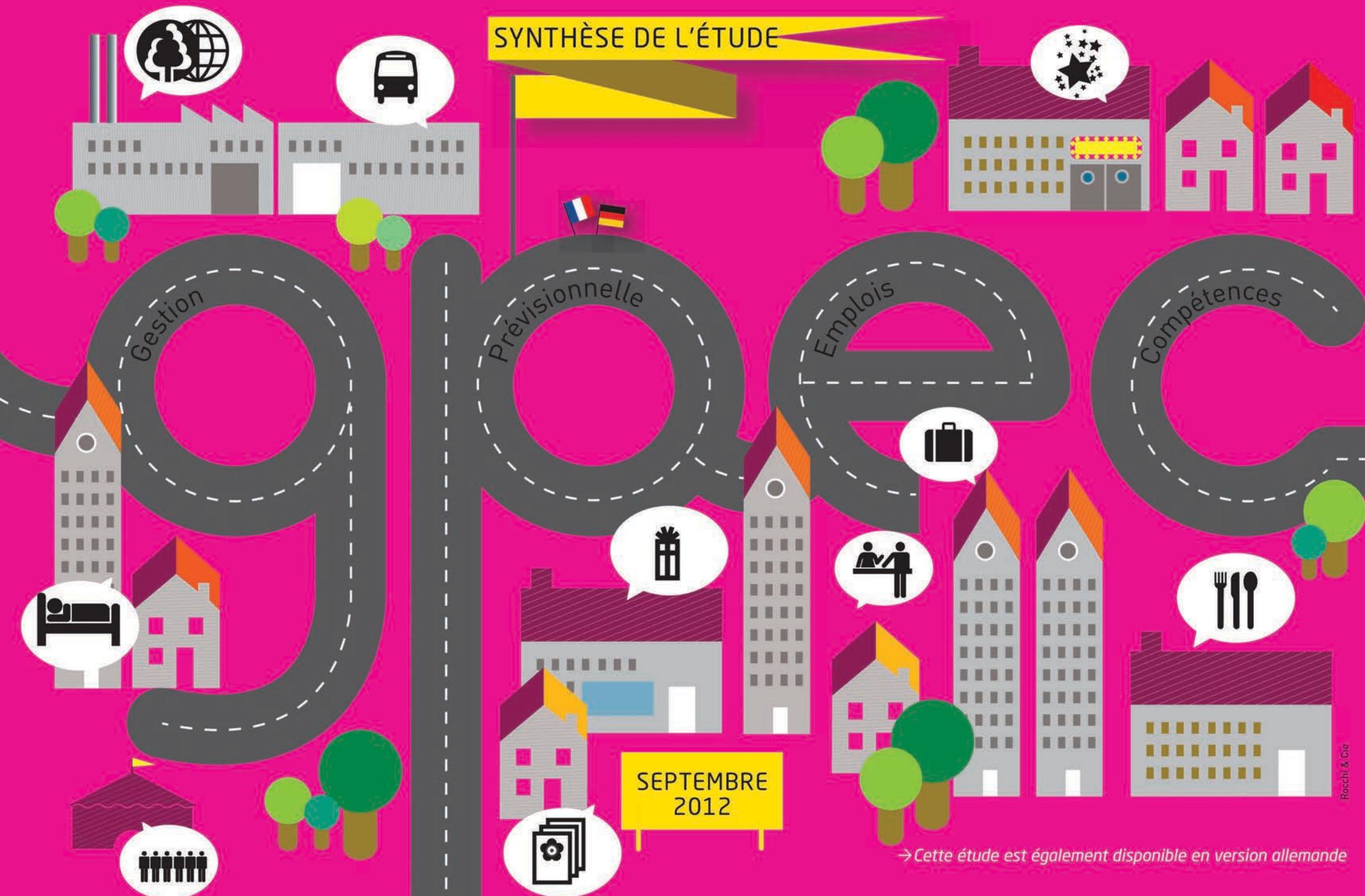


EMPLOI ET COMPETENCES DE LA FILIERE CONGRES, SALONS, FOIRES ET RENCONTRES ECONOMIQUES

SYNTHESE DE L'ETUDE





> Etude de gestion prévisionnelle des emplois & des compétences de la filière congrès-salons-foires et rencontres économiques

SOMMAIRE

1. Eléments de contexte	p.2	6. Tendances de recrutement et évolution des compétences	p.12
2. Déroulement de l'étude : une démarche en 3 étapes	p. 3	7. Prospective emploi à l'horizon 2016	p. 15
3. La filière congrès et sélection du panel	p. 4	8. La Responsabilité Sociétale des Entreprises comme démarche transversale	p. 18
4. Ressources humaines du secteur	p. 7	9. Proposition d'actions	p. 19
5. Les outils actuels de gestions des compétences	p. 11	10. Annexes	p.20

I. Eléments de contexte

Dans le cadre de son plan de développement économique Strasbourg Eco 2020, la Communauté Urbaine de Strasbourg a confié à la maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg, la gestion des emplois et des compétences de quatre secteurs-clés :

- Les technologies médicales et les thérapies nouvelles,
- Les mobilités innovantes et multimodales,
- Le tertiaire supérieur international,
- Les activités créatives.

La maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg a proposé d'élargir le périmètre de ces quatre études au territoire voisin de l'Ortenau en partenariat avec l'Agentur für Arbeit d'Offenbourg.

Ces études ont été réalisées en 2010 et les bilans ont été présentés en 2011 lors d'afterworks transfrontaliers rassemblant les différents acteurs économiques et chefs d'entreprises français et allemands.

Les quatre synthèses ont fait l'objet d'une édition brochée franco-allemande de 4 cahiers Gpec transfrontalière, disponibles à la maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg.

Concernant le secteur tertiaire supérieur international, lors de l'afterwork du 26 mai 2011, les participants ont souligné l'intérêt de mener une GPEC spécifique autour de la filière Congrès, Salons, Foires et Rencontres économiques afin d'accompagner et d'anticiper les besoins en main d'œuvre liés aux projets de rénovation du palais des congrès et au nouveau parc des expositions de Strasbourg.

L'étude a été confiée au cabinet Actions RH, spécialisé en accompagnement GPEC des entreprises. Le comité de pilotage, coordonné par la maison de l'emploi de Strasbourg est composé de la CUS, Strasbourg événements, la Messe Offenburg, l'Agentur für Arbeit, Pôle emploi, le Strasbourg Convention Bureau, la Direcccte et Actions RH.

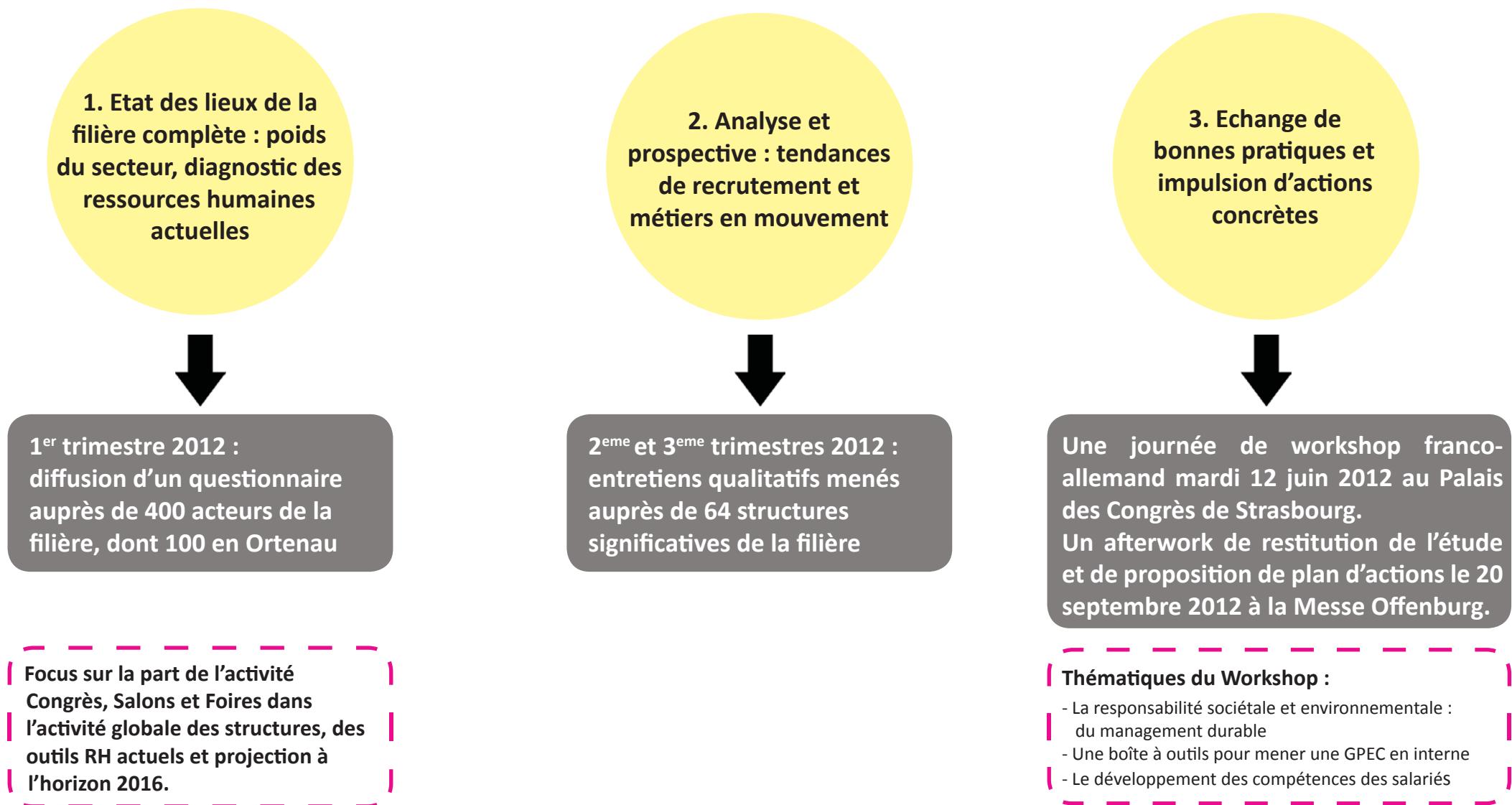
La maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg a proposé aux dirigeants du parc des expositions d'Offenbourg situé sur le territoire de l'Ortenau d'apporter leur participation à l'étude.

