

# **Fabrique collective emplois, formations, professionnalisation**

**Schéma Régional de Développement Touristique du Grand  
Est 2017**

**Vendredi 16 juin 2017, Troyes**

© Agence d'attractivité d'Alsace (ORTA),  
© Observatoire Régional du Tourisme de Champagne et d'Ardenne (ORTCA) et ©  
Observatoire Lorrain du Tourisme

I- Emploi: présentation de l'étude de l'OPEQ

II- Formation et professionnalisation :  
Présentation de Compétences Tourisme

III- Innovation

# I – Emploi

Que retenir des récentes  
études sur l'emploi  
touristique dans le GE ?

# « L'hôtellerie, restauration, tourisme en Grand Est »

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

## Effectifs salariés du secteur privé

	Grand Est		France de province	
	Nombre	%	Nombre	%
<b>Hôtellerie, restauration, tourisme</b>	<b>73 356</b>	<b>100,0%</b>	<b>723 148</b>	<b>100,0%</b>
<i>(Poids du secteur)</i>	<i>(5,4 %)</i>	-	<i>(5,6 %)</i>	-
<b>Restauration</b>	<b>54 220</b>	<b>73,7%</b>	<b>507 601</b>	<b>70,2%</b>
<b>Hébergement</b>	<b>15 289</b>	<b>20,8%</b>	<b>165 317</b>	<b>22,9%</b>
<b>Activités touristiques</b>	<b>4 027</b>	<b>5,5%</b>	<b>50 230</b>	<b>6,9%</b>

Source : Acoess (données au 31 décembre 2015)

## Répartition des établissements selon leur taille Hôtellerie, restauration, tourisme

	Aucun salarié	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
<b>Grand Est</b>	<b>50,2%</b>	<b>42,1%</b>	<b>4,9%</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>22 847</b>
<b>France de province</b>	<b>55,1%</b>	<b>39,0%</b>	<b>3,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,4%</b>	<b>270 571</b>

