



BPI 

Conseil en stratégie de changement



MAISON DE L'EMPLOI DE MARSEILLE

Réalisation d'une étude prospective emplois et compétences préalable à une action de GPEC dans le cadre de Marseille Provence, capitale culturelle 2013

**Comité d'orientation stratégique
du 07 juillet 2011**

Contacts :
Françoise Marin
Isabelle Vibert
Laurent Pouquet

Ce document reste la propriété intellectuelle de BPI. Il ne doit en aucun cas être diffusé à des tiers quels qu'ils soient sans l'autorisation expresse de BPI. Des documents spécifiques pourront être réalisés autant que de besoin pour servir de supports de communication.



Bureau de Marseille
67, avenue du Prado
13006 Marseille
Tel 33 (0)4 91.55.03.41
Fax 33 (0)4 91.55.06.10

Votre contact :
Françoise Marin
04 91 14 33 68
francoise.marin@groupe-bpi.com

- ⌘ **Prévoir et anticiper les conséquences du projet culturel en termes d'emploi et de ressources humaines sur le territoire.**

- ⌘ **Elaborer des préconisations générales sur les problématiques emploi/formation/insertion dont pourront se saisir les acteurs du territoire concerné par le projet Marseille Provence 2013**

1 - Le tableau de bord de suivi des impacts emploi de MP 2013

2 - Les orientations du plan d'action emplois / compétences « Marseille Provence 2013 »

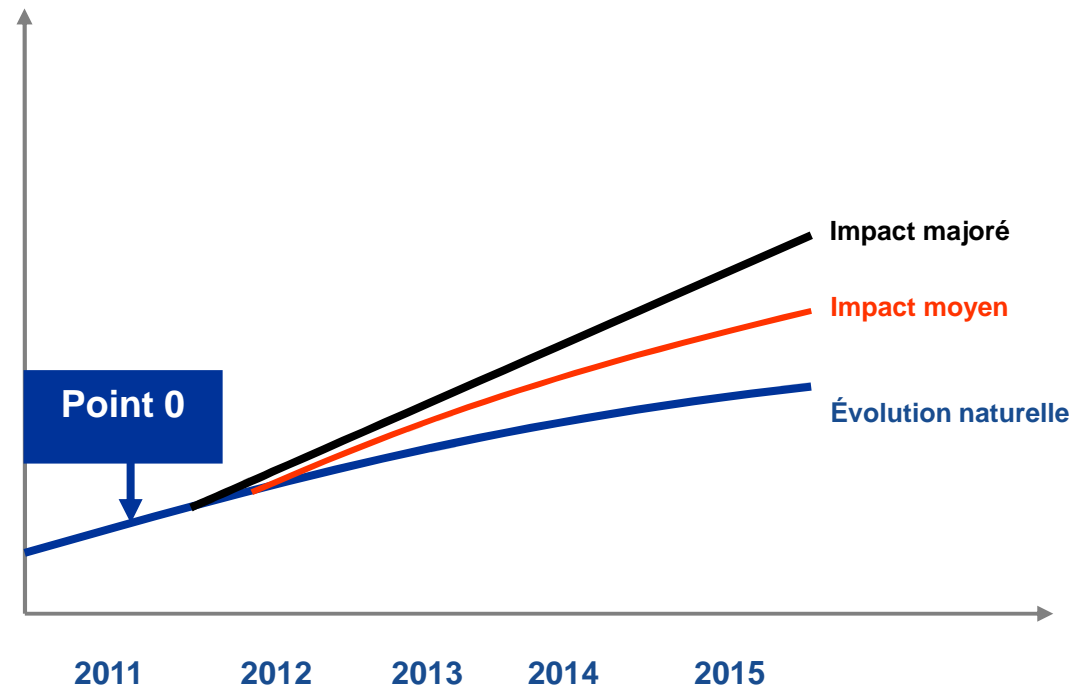
⌘ Une construction progressive

- ☒ Du fait de la difficulté à estimer en amont l'impact économique de la manifestation:
 - ☒ Une programmation encore peu précise
 - ☒ Des équipements / infrastructures en projet
 - ☒ Une projection de flux de touristes supplémentaires qui reste aléatoire et incertaine
 - Au regard de comparaison avec des événements passés et dont l'impact emploi a été évalué a posteriori
 - La coupe du monde de Rugby à Marseille
 - Lille 2004
 - Liverpool 2008
- ☒ Des professionnels encore peu informés sur la manifestation