Les objectifs de cette étude ont été définis ainsi :

- Favoriser une meilleure connaissance des emplois existants, des besoins en qualification actuels
- Anticiper les besoins en main d'œuvre dans l'optique de l'ouverture du site unique de congrès, de salons et de foires
- Identifier des scénarios d'évolution à court et moyen termes : mise en place d'une filière intégrée à Strasbourg ?
- Mobiliser les employeurs du secteur et les acteurs du bassin de l'emploi autour de la dynamique de l'installation des nouveaux équipements de congrès strasbourgeois
- Appréhender et sensibiliser la filière à la dimension de responsabilité sociétale des entreprises.

Au-delà du bilan quantitatif et qualitatif de l'étude, l'objectif recherché est de proposer aux employeurs de la filière implantés dans le bassin d'emploi de Strasbourg et dans le territoire de l'Ortenau, un accompagnement à la mise en place d'outils de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

2. Déroulement de l'étude : une démarche en 3 étapes



3. la filière congrès et sélection du panel

Pour identifier les emplois existants et les besoins en qualification actuels de la filière Congrès-Salons-Foires, Rencontres économiques, un panel de 300 entreprises implantées dans le bassin de Strasbourg et 100 entreprises dans le territoire de l'Ortenau appartenant à 10 secteurs d'activité a été sélectionné.

Le périmètre de l'étude retenu par le comité de pilotage comprend **10 secteurs d'activité** auxquels appartiennent les fournisseurs et prestataires de services potentiels de la filière :

- 1.** Organisation d'évènements
- 2.** Agences de communication
- 3.** Structures d'accueil d'évènements
- 4.** Fournitures d'équipements
- 5.** Hôtellerie
- 6.** Restauration / Alimentation (traiteurs)
- 7.** Transports/logistique
- 8.** Environnement
- 9.** Commerces / Distribution
- 10.** Prestations de services

50 entreprises du bassin d'emploi de Strasbourg et **14** entreprises de l'Ortenau ont répondu à l'étude de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

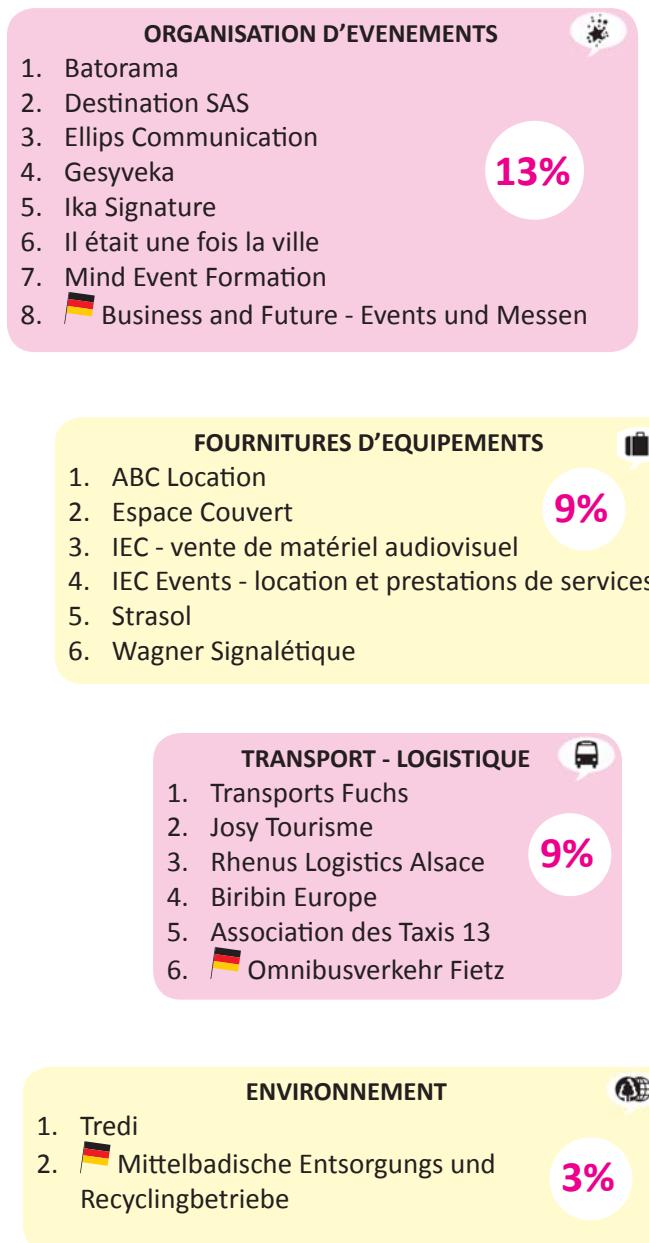
Les dirigeants ou cadres de la fonction Ressources Humaines de ces entreprises ont été rencontrés lors d'entretiens individuels qui se sont déroulés dans leurs locaux. Un questionnaire d'enquête élaboré par secteur d'activités a servi de support aux entretiens.