Source : Insee, REE, Sirene, 01/01/2015

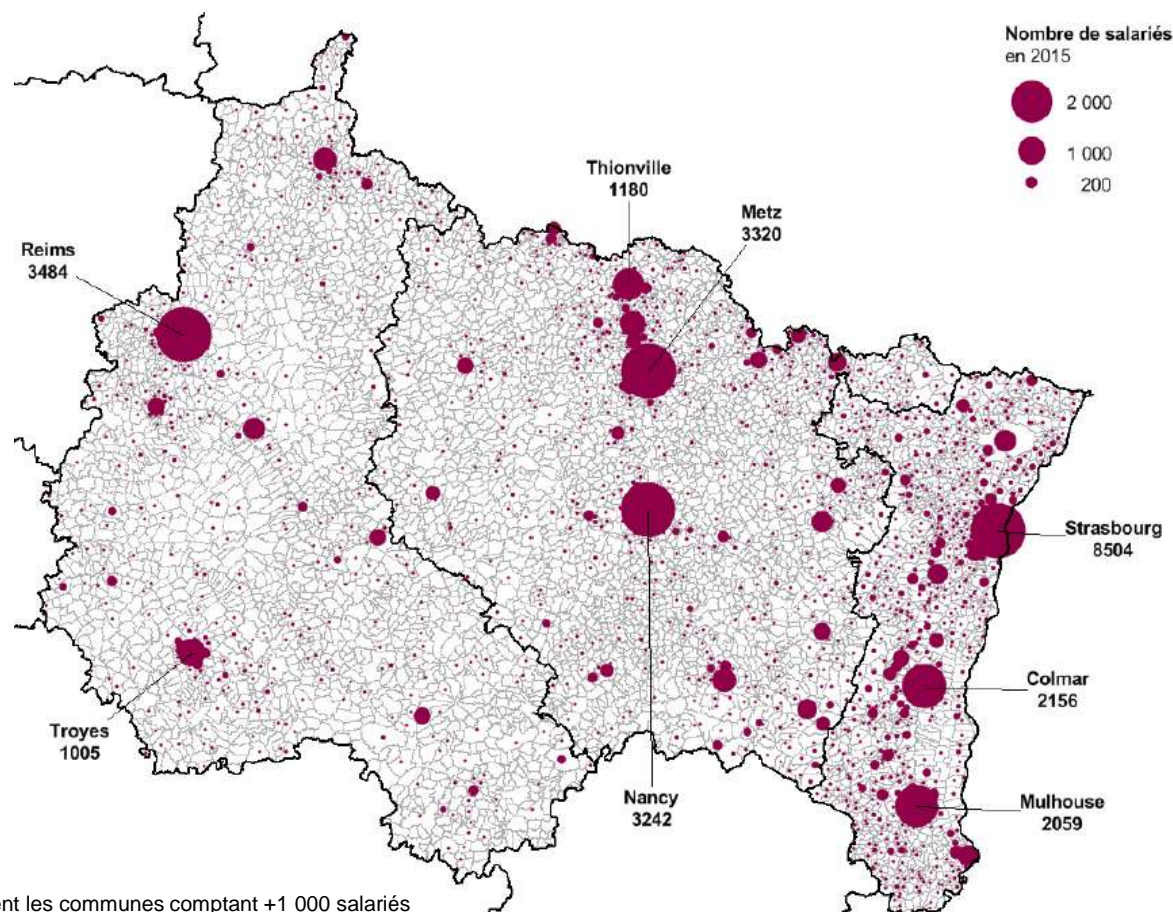


# L'emploi touristique dans l'hôtellerie et la restauration

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

**En Grand Est, 73 536 salariés travaillent dans l'hôtellerie et la restauration fin 2015.**

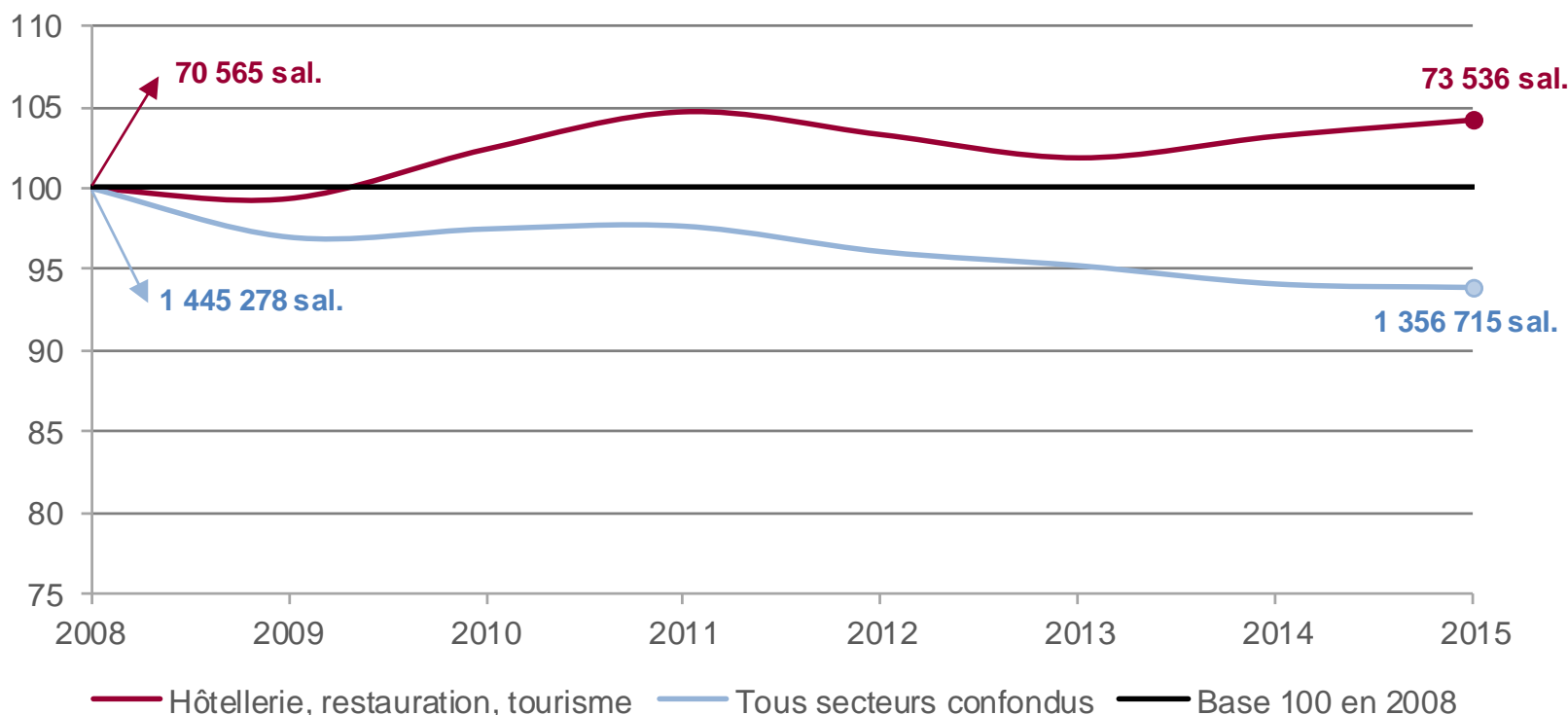
Près d'un salarié sur trois est localisé dans une commune de plus de 50 000 habitants (Strasbourg, Reims, Metz, Mulhouse, Nancy, Colmar et Troyes)



