



SYMPATIC

Support and Value Adults Mobility and
Training for Integration into Companies

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SYMPATIC

Support and Value Adult Mobility and Training for Integration into Companies

2019-1-FR01-KA204-062318

**Cadre et panorama du marché du travail
dans le secteur touristique et international**

Résumé

Production intellectuelle 1

Mai 2020

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.







Les objectifs de SYMPATIC

Les partenaires de SYMPATIC ont une longue expérience du travail avec les jeunes adultes, souvent défavorisés, et de l'organisation de mobilités internationales avec eux, à l'instar de nombreuses autres organisations dans toute l'Europe. Mais le partenariat SYMPATIC a détecté comme une lacune que dans de nombreux cas, l'accompagnement du jeune s'arrête au retour dans sa ville d'origine et ne déploie pas tout le potentiel des mobilités comme moyen d'insertion socioprofessionnelle.

L'objectif de SYMPATIC est d'aborder cette question par le biais de 3 actions innovantes :

- Sensibiliser les entreprises et les employeurs aux expériences et compétences (techniques mais surtout douces) acquises par les jeunes lors d'une mobilité internationale. En outre, le travail avec les entreprises implique une offre de formation, pour les employeurs ou les responsables RH, au tutorat / parrainage pour faciliter le processus d'intégration qui conduit à des relations de travail durables.
- Travailler avec le personnel des organisations de mobilité qui ont l'expérience du travail avec les jeunes pendant les mobilités, mais qui n'ont pas l'expertise pour travailler avec les jeunes sur leurs décisions de carrière. Un cours de formation pour les professionnels travaillant avec les jeunes dans les programmes de mobilité est conçu pour les qualifier comme jobcoach et encourager les organisations à penser la mobilité comme un processus global d'orientation professionnelle.
- Développer une plate-forme qui aide à faire correspondre les offres d'emploi et les profils des jeunes en mettant l'accent sur les compétences non techniques nécessaires pour le poste ouvert et sur les expériences et les compétences acquises de manière informelle par le jeune.

The Partnership

 <p>Eurocircle, à Marseille, association spécialisée dans le développement de projets de mobilité pour les jeunes. Coordinateur du projet SYMPATIC.</p>	 <p>Ciofs-FP, établissement italien de formation professionnelle (EFP) avec des bureaux régionaux. Propose des cours et des conseils en matière d'EFP. Expérience dans l'organisation de mobilités internationales. SYMPATIC est mis en œuvre en Lombardie.</p>	 <p>Edit-C, Centre d'EFP à Nicosie, travaillant avec différents groupes cibles. Spécialisé dans la mobilité des jeunes et les programmes de stage professionnel.</p>
 <p>U.bus, à Berlin, spécialisé dans les mobilités internationales des jeunes et particulièrement les jeunes sans emploi, sans formation, sans stage (NEET).</p>	 <p>ADICE, à Roubaix, mobilités internationales des jeunes et particulièrement les NEET.</p>	 <p>MetropolisNet, réseau européen composé de membres de 8 pays européens mettant en œuvre des stratégies locales pour l'emploi et l'inclusion sociale.</p>

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Panorama du marché du travail dans le secteur touristique et international

Ce panorama vise à donner un aperçu détaillé de la situation du marché du travail dans le secteur du tourisme dans toutes les régions du projet et à construire un réseau diversifié d'entreprises désireuses de participer aux activités du projet SYMPATIC. Il façonne la compréhension commune du partenariat, implique les différentes parties prenantes dans toutes les régions afin de garantir la pertinence des activités du projet et fournit les informations contextuelles nécessaires à l'élaboration des programmes de formation au parrainage (IO2) et au job coaching (IO3). Le partenariat a recueilli les informations en partie par une recherche documentaire et en partie par des entretiens avec les employeurs sur leurs perspectives de recrutement, leurs besoins en personnel et la situation du marché du travail. Avec le déclenchement de la pandémie de la Covid-19 en février 2020, il est devenu difficile de maintenir le contact avec les employeurs contactés auparavant et certains se sont complètement retirés de leur participation. Au total, 19 entretiens ont été organisés, certains avant et d'autres pendant la crise. C'était le premier défi immédiat que la pandémie posait au partenariat SYMPATIC. Les autres conséquences de la pandémie sur le projet et la manière dont le partenariat prévoit d'y faire face sont détaillées dans la version longue du panorama du marché du travail, au chapitre 5.

Résumé des résultats

En résumant les résultats dans les cinq régions européennes du partenariat (République de Chypre, Marseille et Hauts de France en France, Berlin en Allemagne et Lombardie en Italie), il est clairement apparu que toutes les régions avaient des attentes positives en matière de développement économique et que les taux de chômage étaient stables ou en baisse au cours des dernières années et dans les prévisions pour 2020. Des tendances positives dans toutes les régions ont également été observées dans le secteur du tourisme et l'international, (au centre de SYMPATIC): le nombre de visiteurs et le chiffre d'affaires de toutes les entreprises ont augmenté au cours des dernières années et devraient augmenter également en 2020. Les régions partagent également des défis similaires : l'un d'eux est un taux de chômage élevé chez les jeunes, qui est le double ou presque le triple du taux de chômage général (sauf à Berlin, où le taux était presque égal au taux de chômage général en 2019).