A mi-parcours de l'étude, un **workshop franco-allemand** a été organisé pour échanger avec les professionnels du secteur autour de trois grandes thématiques :

- Le recrutement, la formation et la fidélisation des salariés
- Les outils pour détecter les potentiels et développer les compétences
- La responsabilité sociétale et environnementale des entreprises

72 acteurs de la filière ont participé à cette journée de travail qui a eu lieu le **12 juin 2012** au Palais des Congrès de Strasbourg. Les éléments rapportés dans ce bilan sont issus à la fois des entretiens qualitatifs réalisés en face à face et de la réflexion collective menée lors du workshop.

1. Les 64 entreprises rencontrées appartiennent aux secteurs suivants :



2. Taille des entreprises :

Concernant la taille des entreprises du bassin de Strasbourg, nous notons que 44 % des entreprises rencontrées sont des Sàrl et que 43 % sont des SA/SAS, les autres étant des entreprises unipersonnelles, associations ou établissements publics.

Dans l'Ortenau, 57 % sont des GMBH ou SARL, 21 % des artisans, 14 % des OHG et 8 % des entreprises individuelles.

3. Chiffre d'affaires 2011 :

Les chiffres d'affaires des entreprises du territoire Strasbourg-Ortenau de la filière Congrès, Foires, Salons, Séminaires et Conventions d'affaires sont pour 88 % des entreprises inférieurs à 10 M€ et pour 14 % supérieurs à 10 M€.

« L'activité congrès et rencontres économiques représente une part importante du chiffre d'affaires de notre groupe, environ 40%, et nous assure une activité régulière. »
Michèle Heyraud, DAF et RH du groupe SOGEHO.

4. Part de l'activité «Congrès, Foires & Salons» dans le chiffre d'affaires global des entreprises :

La part de l'activité Congrès, Salons et Foires dans leur chiffre d'affaires global est pour 98 % des entreprises inférieure à 300 K€.

La part de chiffre d'affaires liée à l'activité Congrès, Salons et Foires est inférieure à 20 % pour 96 % des entreprises.

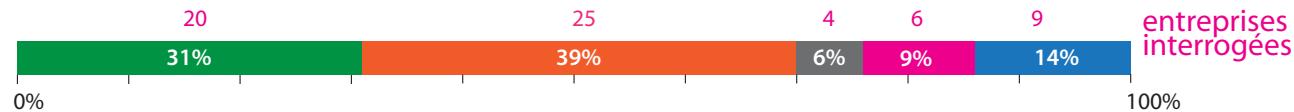
La part de chiffre d'affaires liée à l'activité Congrès, Salons et Foires est supérieure à 80 % pour 4 % des entreprises.

Zoom sur Strasbourg Evènements

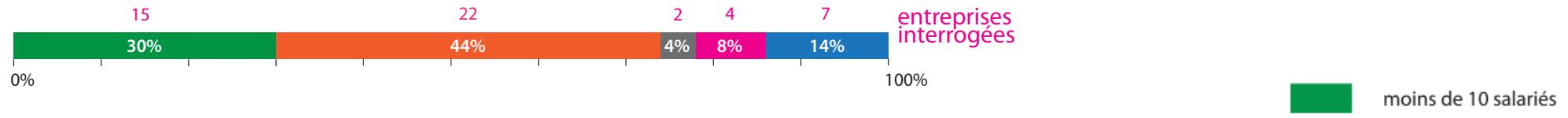
- Structure de gestion du Palais de la Musique et des Congrès et du Parc des Expositions
- En 2011 : 339 manifestations, 915 000 personnes accueillies sur les 2 sites
- 100 millions d'euros générés par l'activité congrès, foires, salons et spectacles
- 24 000 m²
- Selon le classement ICCA (International Congress and Convention Association) Strasbourg est la 172e ville d'accueil de manifestations internationales à l'échelle mondiale, 93e à l'échelle européenne et 7e française
- 125 emplois directs
- De nombreuses retombées indirectes sur l'économie locale
- Des effets induits : implantations d'entreprises suite à des rencontres lors de congrès, passerelles entre la recherche et les industries régionales

4. Ressources humaines du secteur

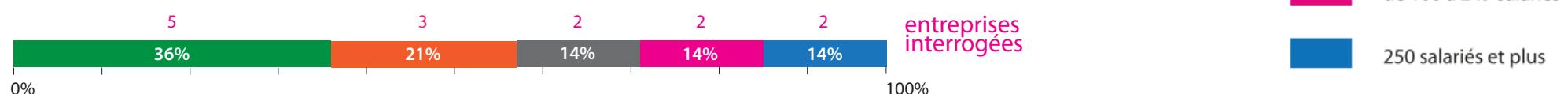
Effectifs globaux des 64 entreprises rencontrées sur le territoire Strasbourg - Ortenau :



Effectifs dans le bassin d'emploi de Strasbourg :



Effectifs dans le bassin d'emploi de l'Ortenau :



Nombre global de salariés dédiés à l'activité Congrès, Salons et Foires dans les entreprises :



Effectif dans le bassin d'emploi de Strasbourg :



Bassin de Strasbourg : nous notons qu'il n'y a de salariés dédiés à l'activité Congrès, Salons et Foires que dans **28 entreprises** du panel, soit **56 %** des entreprises rencontrées. **96 %** de ces 28 entreprises emploient ce personnel à temps plein.

