle » de l'agriculture entrecoupe celui de l'hôtellerie dans la mesure où l'entretien des espaces verts d'hôtels, par exemple, est une activité à prendre en compte (en particulier lorsque cette activité est réalisée par un personnel interne, et non pas lorsqu'il s'agit de solliciter des prestataires). A titre d'exemple, les personnes qui entretiennent les pelouses, parcs et végétaux exercent des activités qui peuvent tout à fait croiser les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie.

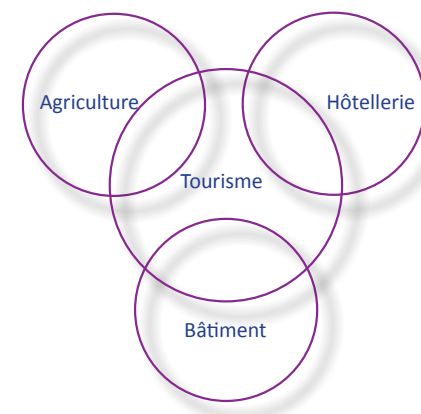
Concernant les formations du secteur agricole qui ont une composante paysage et peuvent donc être mises à profit dans le secteur de l'hôtellerie, Myriam Borel évoque les formations suivantes :

- CAP jardinier paysagiste (niv. 5)
- Brevet professionnel aménagement paysager (niv. 4)
- BTS aménagement paysager (niv. 3)

Les personnes qui suivent les formations CAP et BP ont ensuite des compétences valorisables dans l'hôtellerie. Les personnes qui ont un CAP ne sont pas autonomes, les BP permettent de former des chefs de chantier, des personnels autonomes.

Ils sont formés pour effectuer des travaux d'exécution. Ce sont beaucoup des jeunes qui rêvent de créer une petite entreprise mais qui n'ont pas le niveau pour décider, conseiller. Il est important de compter sur ces personnes-là et de bien les former.

Il existe aussi le CAP métiers de l'agriculture.





Les formations suivantes sont basées sur des référentiels qui ont été rénovés durant les trois dernières années :

- CAP aménagement paysager
- Bac professionnel aménagement paysager
- Bac professionnel conduite des productions horticoles

La continuité entre le CAP et le BP est possible, cela dépend du public au départ. Par exemple, certains jeunes choisissent ce CAP par défaut et ne poursuivent pas par la suite (lorsqu'ils vont jusqu'au bout de la formation).

Lors de la rénovation des diplômes, Myriam Borel explique que ces compétences sont prises en compte. L'écriture des référentiels s'appuie notamment sur des entretiens réalisés avec des chefs d'entreprises et salariés. Lorsque les fiches compétences sont écrites, les compétences spécifiques et transversales sont prises en compte.

La plupart des CAP sont délivrés par unités capitalisables (référentiels). Les référentiels de formation sont écrits par les centres qui proposent un déroulement pédagogique.

Donc, il y a adéquation entre les besoins et les référentiels.

Par exemple, il y a un même référentiel professionnel (référentiel métiers à l'ORM) pour un bac professionnel ou un brevet professionnel. Il décrit le métier, le contexte de réalisation, l'environnement institutionnel. La seule différence tient aux capacités certifiées qui ne sont pas les mêmes (BP pas en formation initiale, seulement en formation professionnelle continue ou par apprentissage / bac pro peut être conduit en formation initiale continue et par apprentissage).

Le brevet professionnel est conçu pour travailler directement en sortie de formation, alors qu'après le bac professionnel, il est possible de poursuivre en BTS. Le BP est très orienté vers la pratique professionnelle alors que le bac professionnel est davantage orienté métiers (cf. matières générales notamment). Les libellés ne sont pas identiques mais les capacités afférentes sont les mêmes. Ces formations préparent aux mêmes métiers.

Le bac pro aménagement paysager et horticole a été rénové, le BP et le BTS le seront prochainement.



Myriam Borel indique quelques éléments qui font partie du référentiel professionnel pour démontrer que les évolutions des métiers et des compétences sont prises en compte :

- Effectue le broyage des rémanents,
- Identifie la flore spontanée,
- Choisit et met en œuvre des techniques d'intervention en fonction des conséquences environnementales,
- Il y avait dans le référentiel 2010 « il désherbe par procédé thermique, par procédé chimique ». Aujourd'hui, aucun procédé n'est mis en avant (on ouvre en restant très large).
-

Ce sont des éléments qui n'étaient pas écrits il y a 10 ans.

Autre exemple : installer et maîtriser la composante végétale dans une perspective de durabilité n'était pas une finalité écrite il y a 10 ans.

Myriam Borel affirme que ces aspects ont été pris en compte dans les diplômes qui ont été rénovés il y a 3-4 ans.