La recherche documentaire sur l'industrie du tourisme et l'international a révélé, pour toutes les régions, le problème de l'inadéquation des compétences ou de la pénurie de compétences pour de nombreux emplois dans le secteur du tourisme. Les entretiens menés dans le cadre de cette recherche l'ont validé. Les postes difficiles à pourvoir concernent des profils professionnels très différents, les raisons de cette situation d'inadéquation sont donc différentes et complexes. On peut dire que les postes peu qualifiés, pour lesquels il y a toujours de nombreuses offres d'emploi à durée déterminée au début de la saison touristique, ne sont pas aussi attrayants pour les demandeurs d'emploi en raison des conditions de travail (travail tardif, nocturne, physique, ou en 3-8, nombreux contrats à durée déterminée pendant les saisons touristiques, tâches stressantes et rémunération inférieure à la moyenne) et qu'il n'y a pas assez de candidats ayant une qualification formelle ou une expérience antérieure pertinente. Mais le même problème d'inadéquation se pose pour les postes d'experts ou les profils hautement qualifiés, ce qui inclut les ventes et le marketing, en particulier le marketing en ligne, la réception et la direction générale, mais aussi le chef de cuisine. Pour certains d'entre eux, la demande est trop élevée et pour d'autres postes, les candidats ne possèdent pas les compétences requises car les systèmes éducatifs ne les préparent pas suffisamment.

Dans cette situation, les employeurs acceptent de plus en plus d'employer des personnes sans qualification formelle ni expérience préalable et de les former sur le tas. Lors du recrutement, ils accordent beaucoup plus d'importance aux compétences non techniques et aux attitudes du candidat qu'à la qualification exacte requise. Un petit aperçu est donné dans les entretiens menés avec les employeurs, auxquels il a été demandé quelles sont les compétences relationnelles et les attitudes nécessaires pour être employé dans leur entreprise. Dans les rapports issus des entretiens, les compétences en matière de *communication* et de *socialisation* ainsi que la *fiabilité* et la *diligence* ont été jugées les plus importantes. De même, lorsqu'on leur demande les raisons pour lesquelles ils n'emploient pas quelqu'un, les réponses les plus fréquentes sont une *attitude irrespectueuse* et le fait de *ne pas pouvoir / savoir bien s'exprimer*.

Un défi mentionné par les employeurs lorsqu'ils travaillent avec des personnes (surtout des jeunes) qui n'ont pas travaillé auparavant dans le secteur du tourisme, est que ces jeunes sont vite déçus par leur travail ou trouvent un autre travail qu'ils préfèrent et quittent l'entreprise pendant ou juste après la phase de formation initiale.

Les activités SYMPATIC ont été conçues avec les jeunes comme principaux bénéficiaires et visent à aider en particulier ceux qui sont au chômage et en situation défavorisée, à développer une perspective professionnelle et à progresser dans leur carrière. À la lumière des résultats de cette recherche, il semble que les entreprises puissent également bénéficier d'une coopération avec les organisations de mobilité de manière à entrer en contact avec des jeunes qui ont récemment acquis une expérience professionnelle et qui sont bien accompagnés par des « job coaches » qui prennent des décisions conscientes sur leurs choix de carrière. En outre, parrainage permettra aux entreprises de concevoir des processus d'intégration qui débouchent sur des relations de travail durables dans lesquelles les jeunes se sentent bien accueillis sur le lieu de travail et préparés aux tâches qu'ils doivent accomplir.

Bien sûr, il s'agit d'un scénario pré-pandémique et l'apparition de la pandémie Covid-19 au début de l'année 2020 modifie les principaux paramètres sur lesquels le projet a été construit. L'arrêt complet des voyages touristiques et des événements de toutes sortes au printemps 2020 a frappé les entreprises de manière totalement inattendue et les scénarios futurs sont très incertains, car personne ne sait combien de temps cette situation durera, si de nouvelles fermetures seront nécessaires, et pendant combien de temps et dans quelles conditions l'aide de l'État sera accordée.

L'hypothèse selon laquelle le secteur touristique est favorable au projet SYMPATIC car il y a des offres d'emploi très régulières et que des personnes peu qualifiées peuvent également entrer sur le marché du travail, n'est plus vraie et SYMPATIC doit constamment suivre la situation pour trouver la meilleure façon possible de mettre en œuvre les activités du projet.

En mai 2020, nous pensons probable que le tourisme se poursuive une fois la crise passée (et sera sans doute un secteur qui rebondira très vite) et peut-être aussi pendant les périodes où les taux de contagion sont plus faibles et que les qualifications et compétences demandées par les entreprises ne changent pas de manière substantielle jusqu'à la fin de cette crise. L'idéal serait donc d'investir dans l'éducation et la formation des jeunes sur la base des connaissances acquises dans cette enquête et dans les nombreuses études citées en référence.