⌘ En comité de pilotage

⌘ Lors d'une séance de travail rassemblant : MDEM – Pole Emploi - BPI

- ⌘ Pour définir l'impact emploi, nécessité dans un 1er temps d'établir le point 0
- ⌘ Assurer un suivi dans le temps, avant et au-delà de 2013
- ⌘ Une démarche pilotée et structurée dès l'amont



⌘ Un suivi par filière retenue

- Culture
 - Accueil
 - Tourisme / hôtellerie restauration
 - Commerce de détail
 - Transports
- ... des secteurs pour la plupart en tension

⌘ Autour des 8 indicateurs clés

- Taux de chômage / pop active
- Demandes d'emploi
- Offres d'emploi
- Emplois privés salariés DUE
- Emplois privés salariés Unistatis
- Emplois aidés
- Emploi intérim
- Création d'entreprises

⌘ Un suivi au niveau du territoire MPM et du département

⌘ Des indicateurs complémentaires

- Migration résidentielle
- Fréquentation hôtelière/ volume de nuitées
- Fréquentation culturelle de la manifestation
- Fréquentation des transports
- Capteurs : branches professionnelles, ...

⌘ Volet qualitatif sur les cinq filières

- Suivi de l'offre de formation
- Analyse selon les jours de programmation
- ...

➔ Finalisation du point 0 en septembre – MDE / Pôle Emploi / AGAM

- à partir duquel seront appréciés les impacts emplois / compétences de MP2013 dans les secteurs retenus
- Une fiche par filière
- Une fiche Marseille Provence 2013 pour octobre 2011
 - Emplois salariés 2000 – 2011
 - TB MDE / POLE EMPLOI / AGAM

➔ Un suivi trimestriel en comité de pilotage

- Une fiche par filière consolidée par la MDE

Indicateurs	Source	Nomenclature	Fréquence	Territoire	Commentaires
Taux de chômage / pop active	POLE EMPLOI			MPM Dpt	
Demandes d'emploi	POLE EMPLOI	ROME	Données mensuelles	MPM Dpt	Selon certains métiers à valider notamment dans l'accueil
Offres d'emploi	POLE EMPLOI		Données mensuelles	MPM Dpt	Au regard de la part de marché Pole emploi
Emplois privés salariés DUE	URSSAF	NAF 36 postes CVS	Trimestre		CDD et CDI mais pas d'information sur la durée des contrats Les données NAF moins précises qu'Unistatis
Emplois privés salariés Unistatis	POLE EMPLOI UNISTATIS	NAF	Annuel		CDD (dont extras restauration) et CDI hors public, intermittence, travailleurs indépendants, CESU, contrats aidés. Décalage dans le temps : données provisoires de déc 11 en sept 12 <i>Périmètre culture à finaliser</i>
Emplois aidés	DIRECCTE		Annuel	Niveau régional	
Emploi intérim	Prisme				
Création d'entreprises	SIRENE		MPM		

1 fiche par filière
Culture
Accueil
Hôtellerie restauration /
Commerces de proximité
Transport

	CULTURE		Ensemble des secteurs	
	MPM	Département	MPM	Département
Taux de chômage / pop active				
Demandes d'emploi				
Offres d'emploi				
Emplois privés salariés DUE				
Emplois privés salariés Unistatis				
Emplois aidés				
Emploi intérim				
Création d'entreprises				

Indicateurs complémentaires

- Migration résidentielle
- Fréquentation hôtelière Nuitées
- Fréquentation de la manifestation
- Fréquentation des transports
- Capteurs : branches professionnelles

2- Les orientations du plan d'action emplois / compétences « Marseille Provence 2013 »

⌘ Dépasser la vision « adéquationniste » consistant à caler en priorité le plan d'action sur des projections quantitatives liées à MP 2013 ...