« Quand on rénove et qu'on écoute ce que disent les gens, on a une injonction. Il faut apprendre à produire autrement. Les jeunes sont tiraillés entre les profs qui disent d'une manière et l'entreprise d'une autre. Mais, les pratiques terrain ne sont jamais en décalage avec les référentiels ».

Myriam Borel explique que les jeunes en bac professionnel production horticole manquent souvent de maturité et ont peu de recul sur la pratique professionnelle. Ils connaissent les gestes techniques mais ont du mal à les mettre en place.

Les compétences sont une combinaison de savoir, savoir-faire, savoir-être.

La maturité est nécessaire pour décider, acquérir de l'autonomie. Les jeunes doivent « sortir de leur bulle » pour développer une certaine autonomie et un sens des responsabilités, au-delà du geste technique.

Myriam Borel illustre son propos en expliquant qu'un professionnel avait indiqué qu'il était important d'apprendre aux jeunes en formation à dire non. Pour un chef d'entreprise, lorsqu'un devis a été signé, la personne qui réalise les travaux doit s'y tenir précisément. Le jeune doit donc développer le sens des responsabilités, une capacité de jugement et une confiance en lui. Les savoir-faire et comportements sont impérativement associés à la maîtrise des capacités.

03

Entretiens et synthèse



La capacité est une compétence en devenir : « tu es capable de faire quelque chose mais quand tu le feras en contexte professionnel, tu seras compétent ». Etre capable ne veut pas dire être compétent.

Les entreprises doivent toujours se mettre à jour des nouvelles normes, règles. Lorsque les jeunes arrivent dans l'entreprise, ce qu'ils ont appris est déjà appliqué.

Les risques peuvent venir des autoentrepreneurs, s'ils travaillent de manière non déclarée. Ils peuvent adopter des pratiques à risque : brulage des rémanents, pas de dégagement des végétaux, etc.

Dans une entreprise, Myriam Borel note que le travail est forcément encadré, maîtrisé et respecté. Dès lors qu'il s'agit de marchés publics, il n'y a plus de risques.

La sécurité est un domaine dans lequel les obligations ne sont pas toujours respectées. ■

Entretien avec Richard Bouard Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur - Directeur pédagogique



La CCI gère 4 CFA et une école internationale. Elle propose également de la formation aux entreprises.

La CCI propose des formations dans les secteurs suivants : automobile, nautisme, services (dont filière numérique), commerce, métiers de l'animation (formation de formateurs), santé et social (ex préparateurs en pharmacie, CAP petite enfance, formation auprès des personnels hospitaliers pour la fin de vie).

Le Directeur de la Formation professionnelle et de l'apprentissage a été nommé il y a un peu plus d'un an pour mettre en place, notamment, le nouveau campus de l'apprentissage. Le permis de construire vient d'être déposé.

L'objectif est de regrouper 3 des 4 CFA (1 CFA porte des formations en lien avec le nautisme, le yachting, activités qui sont difficiles à localiser à l'emplacement du futur campus).

La CCI NCA souhaite monter en puissance dans son champ de compétences et développer les filières. Le campus prévoit l'hébergement du CESI.

Les objectifs de la CCI sont de développer le campus, l'offre de formation et d'harmoniser les pratiques.

La mission de Richard Bouard, en tant que Directeur pédagogique, est de réaliser de l'ingénierie de formation / ingénierie pédagogique pour accompagner les équipes et les entreprises et mettre en forme les formations.

Il intervient aussi dans la réponse aux appels à projets, appels d'offre, aux demandes spécifiques des entreprises.

La CCI souhaite que l'innovation pédagogique au sein de l'apprentissage permette de revoir le modèle actuel en étant au plus près des entreprises.

A propos de la nouvelle loi sur la formation, la CCI souhaite tirer parti des possibilités offertes et ouvrir les capacités de formation.

Prenant exemple sur le numérique, Monsieur Bouard souligne qu'il est nécessaire d'être accompagné pour acquérir des compétences, quel que soit le métier occupé. Il donne l'exemple du secteur du commerce dans lequel le numérique est indispensable : le recours à certaines technologies est une manière de faire du commerce.



La CCI travaille aussi sur la question du e-commerce pour favoriser le développement de compétences pour les petits et moyens commerces.

Il note que beaucoup parlent du numérique sans savoir réellement comment y avoir recours dans les pratiques métier.

La pédagogie et le travail en groupe permettent de favoriser la transmission.

Certaines compétences sont en train de se perdre. Monsieur Bouard note qu'au niveau des entreprises, l'état d'esprit ou la disponibilité ne sont pas toujours au rendez-vous pour transmettre certains savoir-faire, qui peuvent donc se perdre.