# L'emploi touristique dans l'hôtellerie et la restauration

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

## Evolution des effectifs salariés du secteur privé en Grand Est



# L'emploi touristique dans l'hôtellerie et la restauration

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

## Evolution des effectifs salariés du secteur privé entre 2008 et 2015

	Grand Est		Evolution	
	Nombre	%	Région	France de P.
<b>Hôtellerie, restauration, tourisme, dont :</b>	<b>73 536</b>	<b>100,0%</b>	<b>4,2%</b>	<b>6,9%</b>
<b>Hébergement, dont :</b>	<b>15 289</b>	<b>20,8%</b>	<b>-3,7%</b>	<b>-3,4%</b>
Hôtels et hébergement similaire	11 973	16,3%	➡ -6,6%	-4,1%
Hébergement touristique et autre héberg. courte durée	1 527	2,1%	19,6%	-4,6%
<b>Restauration, dont :</b>	<b>54 220</b>	<b>73,7%</b>	<b>8,2%</b>	<b>12,3%</b>
Restauration traditionnelle	27 711	37,7%	➡ 6,9%	8,7%
Cafétérias et autres libres-services	1 204	1,6%	-15,0%	-15,4%
Restauration de type rapide	14 195	19,3%	➡ 34,1%	40,5%
Restauration collective sous contrat	2 962	4,0%	➡ -29,3%	-14,0%
<b>Autres activités touristiques, dont :</b>	<b>4 027</b>	<b>5,5%</b>	<b>-12,2%</b>	<b>-6,1%</b>
Activités des agences de voyage	1 294	1,8%	-25,0%	-14,2%
Autres services de réservation et activités connexes	777	1,1%	4,7%	15,2%
Organisation de jeux de hasard et d'argent	1 027	1,4%	3,6%	-14,0%
Entretien corporel	812	1,1%	-7,0%	13,5%

# L'emploi touristique dans l'hôtellerie et la restauration

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

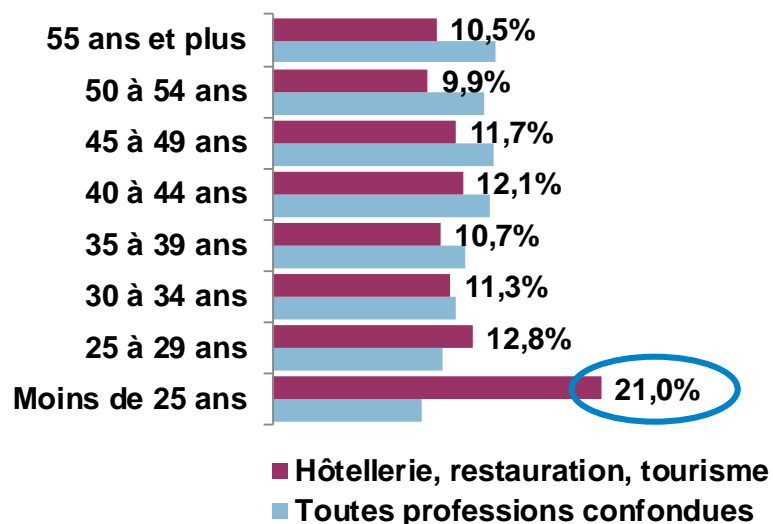
- **Grand Est : 85 109 actifs occupés, dont 62 526 dans l'HRT (73,5%)**