- ☒ Combien d'emplois potentiels dans quels secteurs, quels métiers et sur quel territoire ?
- ☒ Des projections qui demeurent difficiles à établir avec certitude

⌘ ... Et ouvrir des perspectives pour le territoire à moyen voire long terme

- ☒ Travailler sur la base des hypothèses évoquées
- ☒ Privilégier une réflexion par secteurs



Un plan d'action pro-actif

⌘ Un plan d'action pour faire de « Marseille Provence Capitale Européenne de la Culture 2013 » une opportunité de développement des emplois sur les secteurs impactés

⌘ Un plan d'action pro actif

- ⊞ Qui prend en compte les besoins des employeurs et des publics
 - ⊞ Dans les secteurs et métiers au cœur de la manifestation
 - Accueil
 - culture
 - ⊞ Dans le secteur du tourisme directement impactés par le flux de visiteurs
 - industrie hôtelière
 - transport
 - ⊞ Dans le secteur du commerce
- ⊞ Qui s'organise dans le temps
 - ⊞ L'amont (2011 / 2012)
 - ⊞ Pendant l'évènement (2013)
 - ⊞ Après
- ⊞ Qui prend appui sur les dispositifs existants
 - ⊞ Connaître les dispositifs
 - ⊞ Les rendre lisibles

- ⌘ **Axe 1 : Gouvernance et suivi du plan d'action emplois / compétences**
- ⌘ **Axe 2 : Favoriser l'emploi dans le secteur de la culture**
- ⌘ **Axe 3 : Conduire une action en direction de métiers de l'accueil**
- ⌘ **Axe 4 : Accompagner le développement de l'emploi dans le tourisme**
- ⌘ **Axe 5 : Sensibiliser les filières professionnelles ciblées aux enjeux de Marseille Provence 2013**

Contexte

- ⌘ Un évènement majeur pour le territoire
- ⌘ Des acteurs impliqués et la volonté d'agir en synergie
- ⌘ Un groupe « évaluation » sur les différentes dimensions de l'évènement

Objectif

- ⌘ Optimiser le système d'action territorial
- ⌘ Anticiper les besoins en Ressources humaines
- ⌘ Suivre les indicateurs retenus

Actions

- Mise en place d'un comité de pilotage et mise en place de commissions techniques
 - Qui ?
 - Cahier des charges ? Missions ?
 - Animation ? ...
- Finaliser le point 0
 - Renseigner les indicateurs depuis 2008
- Mettre en place le dispositif opérationnel de suivi des effets de MP 2013 dans la cadre de la démarche d'évaluation globale
 - Suivi des indicateurs du point 0
 - fréquentation touristique (office du tourisme)
 - Approche qualitative
 - ...

Caractéristiques

- ⌘ Pas de structuration du secteur culturel du fait de la multiplicité des activités (secteur culturel traditionnel, secteur multimédia ...)
- ⌘ Myriades de structures culturelles et modèle économique fragile (recours aux contrats aidés)
- ⌘ Importance de l'intermittence et des CDD
- ⌘ 3 grands types de métier : administratifs, culturels et techniques / des besoins identifiés sur les métiers techniques
- ⌘ Rôle des PRIDES dans la structuration des RH