Au regard des enjeux de développement durable, cela soulève des questions en rapport avec les énergies renouvelables (notamment dans le bâtiment). La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est beaucoup construite. Le campus de l'apprentissage sera lui-même implanté dans un quartier nouveau. Il semble nécessaire de développer les compétences en matière d'énergies renouvelables dans les bâtiments. Les entreprises rencontrent des difficultés pour recruter des profils compétents dans ce secteur.

Les besoins en matière de maintenance des systèmes d'économie verte font aussi appel à des compétences spécifiques.

Les personnes qui vivent ou travaillent dans des bâtiments comprenant des technologies de gestion spécifiques (air, chauffage, etc.) devraient être formées à leur utilisation.

Il note qu'il y a souvent un décalage entre des technologies de plus en plus performantes et des niveaux de formation des personnels.

Les formations initiales et continues sont complémentaires.

Parfois, les formations sont trop courtes pour permettre un réel approfondissement des sujets abordés. Il s'agit alors plutôt d'information. Les personnes n'ont pas le temps d'être accompagnées sur la transformation de leur manière de faire, leur représentation des choses. Sinon, les formations sont beaucoup trop longues (et donc plus difficilement accessibles à certains publics, notamment salariés).



La CCI améliore ses actions à partir des retours des entreprises et acteurs de la formation, notamment. Elle propose des remises à niveau, des formations aux nouvelles technologies et bien sûr des formations continues.

Il existe une injonction à ce que la formation coûte le moins cher possible (de la part des financeurs et entreprises). Bien souvent, les formations sont jugées trop longues alors que l'apprentissage demande du temps.

Concernant l'alternance, celle-ci est peu souvent intégrative dans la mesure où il faut s'en tenir au référentiel de formation même si les liens avec les besoins réels du terrain doivent encore être renforcés.

Bien souvent, il existe un décalage total entre les attentes des entreprises et l'apprentissage en formation.

Il est important d'écouter les besoins des entreprises. L'objectif n'est pas nécessairement d'ajouter des compétences mais bien de proposer des compétences qui correspondent à la réalité vécue dans le monde professionnel.

Les pratiques métier évoluent vite et il faut pouvoir s'y adapter (exemple du numérique).

Au-delà du référentiel, l'enjeu est bien de transmettre le savoir-faire et de revoir la manière dont on s'adapte aux besoins du marché (au moment T).

Il est important de former les formateurs.

Les apprenants devraient bénéficier d'un double apport formation / vie professionnelle.

Maîtriser les outils bureautiques et internet fait partie des compétences qui doivent être déployées par beaucoup, y compris par des agriculteurs qui sont toujours sur le terrain mais ont besoin d'être connectés 24/24 (ex des applications qui permettent de prévenir de l'arrivée de la pluie en temps réel). Cet outil permet aussi d'effectuer des demandes de subvention et autre démarche administrative.

Monsieur Bouard cite l'exemple du BTS production horticole. Les apprenants doivent savoir gérer des flux d'eau, d'air et de lumière, à partir de logiciels complexes. Ainsi pour chaque compétence, il est possible d'identifier un pan numérique, quel que soit le métier concerné.

Dans le secteur de la santé, la transmission orale fait place aux tablettes et autres outils bureautiques. Et cela n'est pas anecdotique, même pour des jeunes qui doivent apprendre à différencier réseaux sociaux, boîtes mail personnelles, boîtes mail professionnelles, etc.

03

Entretiens et synthèse



A propos des compétences transversales, il souligne que la veille réglementaire continue ou la sécurité / cybersécurité font aujourd'hui partie des incontournables.

Les compétences techniques sont indispensables mais il est tout autant essentiel de considérer les compétences transversales, le rapport à l'humain, les manières de communiquer. ■

Entretien avec Nathalie Hellé et Serge Graverol Chambre d'agriculture PACA, délégation des Alpes-Maritimes - Service Formation



Le tissu agricole des Alpes-Maritimes est atypique, si on le compare aux autres départements de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Dans d'autres départements, il y a de grandes parcelles viticoles ou céréalières, ce qui n'est pas le cas dans le département des Alpes-Maritimes. Les agriculteurs sont plutôt des maraîchers, horticulteurs, oléiculteurs, éleveurs, apiculteurs, certains produisent du safran. Nous comptons environ 800 agriculteurs actifs dans le département, 1 000 si les agriculteurs retraités sont pris en compte (certains conservent des parcelles de subsistance).

Beaucoup d'agriculteurs vivent en montagne. Les contraintes liées à leur métier (ex des estives en été) ou au climat (ex de la neige en hiver) font qu'il leur est difficile de se déplacer, notamment en ville, pour suivre des formations.