	Hôtellerie, restauration, tourisme	Toutes professions confondues
% des femmes	55,5	47,1
% de temps partiel	28,4	18,0
% employés	52,6	28,7
% artisans, commerçants, chefs d'entreprise	12,5	5,3
% non salariés	12,8	9,7
% apprentissage	4,5	2,3

# L'emploi touristique dans l'hôtellerie et la restauration

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

## ■ Pyramide des âges des actifs occupés en Grand Est



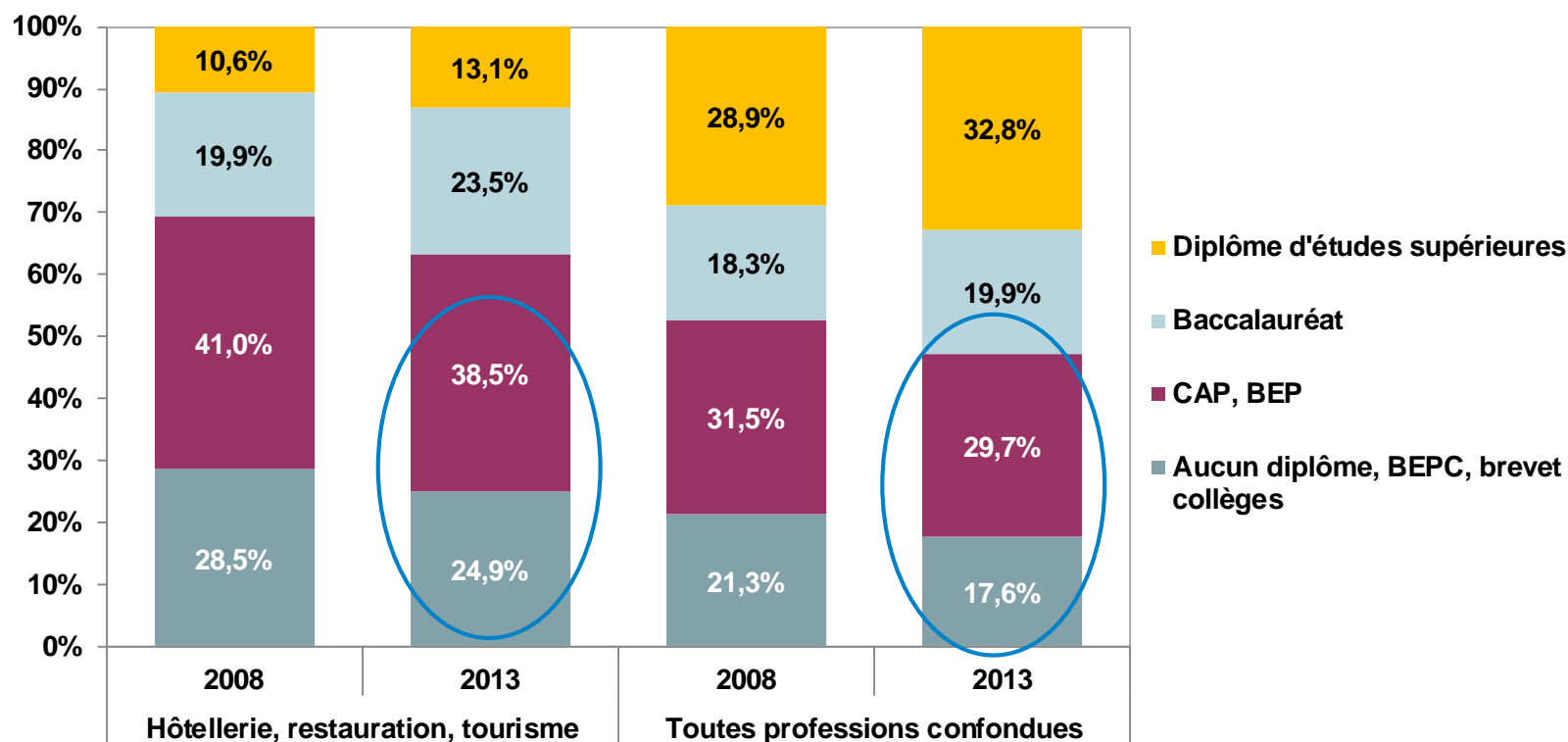
Indice de vieillissement*	
Toutes professions confondues	137
Hôtellerie, restauration, tourisme	60
Exploitants de petit hôtel, hôtel-restaurant	4 005
Exploitants de café, restaurant, hôtel	734
Exploitants de petit café, débit de boisson	639
Exploitants petit restaurant, café-restaurant	367

\*L'indice de vieillissement correspond ici au nombre de personnes de 50 ans et plus pour 100 actifs occupés de moins de 30 ans.