Point de difficulté

- ⌘ Des ressources locales peu mobilisées par les événements culturels produits hors région et qui se déroulent en région
- ⌘ Pratique du recrutement basée sur la mobilisation des réseaux et pas de pôle emploi
 - ⊗ 74 offres / 1643 DE techniciens
 - ⊗ 812 offres / 2998 DE multimédia
- ⌘ L'emploi comme variable d'ajustement
- ⌘ Difficulté à suivre globalement l'emploi sur ce secteur diversifié
- ⌘ Trouver des relais

Des initiatives engagées

- ⊗ *Projet CFA métiers techniques de la culture en lien avec l'ISTS (Belle de mai)*
- ⊗ *Lancement de démarches GPEC appuyée par la Région (une dizaine de structures concernées)*
- ⊗ *Un EDEC emploi formation spectacle vivant*
- ⊗ *Démarche pro active de Pôle Emploi auprès des structures spectacle vivant et audio visuel*
- ⊗ ...

➔ Des dispositifs existants mais insuffisamment connus et/ou qui peuvent être au regard de MP 2013 sous-dimensionnés

Enjeux emploi

- ⌘ **Un enjeu de structuration de l'emploi local**
- ⌘ **Répondre aux besoins en emploi pour MP 2013 notamment sur les métiers de**
 - ⊗ Techniciens / décors éclairage image machinerie montage son régie générale
 - ⊗ Coiffure et maquillage, costume
- ⌘ **Et engager des démarches pro active de rapprochement de l'offre et de la demande (aujourd'hui peu effective)**
 - ⊗ Y compris intermittence

Pôle RH (en amont)

Actions formation

Formation techniciens
habilitation électrique
sécurité montage scène

**Capitalisation des
dispositifs existants**

**Relation organismes et
professionnels du
secteur**

Actions

***Plate-forme recrutement /
intermittence***

Pôle opérationnel 2013

**Centralisation des
offres**

**Accueil du public en
recherche d'emploi**

Appui au recrutement

GPEC et parcours

⌘ Action : Création d'une «plate forme recrutement / intermittence Marseille Provence 2013»

☒ Objectif

- ☒ Une plate forme opérationnelle de rapprochement offre demande pour MP 2013
 - Centraliser les offres et des besoins en ressources
 - Améliorer la visibilité des offres pour le publics
 - Faciliter les démarches administratives pour les employeurs notamment occasionnels
- ☒ Une plate forme innovante de gestion RH
 - Anticiper les besoins en compétences et engager une logique GPEC dans ce secteur peu enclin à ce type d'approche
 - Favoriser le développement de passerelles pour aller vers une sécurisation des parcours

☒ Modalités :

- ☒ Préparer les compétences
 - Programmes d'habilitation sécurité des techniciens
 - Structuration des parcours
- ☒ Faire connaître et travailler en collaboration avec les professionnels et les réseaux
 - Institut Méditerranéen des métiers du spectacle / CFA avec ISTS
- ☒ Mobiliser les dispositifs existants

☒ Conditions

- ☒ Qualification des dispositifs existants : quoi / pour qui / combien
- ☒ Mobilisation des réseaux professionnels du secteur
 - Une démarche de rapprochement engagée par Pôle Emploi
 - Une mobilisation des PRIDES
 - Les acteurs de la formation : CFA, IMMS

Caractéristiques

- ⌘ **Des métiers structurés autour de cinq volets**
 - ☒ Information billetterie réservation («évolution technologie)
 - ☒ Orientation médiation
 - ☒ Accueil sur les lieux des manifestations
 - ☒ Sécurité
 - ☒ Gardiennage / gestion des sites
- ⌘ **La Ville de Marseille a mis en place un groupe « accueil dans les lieux municipaux »**
- ⌘ **Quid des bénévoles ? L'association MP 2013 assurera le recrutement des bénévoles (mobilisation Service Volontaire Européen, Mission Locale de Marseille ...)**