Les agriculteurs travaillent souvent seuls ou au sein d'une exploitation familiale avec un conjoint ou un enfant. Ce sont par conséquent des personnes « multifonctions » qui doivent tout à la fois s'occuper des tâches agricoles et de la gestion administrative de l'exploitation.

Ces personnes ont donc peu de temps à accorder à la formation, au regard de l'investissement que cela nécessite pour eux. Etant donné qu'ils travaillent seul, cela leur demande de trouver une personne qui est présente sur l'exploitation pendant leur absence. Puisqu'ils vivent souvent en montagne, l'aller-retour est coûteux en temps. Par ailleurs, ce sont des secteurs aux rythmes de travail soutenus et saisonniers, ce qui ne facilite pas toujours la mise à part d'une ou plusieurs journées pour la formation. Pour autant, les agriculteurs sont motivés et volontaires pour se former.

Les formations relatives aux réglementations sont suivies.

Beaucoup d'agriculteurs, notamment des jeunes, font évoluer leur production vers du bio, du raisonné, etc. Les pratiques métiers et les compétences évoluent donc.

03

Entretiens et synthèse



Pour la comptabilité, par exemple, ils la réalisent eux-mêmes ou ont recours à un centre de formalités. Les conseillers vont souvent les rencontrer sur le terrain.

Certains suivent des formations de maître exploitant ou maître de stage pour le suivi des apprentis, notamment. ■

Entretien avec Corinne Clerissi**Campus des Métiers et des Qualifications Tourisme Hôtellerie Restauration Provence-Alpes-Côte d'Azur - Directrice opérationnelle**

L'évolution du numérique impacte très fortement les compétences.

La gestion de projet ne concerne pas seulement les métiers de l'hôtellerie. Par rapport au niveau de diplôme indiqué dans l'état des lieux réalisé par l'IRFEDD, Madame Clerissi note que cela renvoie au projet d'établissement hôtelier (augmentation de la qualité de l'établissement par rapport à des étoiles, installation d'un bar à cocktail, etc.) qui est géré par la direction plutôt que par le chef de département.

La prise en compte du handicap est à questionner. Lorsque des normes imposent des adaptations des établissements, cela est pris en compte, notamment concernant le handicap moteur. Cela renvoie à des problématiques d'accessibilité. En revanche, peu d'établissements engagent les travaux nécessaires pour s'adapter à la déficience visuelle car cela n'est pas réglementé (investissements très importants).

La e-reputation est désormais un enjeu majeur dans ces secteurs. Des plateformes de réservation hôtelière telles que booking ou trip-advisor doivent être maîtrisées. Les pertes de clientèle peuvent être considérables lorsqu'il y a des commentaires négatifs (jusqu'à 30% de perte). Il s'agit de bien connaître ces plateformes, de bien les pratiquer pour exister sur ces plateformes, interagir avec les clients, négocier les tarifs de l'établissement (entre 17 et 30% récupérés par la plateforme).

Dans les Alpes-Maritimes, il existe de nombreux hôteliers indépendants qui ont eux aussi besoin de maîtriser l'outil numérique pour valoriser leur établissement sur internet. Par exemple, cela peut être en proposant la réservation directe sur le site internet de l'hôtelier à un tarif moindre par rapport à celui proposé sur des plateformes.

Beaucoup de chaînes hôtelières ont déployé des démarches environnementales (ex. des serviettes de bain qu'il est possible de ne pas laver tous les jours). Il est important que ce type de démarches soit soutenu par la formation du personnel pour mettre en place les procédures de terrain. Cela concerne tous les personnels mais aussi les prestataires. Toute la chaîne d'intervenants doit être formée.

Concernant le management interculturel, il y a aussi des besoins en formation. Les personnels travaillant dans les hôtels comme dans les



restaurants devraient parler anglais couramment, ce qui n'est pas le cas actuellement.

La communication doit également s'adapter à chaque public car des clients suédois, maghrébins ou asiatiques n'ont pas les mêmes pratiques. De même, les heures de repas ne sont pas les mêmes. Il y a des spécificités qui doivent être prises en compte en formation comme lors de l'apprentissage terrain.

Il s'agit aussi du service apporté aux clients. Par exemple, lorsque vous séjournez dans un hôtel italien qui ne propose pas de service de restauration, le personnel est formé pour vous guider dans votre recherche. Cela signifie qu'il connaît le territoire et comprend le besoin du client. Cela demande ainsi de renforcer en formation le volet communication extérieure (client, territoire, produits).

A propos de la gestion de conflit, la formation est récurrente et suffisamment développée.

D'après Madame Clerissi, la e-reputation est aussi importante que la gestion de conflit. Il faut toujours apporter une réponse au client.