# L'emploi touristique dans l'hôtellerie et la restauration

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

## Répartition des actifs occupés selon le plus haut diplôme obtenu en Grand Est



# L'emploi touristique dans l'hôtellerie et la restauration

Source : OPEQ 2017 - document préparatoire au Contrat d'objectifs territorial Hôtellerie restauration tourisme

- Un poids dans l'emploi salarié similaire à la moyenne nationale
- Effectifs qui progressent à l'inverse de la tendance régionale
- Surreprésentation des activités de restauration
- Un secteur composé d'établissements de petite taille
- Plus de la moitié des emplois occupés par des femmes
- Présence marquée du temps partiel
- Des actifs occupés relativement jeunes excepté chez les exploitants
- Forte présence des titulaires de niveau V de formation et infra...
- ... qui s'accompagne d'une élévation du niveau de qualification

## 2- les enjeux, les défis



- Dispositifs d'accompagnement des entreprises touristiques
- Métiers en tension.
- Dispositifs d'appui à l'embauche / recrutement (emplois non pourvus).
- Nouveaux métiers.
- Quels besoins pour quelle stratégie de développement d'un tourisme d'excellence, international (langue), et de tourisme d'Affaires (conciergerie...)
- Quelle valorisation des métiers de services touristiques auprès de la population ?
- Quelles « activités » sont à observer en dehors de celles traditionnellement attribuées au tourisme (héb, resto, accueil et musées, guides...)

## II – Formation et Professionnalisation

1. Témoignage : Compétences Tourisme : de l'échelle Champagne-Ardenne à l'échelle Grand Est
2. Les enjeux, les défis

# Compétences Tourisme : de l'échelle Champagne-Ardenne à l'échelle Grand Est



Carole Brédard  
Offices de Tourisme de France  
Fédération Régionale Champagne-Ardenne



## Compétences Tourisme GRAND EST



## DEPUIS 2009 ....

- Favoriser l'accès à la formation à tous les professionnels du tourisme
- Permettre une montée en compétences afin d'assurer l'attractivité touristique de notre territoire et l'excellence de l'accueil
- Créer une dynamique de réseau inter filières



Compétences Tourisme  
GRAND EST

**2774** stagiaires formés

**138** stages

**198** parcours en langues

**31 992** h de formation

## DES FORMATIONS

*En présentiel, à distance, en face à face...  
pour que chaque professionnel trouve la  
formation qui lui convient*

## DES RENCONTRES

*Journées techniques, séminaires, ateliers,  
animés par des experts de haut niveau*

## DES EDUCTOURS

*Un cycle « connaissance du territoire » pour  
découvrir ou redécouvrir les richesses de  
notre région.*



Compétences Tourisme  
GRAND EST

- ✓ *Une Ingénierie « sur mesure »*
- ✓ *Des partenariats*
- ✓ *Une approche innovante*

SPOC



Digital Day

Culture  
Champagne



# Les enjeux, les défis

- Cohérence plan de formation régional et besoins.
- Quels besoins pour quelle stratégie de développement d'un tourisme d'excellence, international (langue), et de tourisme d'Affaires (conciergerie...)
- Quelle valorisation des métiers de services touristiques auprès de la population ?
- Quelles « activités » sont à observer en dehors de celles traditionnellement attribuées au tourisme (héb, resto, accueil et musées, guides...)
- Quels liens entre l'institution régionale et les acteurs de la formation ?



# III – Innovation

## Monsieur Julien Renoult



Présentation de  
l'Incubateur Tourisme

## 2- les enjeux, les défis

- Quelles « activités » sont à observer en dehors de celles traditionnellement attribuées au tourisme (hébergement, restauration, accueil et musées, guides...)

# TOURISMLAB

Technopole de l'Aube en Champagne

**TROYES**  
**CHAMPAGNE**  
MÉTROPOLE

**AUBE**  
en Champagne

GRUPE  
**ESC**  
**TROYES**  
EN CHAMPAGNE

  
Technopole de l'Aube  
en Champagne  
ÉCOSYSTÈME INNOVANT

## Contexte

Depuis 15 ans, le monde du tourisme connaît des bouleversements considérables.