Points de difficulté

- ⌘ **Volet accueil partagé**
 - ☒ L'association MP 2013 gère la billetterie et les agents d'accueil des manifestations / événements dont elle sera producteur (ex cérémonie d'ouverture)
 - ☒ Pour les autres manifestations, l'objectif est de mobiliser le groupe de travail Tourisme animé par MP 2013 et rassemblant notamment les offices de tourisme dans le but de constituer une équipe MP 2013 accueil
- ⌘ **Attente de la programmation pour préciser l'organisation - Cependant une difficulté persistante à préciser la jauge**
- ⌘ **La dimension internationale des fonctions d'accueil**
- ⌘ **Périmètre des codes ROME pris en compte**
 - En effet, le ROME 1601 Accueil et renseignement semble trop restrictif
 - Il faudrait élargir le panel considéré et intégrer par exemple le ROME « billettiste »

Enjeux emploi

- ☒ Répondre aux besoins en ressources selon les différents volets :
 - ☒ Viviers
 - ☒ Préparation des équipes, maîtrise de langues étrangères, maîtrise des outils, ...
 - ☒ Préparation des bénévoles
- ☒ Piloter la mise en oeuvre : qui recrute ? Quelle préparation des bénévoles ? ...
- ☒ Faire de 2013 une opportunité d'insertion et d'accès à l'emploi sur des fonctions d'accueil pour des publics (en insertion, étudiants, DE, ...)

⌘ Action : Création d'une équipe Emploi Marseille Provence 2013 accueil /événementiel / médiation »

☒ Principes

- ☒ Mise en place d'une équipe accueil /événementiel / médiation selon les besoins identifiés par MP 2013
- ☒ Volet emploi d'une Plateforme de réservation unique (transport, billet, hébergement)

☒ Modalités :

- ☒ Qualification de la population de DE identifiée : Pôle Emploi propose d'analyser qualitativement un échantillon de DE inscrits sous le ROME « accueil et renseignements »
 - le ROME 1601 Accueil et renseignement semble trop restrictif
 - Il faudrait élargir le panel considéré et intégrer par exemple le ROME « billettiste »
- ☒ Identification des besoins des organisateurs, des entreprises et associations
- ☒ Programmes de formation destinés à professionnaliser l'accueil :
 - Développement des compétences en terme de savoir-être et de savoir-faire
 - Maîtrise des outils et du déroulement de MP13
 - Accentuer l'offre de formation à la langue anglaise pour les publics en recherche d'emploi dans les métiers concernés
- ☒ Recrutement d'une équipe d'accueil
- ☒ Passerelles pour l'après 2013
 - Mise en œuvre d' expériences professionnelles à valoriser dans un parcours pour des jeunes (Mission Locale ?)

☒ MP2013 / Offices du tourisme du territoire

Point de vigilance (benchmark Lille 2004)

☒ *Anticipation*

- ☒ *Accueil lieux d'exposition (en continu)*
- ☒ *Accueil évènements (ponctuel)*
- ☒ *Lieux d'information*

☒ *Constitution des équipes*

- ☒ *responsable accueil ?*
 - *Identification des besoins liés à la configuration des lieux et des évènements*
 - *Constitution équipe :*
 - *Relations mission locale, pôle emploi, étudiants (écoles d'art notamment)*
 - *Lancement des recrutements*
 - *Choix et constitution des équipes*
 - *Planning et gestion des équipes au quotidien*
 - *Formation*

☒ *Articulation accueil / billetterie / sécurité / programmation*

Caractéristiques

- ⌘ Une région attractive
- ⌘ Un secteur composite
 - ☒ Le secteur des hôtels, cafés, restaurants (HCR) représente environ 80% des emplois dans le secteur du tourisme au niveau national
- ⌘ Des tendances d'évolution
 - ☒ Développement durable
 - ☒ Technologies de l'information
 - ☒ ...