Toujours à propos de la communication vers l'externe, il lui semble important de maîtriser la présentation orale de produits. A titre d'exemple, elle indique que les clients se tournent de nouveau vers les offices de tourisme car ceux-ci apprennent à vendre des produits : billetterie, accès aux parcs de loisirs, guides, etc. Cela indique que les personnels des offices de tourisme sont montés en compétences pour l'accueil des publics, la maîtrise des outils numériques (logiciels, documents graphiques, etc.).

Cette prise en main du logiciel APIDAE concerne autant les offices de tourisme, que les hôtels et les restaurants dans la mesure où chacun a une partie à renseigner. La plateforme data tourisme constitue un nouveau produit développé par la DGE et concerne toutes les données de tourisme. Les personnels doivent être formés à la maîtrise de ces outils tout en comprenant ce que cela peut réellement apporter à l'entreprise.

La coopération territoriale renvoie à un enjeu de connaissance du tissu économique : exemple du tourisme industriel (parfumeurs, lavande, savon de Marseille, etc.). En matière de valorisation, il reste beaucoup à faire. Par exemple, les croisiéristes constituent une clientèle importante mais la coordination des actions doit être renforcée.

Après 5 ans au CMQ, Madame Clerissi note que le temps passé à coordonner et informer les partenaires est considérable. Beaucoup mettent en place des actions innovantes et efficaces mais elles ne sont pas suffisamment diffusées ou ciblées.

La richesse d'une région comme Provence-Alpes-Côte d'Azur, c'est de pouvoir offrir une multitude d'activités qui peuvent être combinées lors



d'un même séjour. Cela n'est pas assez valorisé. Il est possible de passer une journée à la plage puis d'être le lendemain à la montagne : les clients ont envie de vivre des vacances multi activités. Ils viennent pour vivre une expérience : sport, musée, visite d'une production artisanale, etc.

L'enjeu est aussi de ne pas perdre les savoir-faire ancestraux. Le patrimoine et le terroir doivent être valorisés. Une formation peut être mise en place pour la valorisation d'un produit spécifique même s'il y a seulement un artisan sur le territoire (ex. des cultures de fleurs à Grasse).

Les économies d'eau et la gestion énergétique renvoient à la formation des dirigeants. A titre d'illustration, équiper un hôtel en ampoules LED nécessite des investissements qui doivent être calculés, tout autant que les retombées économiques.

La veille réglementaire est généralement assurée par les syndicats pour les hôteliers (ex. UMIH) qui transfèrent l'information. Tous y sont quasiment abonnés.

La sécurité des clients et des personnels concerne aussi la formation réglementaire (attentats, enjeux climatiques, etc.). Cela renvoie à l'enjeu de formation des formateurs.

A court terme, les hôteliers restaurateurs devront financer le ramassage de leurs déchets. Un système de collecte des huiles usagées existe à Marseille et pourrait être généralisé. Cela concerne la formation des personnels de cuisine et de service.

D'autres problématiques pourraient être abordées en formation :

- Recours au doggy bag
- Cuisine en circuits courts
- Cuisine avec des produits de saison
- Valorisation de produits locaux (ex. des vins locaux)

D'après Madame Clerissi, il existe un réel décalage entre les besoins terrain et la formation. Bien souvent, les contenus utilisés proposent des compétences qui sont obsolètes. D'autres ne sont pas abordées et fortement attendues par les professionnels.

Dans le BTS tourisme proposé à Toulon, un module de formation est en cours d'élaboration pour les métiers de la croisière. Il s'agit d'ajouter des



modules ou des compétences qui favorisent l'employabilité des personnes après la formation. Cela nécessite un travail intense avec les équipes pédagogiques et donc du temps.

Il existe aussi un décalage entre la formation et la réalité terrain. Par exemple, un jeune formé au niveau bac professionnel est en théorie apte à endosser le rôle de second de cuisine (et donc à remplacer le chef en cas d'absence). En réalité, sa formation lui permet plutôt d'occuper une place de commis de cuisine, dans un premier temps.

Madame Clerissi souligne également l'importance des savoir-être en entreprise. Les jeunes ont beaucoup d'attente quant aux obligations des employeurs mais connaissent moins les leurs.

La réalisation de stage est primordiale durant la période de formation. Cela nécessite un travail sur le dossier d'accueil du stagiaire, le rôle du tuteur, l'évaluation du jeune, etc. ■

Entretien avec Fanny Pellegrinelli**Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Région, délégation des Alpes-Maritimes - Chargée de développement économique Rénover +**

L'accompagnement Rénover + a été lancé il y a 5-6 ans à Fréjus.

Le constat a été fait qu'il y a de plus en plus de programmes gouvernementaux qui prévoient des plans de rénovation alors que l'activité de rénovation du bâtiment représente 40% de l'activité recensée par la CMAR.

50% des artisans inscrits à la CMAR PACA sont des artisans du bâtiment. Parmi ces artisans, 80% ont une activité de rénovation.