Pour faire face à ces **profondes mutations** (explosion du big data, usages de terminaux mobiles, réalité augmentée, hébergements collaboratifs, robotique, nouveaux modes de déplacements...), et pour répondre aux **nouvelles aspirations** existentielles des touristes et à leur **nouvelle façon de consommer** :

**le Tourisme  
doit impérativement  
se réinventer**



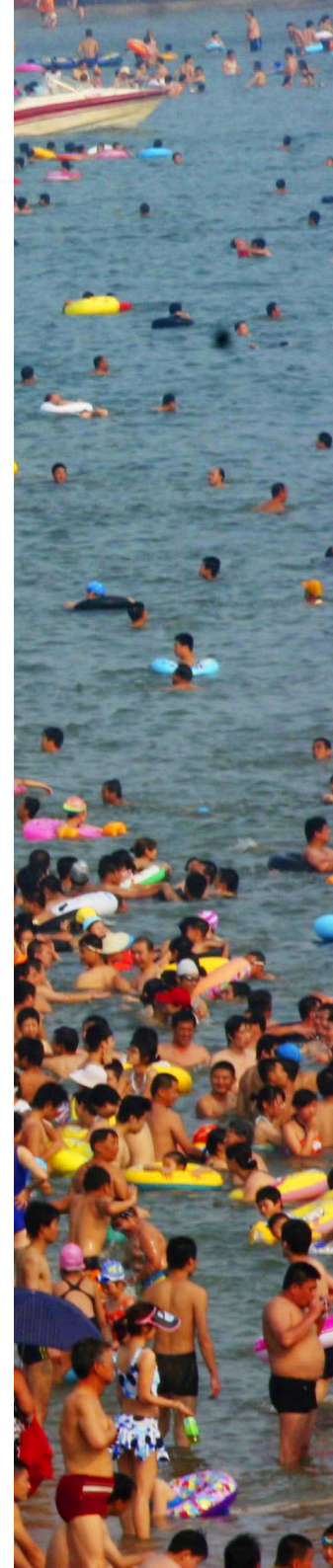


Face à cet enjeu de taille, la Direction Générale des Entreprises (Ministère de l'Economie et des Finances) a lancé en décembre 2016, le **réseau français d'incubateurs et d'accélérateurs touristiques**, le **France Tourism Lab**.

Via un maillage territorial d'une quinzaine de structures représentatives de chaque région, le réseau doit :

- créer un écosystème innovant performant
- susciter l'esprit d'innovation
- faciliter les échanges
- valoriser les initiatives innovantes

Parmi les premières structures membres, on retrouve le Welcome city lab de Paris, le Deauville Tourism'up, l'Accélérateur Startups Tourisme de Nîmes... **et le Tourism Lab de l'Aube**.



Le **Tourism Lab** est  
un **dispositif territorial**,

piloté par **la Technopole de  
l'Aube en Champagne**,  
inscrit dans la démarche de  
France Tourism Lab.

Il propose un **panel d'outils,  
d'accompagnement,  
et de mise en réseau  
pour accélérer des startups  
orientées « Tourisme »**.





## Un écosystème intelligent

Impulsé par 3 structures complémentaires la **Technopole de l'Aube en Champagne**, l'**Ecole supérieure de Tourisme** (Groupe ESC Troyes), et le **Comité départemental du Tourisme de l'Aube** (Conseil départemental), le Tourism Lab est dans une logique de déploiement régional, en étroite collaboration avec **d'autres acteurs du secteur**.

C'est bien **l'alignement des stratégies de chacun et la collaboration bienveillante qui créeront les conditions du succès**.



**Chaque acteur du territoire doit pouvoir trouver sa place** dans le

Tourism Lab :

- *l'Ecole supérieure de tourisme de Troyes* permet un lien vers la recherche et les ressources formées dans le tourisme ;
- *les 10 agences départementales de tourisme du Grand Est* permettent l'accès au marché et à l'expertise métier ;
- *la Technopole de l'Aube en Champagne*, expert de l'accompagnement de l'innovation, permet l'hébergement, le financement, l'animation et la mise en réseau des startups ;
- ...



CHANGE

Problématique /

**Comment réinventer  
le secteur du tourisme  
sur notre territoire ?**

# 1 - **Créer les conditions du changement pour permettre l'innovation**

Workshops + Design fiction +  
Management libéré +  
Expérimentation + ...