Effectif dans le bassin d'emploi de l'Ortenau :



Territoire de l'Ortenau : nous notons qu'il y a des salariés dédiés à l'activité Congrès, Salons et Foires dans **78 %** des entreprises interrogées, soit **11 entreprises** du panel. **96 %** de ces 11 entreprises emploient ce personnel à temps plein.

- █ moins de 10 salariés
- █ de 10 à 49 salariés
- █ de 50 à 99 salariés
- █ de 100 à 249 salariés
- █ 250 salariés et plus

58 % des entreprises font appel à du personnel extérieur : intermittents, extras...
Le nombre d'heures par an au total s'élève à **4901** en moyenne.

	Nb	% cit.
Moins de 7000	12	92%
De 7000 à 13999	0	0%
De 14000 à 20999	0	0%
De 21000 à 27999	0	0%
28000 et plus	1	8%
Total	13	100%

Pyramide des âges établie à partir des 64 questionnaires collectés sur le territoire Strasbourg-Ortenau :

Familles de métiers	Exemples de postes	Hommes			Femmes		
		Pyramide des âges			Pyramide des âges		
		-26 ans	27 à 49 ans	50 ans et +	-26 ans	27 à 49 ans	50 ans et +
ACCUEIL - RECEPTION	Réceptionniste - Hôtesse d'accueil	16	11	1	62	17	
MARKETING - COMMERCIAL	Directeur de clientèle Attaché commercial Charge d'affaires technico-commerciales Charge de projets marketing Chef de pub Conseiller de vente Assistant commercial	5	23	6	9	42	7
ADMINISTRATION & FINANCES	Assistante administrative / Secrétaire Comptable	1	7	1	1	22	3
TECHNIQUE - METIERS D'EXPLOITATION	Pilote de projets évènementiels Concepteur web - infographiste Community manager Personnel de restauration - maître d'hôtel - serveur - chef de cuisine - commis de cuisine Personnel d'exploitation hôtellerie - room service Personnel d'exploitation Transport/logistique - chauffeur Personnel de maintenance Personnel de surveillance Personnel de nettoyage Technicien d'atelier / monteur / SAV Ingénieur - technicien Qualité - Hygiène - Environnement Ingénieur - technicien Son & lumière...	61	143	18	29	117	15
TOTAUX		83	184	26	101	198	25

En global, les salariés ont entre 27 et 49 ans. Nous constatons toutefois, que les secteurs d'activité strasbourgeois qui emploient le plus de jeunes salariés de - 26 ans sont :

- Prestations de service liées à l'accueil
- Prestations de services liées à la surveillance des locaux (50 % des effectifs).

Concernant les seniors, ils sont également très présents dans la prestation de services liées à la surveillance des locaux (25 % des effectifs). Par contre, peu présents dans le secteur de la restauration/traiteur (14 % des effectifs).

Répartition des métiers

Les métiers commerciaux sont très présents dans les secteurs suivants :

- Fournitures d'équipements
- Commerce / Distribution
- Transport - logistique

Les métiers techniques sont très présents dans les secteurs suivants :

- Organisation d'évènements
- Structures d'accueil de congrès
- Hôtellerie
- Transport-logistique

Les métiers administratifs sont très présents dans les secteurs suivants :

- Fournitures d'équipements
- Prestations de services.

Egalité Homme/Femme

Dans le bassin de Strasbourg, une majorité de femmes travaillent dans les secteurs suivants :

- Hôtellerie
- Communication / Edition
- Commerce / distribution
- Prestations de services liées à l'accueil
- Prestations de services liées à l'entretien des locaux



En Ortenau, une majorité de femmes travaillent dans les secteurs suivants :

- Prestations de services liées à l'accueil

Dans le bassin de Strasbourg, une majorité d'hommes travaillent dans les secteurs suivants :

- Transport - Logistique
- Restauration / traiteurs
- Fournitures d'équipement
- Prestations de services liées à la surveillance des locaux
- Organisation d'évènements



En Ortenau, une majorité d'hommes travaillent dans les secteurs suivants :

- Hôtellerie (contrairement à la France où ce secteur d'activités est fortement féminisé)
- Organisation d'évènements

5. les outils actuels de gestion des compétences

De manière globale, 71 % des entreprises du territoire Strasbourg-Ortenau ont mis en place des outils de gestion des compétences. Dans le bassin de Strasbourg, 73 % des entreprises interrogées ont mis en place des outils de gestion de leurs ressources humaines et en Ortenau, 85 % des entreprises ont mis en place des outils.

Dans le bassin de Strasbourg, 78 % des entreprises réalisent des descriptifs de poste, 71 % conduisent les entretiens annuels et 71 % des entreprises mettent en place des actions de formation qualifiante.