Beaucoup d'événements sont organisés mais il manque des moyens de rencontre entre les territoires et les artisans.

Depuis mai 2017, Madame Pellegrinelli est en charge de la rencontre des artisans pour comprendre leur positionnement par rapport à la rénovation : utilisation de matériaux, rénovation ou construction, lien avec les apprentis. Elle a un rôle de boussole.

L'objectif final est de les faire monter en compétences sur des questions de gestion et des sujets transverses. La CMAR PACA DT 06 est en lien avec la FBTP 06 et la CAPEB 06 qui se chargent de la montée en compétences techniques.

Le programme Rénover + existe dans les départements des Alpes-Maritimes, Alpes de Haute-Provence, Var et Vaucluse, pas dans les Bouches-du-Rhône.

Il s'agit d'effectuer des états des lieux territoriaux pour comprendre l'écosystème de la rénovation. Comprendre quels sont les autres acteurs existants (fournisseurs, architectes, communes etc.) et comment ils interagissent avec les artisans.

Ensuite, la CMAR organisera des événements comme les clubs Rénover +.

Concernant le recrutement d'apprentis, les retours des artisans mettent en avant un manque de motivation des jeunes. Il semble que ce métier-là soit choisi plus par défaut que par réel choix (cf. résultats à l'école). Parfois, les jeunes n'ont pas vraiment envie d'être là et donc pas vraiment envie d'apprendre. A tel point que beaucoup d'artisans ne prennent plus d'apprentis.



Les apprentis qui donnent satisfaction sont plutôt recrutés par connaissance : bouche à oreille, enfants d'autres artisans, ou adultes en reconversion. Cela ne signifie pas que les jeunes ne sont pas capables d'apprendre mais il y a des manques évidents en matière de relation client, ponctualité, rapport avec le portable sur les chantiers, etc.

Le client fait confiance à l'artisan. L'artisan doit démontrer ses compétences. Il n'est pas demandé à l'apprenti de tout savoir mais d'avoir envie d'apprendre et de monter en compétences.

Les artisans ont besoin de monter en compétences sur les aspects commercialisation, gestion d'activités ou intégration de nouvelles activités (pas forcément développement).

Via la gamme ORFEA de la CMAR PACA, il leur est possible de recevoir un consultant chez eux pour analyser l'activité et co-construire un plan d'actions.

A propos par exemple des matériaux biosourcés, des freins existent.

Soit cela concerne une entreprise qui est déjà bien implantée dans son activité et pour qui l'utilisation de nouveaux matériaux est compliquée car elle ne voit pas l'intérêt en matière de marchés.

Par exemple, un artisan des Alpes-Maritimes a dû acheminer de la laine de mouton depuis une ville hors département pour satisfaire la demande d'un client, ce qui pose d'autres questionnements.

Chaque matière a sa propre mise en œuvre. S'il n'y a pas d'opportunités marchés, les artisans ne se formeront pas.

Dans les Alpes-Maritimes, il y a peu de demandes côté clients. Parfois, les clients ont des demandes spécifiques pour lesquelles l'artisan peut proposer des devis plus élevés. L'artisan doit être capable de faire preuve de pédagogie pour vendre ces matériaux. Parfois, le client accepte un coût plus élevé car cela correspond à ses attentes, parfois non pour des raisons principalement financières.

Cela pose aussi la question de la disponibilité des matériaux dans le département. Madame Pellegrinelli explique avoir travaillé sur un projet européen qui concernait la production de matériaux écologiques. Il n'y a pas de production structurée dans les Alpes-Maritimes. Les plus proches producteurs sont en Italie.

Peu d'artisans sont incités à évoluer car la demande écologique est peu présente.



La question de la longévité des matériaux importe peu aux clients car l'argument financier est prépondérant. De plus, il s'agit beaucoup d'une population vieillissante de retraités ou de personnes actives qui restent ici seulement pour quelques années.

Il existe deux fournisseurs de matériaux dans le département : Ecobati et WooDesign. Les clients sont des particuliers (2nd œuvre), pas des artisans.

On ne voit pas les matériaux d'isolation comme pouvant générer de réelles économies (comme à Paris ou en Alsace par ex.).

« On ne se pose pas la question de rénover. Alors rénover écologique... »

La question de la rénovation énergétique est complexe dans ce département car il s'agit beaucoup de copropriétés implantées sur le littoral. Pour eux, le ravalement de façade est déjà compliqué...

Les mentalités changent petit à petit car le client considère de plus en plus l'ensemble des paramètres et plus seulement le volet financier. Cela renvoie aussi à une certaine volonté politique.