## **2 - Créer une dynamique de recherche et d'expérimentation pour nourrir et enrichir le secteur**

Learning expedition + Users tests +  
Veille & Prospective + ...



## **3 - Fédérer les acteurs**

Masterclass + Meetups +  
Communication endurante  
+ ...



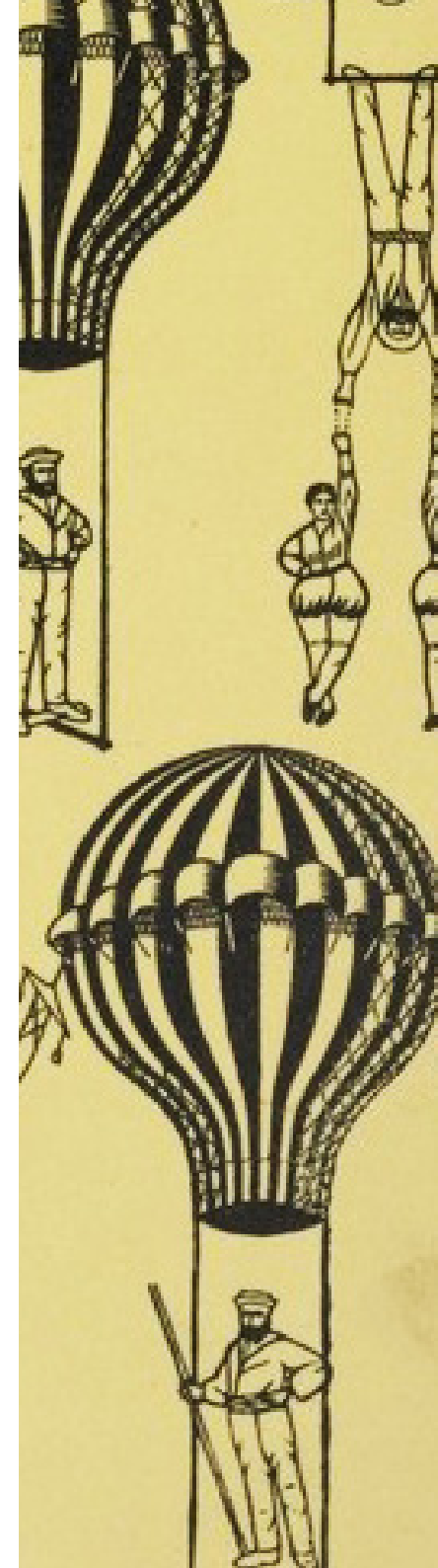
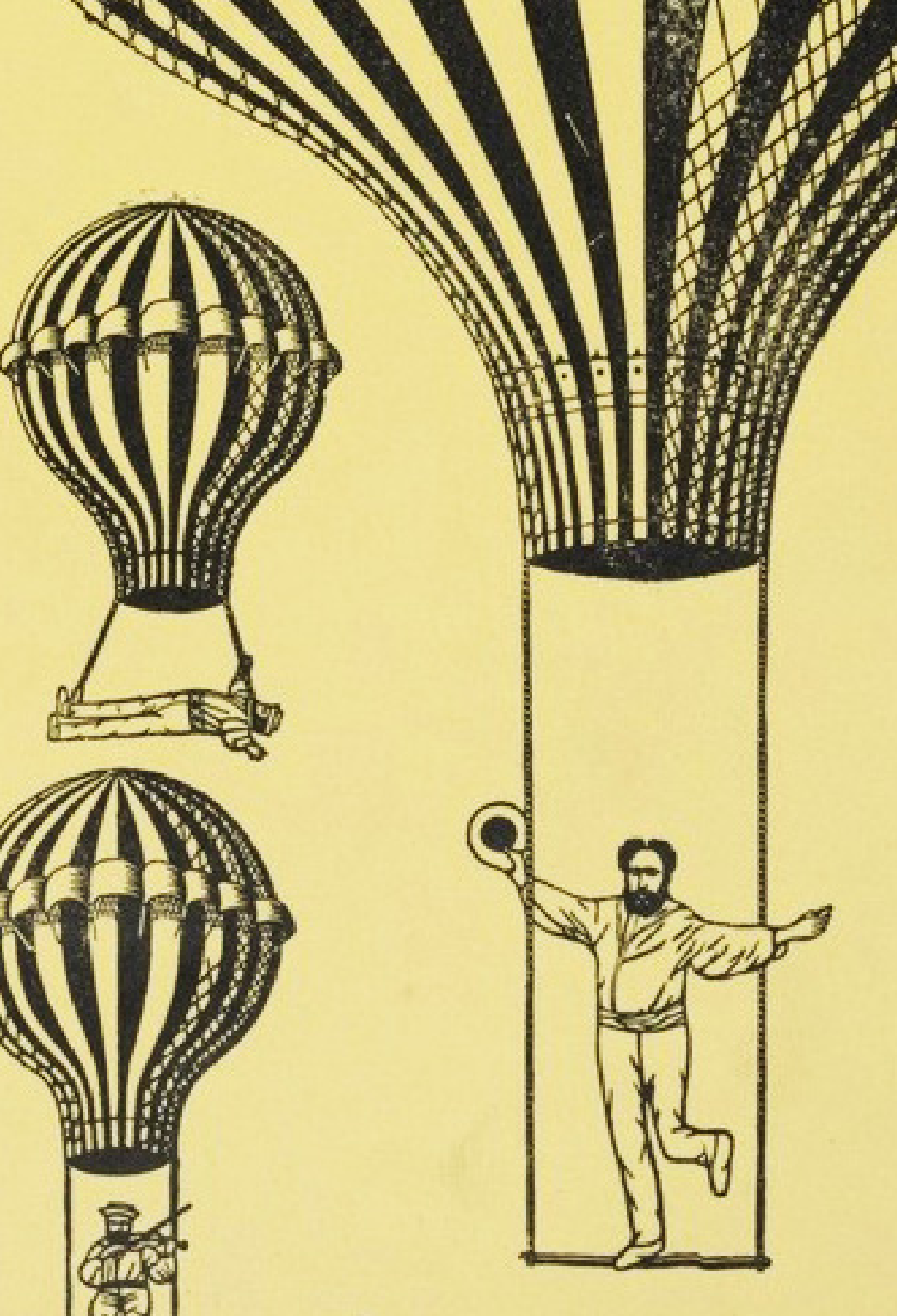