Point de difficulté

- ⌘ Des estimations modestes par la branche hôtellerie restauration de l'impact MP 2013 : extras, besoins ponctuels.
 - ☒ Fort turn-over d'où réticence à anticiper des actions vis-à-vis d'un personnel qui sera parti d'ici à 2013
- ⌘ Pourtant des tensions sur les emplois traditionnels (serveurs, cuisiniers, ...)
- ⌘ Difficulté de logement saisonniers ou de transport
- ⌘ Les langues : barrière énorme

Des initiatives engagées

- ☒ *Esprit client CCIMP*
- ☒ *Action module anglais en direction des taxis*
- ☒ ...

Enjeux emploi

- ⌘ **Les métiers en tension**
- ⌘ **Sensibiliser les élèves et engager des actions avec les organismes de formation (lycées hôteliers, ...)**
- ⌘ **Promouvoir une démarche « qualité – accueil » auprès des professionnels**
 - ☒ Dans le prolongement du dispositif « Esprit client » de la CCIMP
 - ☒ Une démarche intégrant : Les langues, savoir-être, disponibilité, accueil de clients étrangers

⌘ Action

☒ Objectif

- ☒ Promouvoir une démarche « qualité – accueil » auprès des professionnels
 - Dans le prolongement du dispositif « Esprit client » de la CCIMP
 - Une démarche intégrant :
 - Les langues : barrière énorme
 - Le savoir-être
 - La disponibilité
 - L'accueil de clients étrangers : ex du livret réalisé par Atout France
- ☒ Ouvrir des formations sur des métiers en tension : cuisiniers, réceptionnistes

☒ Modalités :

- ☒ Mise en place d'action de formation métier en complémentarité des dispositifs PRF et AFC
 - Cuisinier
 - réceptionniste
- ☒ Sensibilisation des lycées hôteliers et des organismes de formation en alternance et CFA
- ☒ Forums d'information sur les métiers impactés au sein de la Cité des Métiers.

Caractéristiques

⌘ **MP 2013 aura un impact d'autant plus important sur les secteurs économiques qu'ils se seront sensibilisés et informés sur l'évènement**

- Hôtellerie Restauration
- Relais pour la filière de la culture
- Transport
- Commerce
- ...

Point de difficulté

⌘ **Une filière culturelle large et mobilisant différents secteurs**

- Spectacle vivant
- Production et multimédia

⌘ **Le tourisme est un secteur composite**

- Fédération de l'hôtellerie restauration
- Offices du tourisme
- Agences de voyage

⌘ **L'accueil regroupe lui aussi des métiers différents**

- Sécurité propreté

Enjeux emploi

- Informer et sensibiliser les filières sur les évènements à venir et les effets à anticiper

⌘ Action : information / sensibilisation des filières**☒ Objectif**

- ☒ Mobiliser les filières professionnelles concernées
- ☒ Conduire les actions d'information sensibilisation

☒ Modalités :

- ☒ Préparation des contacts par pôle emploi en lien avec la Cité des métiers
 - Identification des filières
 - Contact PRIDES
- ☒ Préparation des formats des rencontres par la MDE
 - Rencontre préalable avec MPM pour le secteur transport
 - Information pour le secteur commerce par la CCIMP
- ☒ Animation des rencontres par Pôle Emploi, la MDE, MP2013 et la Ville
- ☒ Lancement d'un appel d'offre pour sélectionner un prestataire

☒ Conditions

- ☒ Des campagnes de sensibilisation à conduire dès l'été 2011

☒ État d'avancement

- ☒ Rencontre préalable avec le Directeur de l'office du tourisme Première information filière en juin

- ⌘ **Restitution de l'étude auprès des représentants des territoires de la DIRECCTE**
- ⌘ **Finalisation du point 0**
- ⌘ **Lancement des commissions**

Commissions	Pilotage
« Sécurisation des données quantitatives » - construction du tableau de bord « impact emploi de MP 2013 »	Dominique Bex – UT 13
« culture »	Marie Claude Zolesi - Pôle Emploi
« Accueil »	Isabelle Coustet - association MP 2013
« tourisme »	Xavier Guidoni - Maison de l'Emploi Marseille