En Ortenau, 91 % des entreprises réalisent les descriptifs de poste, 82 % conduisent les entretiens annuels et 82 % des entreprises mettent en place des actions de formation qualifiante.

En global, l'analyse du turn over est mise en place dans 51 % des entreprises, l'analyse de la pyramide des âges dans 39 % des entreprises et un système d'évaluation des compétences est mis en place dans 40 % des entreprises.

Dans le bassin de Strasbourg, 42 % des entreprises analysent le turn over de leurs salariés, 38 % analysent la pyramide des âges et 42 % ont mis en place un système d'évaluation des compétences.

En Ortenau, 91 % des entreprises analysent le turn over de leurs salariés, 40 % analysent la pyramide des âges et 30 % ont mis en place un système d'évaluation des compétences.

L'analyse du turn over est prise en compte deux fois plus en Allemagne qu'en France du fait du déficit en main d'œuvre pour les employeurs et du choix plus large de postes offert aux salariés allemands. Toutefois, nous notons qu'il y a plus d'entreprises françaises qu'allemandes qui mettent en place un système d'évaluation des compétences.

Dans une démarche de GPEC, ce système d'évaluation des compétences a comme objectif de mettre en place un parcours d'adaptation ou d'évolution des compétences. C'est, par exemple, l'un des facteurs clés de succès d'une politique de fidélisation des salariés en entreprise.

	STRASBOURG	ORTENAU
descriptif de postes, de compétences, d'activités	78%	91%
entretiens annuels d'évaluation ou entretiens professionnels	71%	82%
actions de formations qualifiante/diplômante ou VAE	71%	82%

	STRASBOURG	ORTENAU
Analyse turn over	42%	91%
Analyse pyramide des âges	38%	40%
Système d'évaluation des compétences	42%	30%

6. les tendances de recrutement et évolution des compétences

1. Difficultés de recrutement, compétences et niveaux de qualification les plus recherchés par secteur d'activité :

METIERS FRANCE	COMPETENCES SPECIFIQUES FRANCE	NIVEAU DE QUALIFICATION FRANCE		METIERS ALLEMAGNE	COMPETENCES SPECIFIQUES ALLEMAGNE	NIVEAU DE QUALIFICATION ALLEMAGNE
Chefs de projet junior	Compétences techniques liées à l'environnement Compétences comportementales	Bac + 2 à Bac + 4	 ORGANISATION D'EVENEMENTS		Compétences linguistiques françaises	
Infographistes Développeur Web Webdesigner Tous types postes Commerciaux	Maîtrise de logiciels spécifiques en infographie et langages web Compétences comportementales dans un environnement multiculturel Tempérament de développeur commercial.	Bac + 2 à Bac + 4	 COMMUNICATION EDITION			
Régisseurs	Compétences commerciales de développeur.		 STRUCTURES D'ACCUEIL CONGRES			
Poseurs de sols souples Double compétence : Chauffeurs PL et Monteur Chauffeurs/Livreurs Assistanates polyvalentes	Compétences multiples - ex. montage d'équipements et transport (permis PL) Compétences comportementales	Bac Pro à BTS	 FOURNITURES D'EQUIPEMENTS			
Réceptionnistes Gouvernantes Femmes de chambre Extras (mini-jobs en Allemagne) Métiers de la restauration Commercial	Compétences linguistiques Capacité à accueillir une clientèle haut de gamme	Bac ou Bac Pro à BTS Hôtellerie	 HOTELLERIE	Directeur d'hôtel		

METIERS / FRANCE	COMPETENCES SPECIFIQUES FRANCE	NIVEAU DE QUALIFICATION FRANCE		METIERS ALLEMAGNE	COMPETENCES SPECIFIQUES ALLEMAGNE	NIVEAU DE QUALIFICATION ALLEMAGNE
Personnel de salle : Chefs de rang Personnel de cuisine : Cuisiniers et commis	Compétences comportementales Capacité à réaliser des prestations spécifiques ex. cuisine bio ou cuisine étrangère hors EU	CAP à BP Cuisine - CAP Restauration		Personnel de salle : Chefs de rang - serveurs Personnel de cuisine : Cuisiniers et commis	Compétences techniques (Fachkompetenzen)	Ausbildung
Chauffeurs courtes distances Chauffeurs déménageurs Chauffeurs de maître avec carte professionnelle Capitaines de navigation fluviale Conseillers clientèle	Formation et permis à jour Compétences linguistiques Compétences comportementales Double compétence transport/déménagement	Permis EC - CAP Chauffeur BTS Tourisme		Chauffeurs d'autocar		
				ENVIRONNEMENT	Mécaniciens d'entretien	
Conseillers de vente	Compétences linguistiques hors EU Capacité de commercialiser des produits luxe			COMMERCES DISTRIBUTION		
Commerciaux Techniciens Personnel d'accueil Personnel de sécurité Agents de service	Maîtrise de la négociation commerciale et prospection - Compétences comportementales Maîtrise des installations électriques, gestion et programmation Compétences comportementales	Bac + 2		PRESTATION DE SERVICES		

2. Quels sont les besoins en formation identifiés pour lesquels l'offre est insuffisante ?

Les postes proposés dans l'organisation d'évènements demandent des compétences techniques et organisationnelles qui ne sont pas suffisamment enseignées en formation initiale.