Lorsque des sessions d'information sur la rénovation énergétique sont organisées, il y a peu d'inscrits. Dans les Alpes-Maritimes, il y avait 5 Espaces Info Energie, désormais seuls deux sont ouverts.

Concernant le label RGE, pas assez d'artisans sont labellisés car ils n'en voient pas l'intérêt. Ils n'estiment pas perdre beaucoup de marché sans ce label. Mais la donne peut changer lorsque cela deviendra une clause dans les marchés publics. ■

Il ressort des entretiens réalisés que les référentiels de formation sont régulièrement actualisés pour être adaptés notamment à la réalité terrain. Les besoins des entreprises sont questionnés, écoutés et permettent de faire évoluer les référentiels pour que les personnes formées aient des compétences harmonisées avec les attentes.

Pour autant, les référentiels ne sont et ne font pas tout. L'acquisition des compétences techniques et transversales s'effectue en formation mais aussi sur le terrain, au fil de l'eau. Cela signifie que les maîtres de stage, encadrant, gérant ou autre personnel de référence doivent avoir du temps disponible et l'envie de transmettre un certain nombre de compétences et savoir-faire.

La réalisation de stage est primordiale durant la période de formation. Cela nécessite un travail sur le dossier d'accueil du stagiaire, le rôle du tuteur, l'évaluation du jeune, etc.

Cela questionne aussi l'état d'esprit des personnes de terrain face à l'arrivée de nouvelles générations, comme c'est le cas dans les exploitations agricoles. Cela renvoie aussi à la motivation des apprentis et à leur désir d'apprendre un métier en formation comme sur le terrain, en rapport avec leur propre orientation. En effet, dans ces 4 secteurs, l'apprentissage terrain est essentiel et questionne le choix des jeunes. Dans le bâtiment, par exemple chez les artisans, beaucoup font ce choix à défaut, en rapport avec les résultats scolaires, ce qui génère ensuite des difficultés avec les artisans comme avec les clients.

Cela ne signifie pas que les jeunes ne sont pas capables d'apprendre mais il y a des manques évidents en matière de relation client, ponctualité, etc.

Pour d'autres, il existe aussi un décalage entre la formation et la réalité terrain. Par exemple, un jeune formé au niveau bac professionnel est en théorie apte à endosser le rôle de second de cuisine (et donc à remplacer le chef en cas d'absence). En réalité, sa formation lui permet plutôt d'occuper une place de commis de cuisine dans un premier temps.

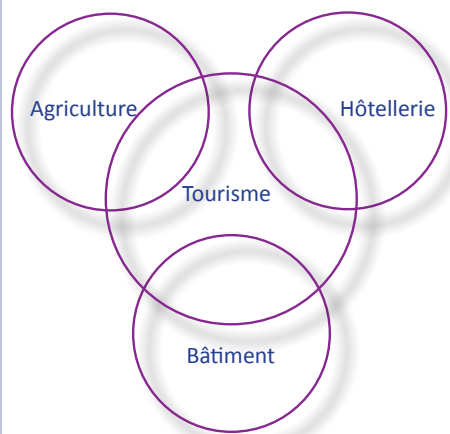
Les compétences techniques constituent le socle indispensable que l'apprenant doit acquérir lors de sa formation puis mettre en pratique et renforcer lorsqu'il est sur le terrain. Ce sont des prérequis obligatoires lors de recrutements.

Pour autant, le rôle des compétences transversales est aussi souligné car c'est ce qui peut faire la différence lors d'un recrutement ou manquer à de jeunes apprentis. Par exemple, il semble aussi important de maîtriser un outil technique que d'être en relation avec le client ou de savoir simplement dire non à une demande de prestation supplémentaire.

Dans tous ces secteurs, le rôle des compétences transversales, en matière de gestion d'activités, de développement de marchés est aussi souligné. Particulièrement pour les métiers manuels, les entrepreneurs maîtrisent le socle de compétences indispensables à l'accomplissement de leurs missions mais ils sont aussi confrontés à la gestion de leur entreprise. Les artisans ont besoin de monter en compétences sur les aspects commercialisation, gestion d'activités ou intégration de nouvelles activités (pas forcément développement).

Ce sont aussi ces compétences transversales qui peuvent faire commun entre les différents secteurs d'activités étudiés (comme dans d'autres secteurs tel qu'expliqué par la CCI Nice Côte d'Azur). Il s'agit du rapport à l'humain, des manières de communiquer. La maturité est nécessaire pour décider, acquérir de l'autonomie. Les jeunes doivent « sortir de leur bulle » pour développer une certaine autonomie et un sens des responsabilités, au-delà du geste technique.

Concernant le tissu agricole des Alpes-Maritimes, ses spécificités sont soulignées : taille des exploitations (souvent familiale), type d'exploitation (et absence de certaines cultures), localisation géographique (terrain montagneux pour la plupart), plurifonctionnalité des travailleurs, ce qui explique la difficulté d'accès à la formation de par le manque de temps à y consacrer, notamment.