## **4 - Mutualiser les dynamiques territoriales**

Plateforme collaborative +  
Open data + ...

## 5 - **Accompagner et soutenir les acteurs innovants existants et potentiels**

Un incubateur Tourisme + Un  
accélérateur Tourisme + ...





## 6 - **Valoriser les acteurs innovants**

Communication permanente + Evènements +  
Mise en réseau + ...





## En résumé, Tourism Lab c'est :

### > un réseau

*pour fédérer acteurs, ressources et partenaires du Tourisme*

### > un incubateur

*pour permettre aux entrepreneurs et jeunes entreprises de créer leur activité dans le Tourisme*

### > un accélérateur

*pour développer et accélérer les entreprises*

**> des formations, évènements, veille-prospective, expérimentation...**



## Etapes...

L'avenir du Tourisme Lab passe par la **co-construction du dispositif avec les acteurs institutionnels, les départements du Grand Est, les partenaires de l'enseignement supérieur et de l'innovation et les entreprises du tourisme**, et par :

- > le lancement du réseau national France tourisme Lab (8 mars 2017) au salon ITB à Berlin ;
- > la présentation du Tourism Lab au Président de la commission tourisme de la Région Grand Est (11 mai 2017) dans le cadre du Schéma Régional de Développement du Tourisme ;
- > des événements, pour identifier, sélectionner et mettre en réseau des startups (Game of brain, Plug & Start...);
- > le lancement du Tourisme Lab (Janvier 2018)



## Contacts

**Rachel REDON**

Directrice déléguée  
au Design prospectif  
de la Technopole de l'aube  
en Champagne  
[r.redon@technopole-aube.fr](mailto:r.redon@technopole-aube.fr)

**Christelle TAILLARDAT**

Directrice du Comité  
Départemental du Tourisme  
de l'Aube  
[christelle.taillardat@aube.fr](mailto:christelle.taillardat@aube.fr)

**Julien RENOULT**

Directeur de l'Ecole supérieure  
de Tourisme et de la formation  
professionnelle (Groupe ESC Troyes)  
[julien.renault@get-mail.fr](mailto:julien.renault@get-mail.fr)