L'offre de formation initiale n'est pas suffisante dans le domaine des nouvelles technologies : e-référencement, e-commerce, marketing web...

3. Autres problématiques rencontrées dans la gestion de vos ressources humaines

Les problématiques rencontrées en gestion des ressources humaines sont essentiellement liées aux difficultés de management de la génération Y, la motivation et la fidélisation des salariés en général.

«En terme de formation et compétences, nous assistons au passage d'un secteur d'activités plutôt manuel vers un secteur à valeur ajoutée intellectuelle. De plus en plus, l'organisateur accompagne l'exposant pour qu'il puisse se concentrer sur sa participation à l'événement – fourniture de prestations techniques, stratégie de participation à l'événement, outil pour mesurer le retour sur investissement ... La professionnalisation du secteur est aujourd'hui obligatoire : nous étions sur une scène locale, alors que la concurrence est aujourd'hui à l'étranger. Ceci s'accompagne par l'apprentissage des langues : les collaborateurs de la filière ont un niveau globalement assez faible ; il est nécessaire de les former pour faire la différence, par exemple les caristes parlent trois langues sur le mondial de l'automobile de Paris. C'est l'un des thèmes que la fédération doit encourager car la population qui a le plus d'ancienneté dans la branche n'en voit pas forcément l'intérêt.»

Frédéric Pitrou, Directeur Général Adjoint, Fédération Foire, Salons, Congrès et Evénements de France

«La RSE, ce n'est pas forcément de nouveaux métiers, mais de nouvelles compétences à développer. Par exemple, apprendre à cuisiner du bio nécessite d'autres compétences que la cuisine plus « classique ». Idem pour l'éco-conduite. Nous sommes obligés de repenser les choses de manière transversale.»

Véronique Moueza, DRH, L'Alsacienne de restauration

«A Strasbourg événements, nous n'avons pas de problème de turnover mais un problème de pyramide des âges. Nous avons donc mis en place le projet « jeunes pousses ». Nous avons d'abord réalisé une évaluation globale de ces salariés (360°) puis défini un programme de formation sur tous les aspects du métier : commercial, management, qualité ... L'objectif est de les accompagner dans l'acquisition de nouvelles compétences ou le développement de leurs compétences existantes.»

Michel Bintz, DRH, Strasbourg événements

«Nous avons besoin de professionnalisation dans l'accueil de ce public spécifique. Les clients des rencontres économiques sont très exigeants, ils sont précurseurs des besoins de la clientèle individuelle.»

Reynald Schaich, Batorama

7. Prospective emploi à l'horizon 2016

A l'horizon 2016, les entreprises françaises et allemandes considèrent que le positionnement du territoire Strasbourg-Ortenau sur le marché porteur des congrès et rencontres économiques :

• Créera de nouveaux métiers → 56 % des entreprises

Nouvelles technologies liées au web :

- Référenceur web
- E-commerce tant en marketing web qu'en administration de site web

Prestations de service haut de gamme

- Métiers liés à la prestation de services personnalisés - conciergerie sur les lieux de congrès, foires et salons (bagagistes, voituriers, pressing...)

• Fera évoluer certains métiers → 75 % des entreprises

La filière «Congrès, Foires et Salons» étant essentiellement une filière liée à la prestation de services pour une clientèle de particuliers et de professionnels, tous les métiers liés à la relation clients évolueront au niveau de la connaissance des besoins clients :

Acquérir des connaissances multiculturelles : les tendances dans chaque pays, les besoins, les changements de modes de consommation.

• Fera régresser des métiers existants → 16 % des entreprises

Nous notons que peu d'entreprises ont identifié des métiers en régression.

• Verra la création de nouveaux segments d'activité → 61 % des entreprises

• Nouveaux secteurs d'activité rejoignant la filière → 47 % des entreprises

• Génèra de nouveaux besoins en compétences → 67 % des entreprises

Compétences comportementales

La majorité des entreprises rencontrées tant en France qu'en Allemagne a fortement insisté sur le déficit des salariés en compétences comportementales. Ce déficit en savoir-être s'illustre dans la posture du salarié face à un client : savoir l'accueillir, l'écouter, détecter ses besoins, le conseiller. Les qualités personnelles qui font défaut : l'implication, l'engagement, la conscience professionnelle, l'adaptabilité...

Compétences linguistiques françaises et allemandes :

L'objectif de la Communauté Urbaine de Strasbourg étant de favoriser le développement des relations économiques entre le bassin de Strasbourg et le territoire de l'Ortenau, les entreprises rencontrées ont souligné le manque de compétences linguistiques en français pour les entreprises allemandes et en allemand pour les entreprises françaises à tous les niveaux de postes.

Compétences linguistiques spécifiques :

Le positionnement de ce territoire sur le plan international exigera également des compétences linguistiques spécifiques tel, le chinois, le japonais, le russe, le portugais. Même les langues indiennes, tel l'hindi ou le tamoul ont été évoquées.