En rapport avec la synthèse du projet APP VERR (partie état des lieux) qui a été réalisée et envoyée par l'IRFEDD, il a été suggéré que le « cercle » de l'agriculture entrecoupe celui de l'hôtellerie dans la mesure où l'entretien des espaces verts d'hôtels, par exemple, est une activité à prendre en compte (lorsque cette activité est réalisée par du personnel en interne, pas lorsqu'il s'agit de solliciter des prestataires).

Les personnes qui entretiennent les pelouses, parcs et végétaux exercent des activités qui peuvent tout à fait croiser les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie.

Cette analyse semble complémentaire à l'approche proposée par l'IRFEDD puisqu'il s'agissait de montrer comment ces différents secteurs pouvaient entrer en interaction les uns avec les autres et faire émerger des points communs via le secteur touristique puisqu'il impacte les trois autres.

Il est également ressorti des entretiens que les compétences qui émergent par la pratique métier sont de toute manière prises en compte lors de la révision des référentiels, qui est pratiquée régulièrement. Ainsi, même s'il existe des décalages, ceux-ci sont résorbés à moyen terme.

Comme souligné dans l'état des lieux, notons que tous les secteurs d'activités sont impactés par la transition écologique et numérique. Ces révolutions induisent une adaptation des compétences, voire l'apparition de nouvelles compétences (notions d'hôtellerie 3.0 ; de e-tourisme ; de nouvelle offre agricole ; apparition de nouvelles normes dans le bâtiment ; le BIM...).

Dans les Alpes-Maritimes, il existe de nombreux hôteliers indépendants qui ont eux aussi besoin de maîtriser l'outil numérique pour valoriser leur établissement sur internet. La e-reputation est désormais un enjeu majeur dans ces secteurs. Des plateformes de réservation hôtelière telles que booking ou trip-advisor doivent être maîtrisées. Il s'agit de bien connaître ces plateformes, de bien les pratiquer pour exister sur ces plateformes, interagir avec les clients, négocier les tarifs de l'établissement, etc.

Il est noté qu'il y a souvent un décalage entre des technologies de plus en plus performantes et des niveaux de formation des personnels. D'où la nécessité de pouvoir faire évoluer rapidement les référentiels de formation. A ce propos, le recours à la formation continue constitue une alternative intéressante pour répondre à des besoins immédiats et parfois très précis.

Il est important d'écouter les besoins des entreprises. L'objectif n'est pas nécessairement d'ajouter des compétences mais bien de proposer des compétences qui correspondent à la réalité vécue dans le monde professionnel.

L'enjeu n'est pas seulement celui des compétences. En effet, il s'agit aussi d'enjeux de marchés (ex. de l'utilisation des matériaux écologiques dans la rénovation). Le secteur du bâtiment dans les Alpes-Maritimes est révélateur : soit les artisans ne perçoivent pas l'opportunité marchés et ne vont donc pas se former, soit les clients ne sont pas en demande pour des questions financières ou en lien avec leur profil socio-économique. L'intégration de clauses dans les marchés publics pourrait changer la donne en matière de formation et proposition d'action des artisans.

La coopération territoriale renvoie à un enjeu de connaissance du tissu économique : exemple du tourisme industriel (parfumeurs, lavande, savon de Marseille, etc.). En matière de valorisation, il reste beaucoup à faire. Par exemple, les croisiéristes constituent une clientèle importante mais la coordination des actions doit être renforcée.

L'enjeu est aussi celui de la disponibilité locale des matériaux, par exemple, ce qui questionne les écosystèmes locaux existants et les interactions entre acteurs concernés. ■

Pour aller plus loin :

- Cartographie de l'offre de formation accessible en région Provence-Alpes-Côte d'Azur avec tri par niveau, titre, localisation et secteur (fichier excel)
- Annexes : bibliographie, analyse des fiches ROME, analyse de la BROF (document PDF)

Ces documents sont consultables en ligne sur le site www.irfedd.fr, rubrique « Recherche/action/diffusion », onglet « Publications ».



APPRENDRE
POUR PRODUIRE VERT
-
APPRENDERE
PER PRODURRE VERDE



Étude réalisée par



IRFEDD

INSTITUT RÉGIONAL
DE FORMATION À L'ENVIRONNEMENT
ET AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Marion Robert / Lauriane Garcia

*

Europôle de l'Arbois, Bâtiment Martel, Avenue Louis Philibert, 13100 Aix-en-Provence
04 42 61 17 29 - contact@irfedd.fr
www.irfedd.fr

SIRET 518 242 805 000 19 - Aix-en-Provence