Compétences commerciales : Techniques de vente adaptées à la vente de prestations à une clientèle étrangère.

Compétences techniques :

- Nouvelles technologies pour les salariés seniors : curiosité d'esprit, capacité d'adaptation aux nouvelles technologies.
- Nouvelles technologies pour les salariés juniors : Au-delà des compétences techniques générales, il manque des experts possédant des compétences multiples : ex. administrateur web formé à l'e-référencement de sites sur les moteurs de recherche.
- Second-œuvre du bâtiment : Connaissance des nouvelles techniques en éco-conception, des nouveaux matériaux pour l'installation des stands : ex. eco-matériaux recyclables...

	Nouveaux besoins en compétences ?	Création de nouveaux métiers	Evolution certains métiers	Régression métiers existants
ORGANISATION D'EVENEMENTS	 Adaptabilité Compétences commerciales Compétences linguistiques		Métiers de la qualité Métiers du management	
COMMUNICATION EDITION	 Compétences multiculturelles Compétences comportementales Compétences linguistiques Mise en relation public/événement	Nouvelles formes de communication Référencement web	Métiers de la communication Métiers de la vente Domaine commercial Activité en B to B	Métiers administratifs
STRUCTURES D'ACCUEIL CONGRES	 Compétences commerciales Compétences comportementales	Développeur commercial	Domaine commercial	Billettiste
FOURNITURES D'EQUIPEMENTS	 Compétences techniques sur l'évolution des nouveaux matériaux	Nouvelles technologies Nouvelles formes de communication	Métiers du bâtiment Pose et montage de stands Prestataires de décoration	
HOTELLERIE	 Compétences techniques Compétences linguistiques Compétences commerciales	E-commerce Nouvelles formes de management Nouvelles formes de marketing Nouvelles formes de communication  Community manager - online marketing - E-commerce	Métiers de la vente Métiers du marketing Métiers de la communication Métiers de la restauration	Réservations en direct
RESTAURATION ALIMENTATION	 Besoins en personnel qualifié Compétences multiculturelle Maîtrise des différents types de cuisines Compétences linguistiques Compétences comportementales		Métiers de bouche Métiers de services Métiers de la relation clients	
TRANSPORTS LOGISTIQUE	 Selon le développement de l'activité Compétences organisationnelles Qualité de service aux clients Compétences en hôtellerie	Nouvelles formes de communication Conciergerie Bagagistes/voituriers	Métiers de l'activité conférence Métiers de l'événementiel Métiers de l'informatique	Métiers administratifs
ENVIRONNEMENT				
COMMERCES DISTRIBUTION	 Compétences linguistiques	Nouvelles formes de management Nouvelles relations clients	Métiers de la vente Métiers de la relation clients	Tout ce qui pourra être remplacé par les NTIC
PRESTATIONS DE SERVICES	 Compétences linguistiques Compétences comportementales	Nouvelles formes de communication Nouvelles formes de vente Nouvelles formes de publicité Métiers de services	Métiers liés à la filière en général	

	Nouveaux segments	Secteurs pouvant rejoindre la filière congrès
ORGANISATION D'EVENEMENTS 	Conciergerie	
COMMUNICATION EDITION 	Nouvelles technologies	Filières artistiques - animations culturelles
STRUCTURES D'ACCUEIL CONGRES 		
FOURNITURES D'EQUIPEMENTS 	Nouvelles technologies & innovation dans l'évènementiel	
HOTELLERIE 	Prestation de services et mise à disposition de personnel spécialisé en hôtellerie-restauration (intérim spécialisé) Transport personnalisé (personnes, congressistes...)	Tourisme d'affaires Institutions scientifiques (Wissenschaftliche Institutionen) - Prestations de conseil en webmarketing
RESTAURATION ALIMENTATION 	Développement de l'activité traiteur à l'international Communication via Internet (animation des réseaux sociaux)	Conciergerie de congrès Autres métiers de services
TRANSPORTS LOGISTIQUE 	E-commerce Nouvelles formes de communication via internet Services à la personne (prestations personnalisées)	Agences de voyages développant une activité évènementielle
ENVIRONNEMENT 		Recyclage de déchets spécialisés pour la filière «Congrès»
COMMERCES DISTRIBUTION 	Prestation de services	
PRESTATIONS DE SERVICES 	Prestations de conseils Accueil externalisé	Second-œuvre du bâtiment Guides/accompagnateurs

8. la Responsabilité Sociétale des Entreprises comme démarche transversale

La responsabilité sociétale et environnementale des entreprises s'est présentée au cours de l'étude comme un levier pertinent pour mobiliser les entreprises de la filière autour de deux enjeux :

- Le développement d'une étude de gestion prévisionnelle des emplois et compétences, sur le territoire, mais aussi au sein des entreprises de la filière
- La nécessité d'une chaîne de valeurs entre acteurs de la filière, pour garantir une offre de services cohérente et qualitative au client final

La GPEC pour accompagner le volet sociétal de la RSE :

La notion de RSE est souvent associée à la sensibilisation au développement durable et au respect de l'environnement en entreprise. Or la RSE comprend aussi toute la dimension sociétale de l'entreprise, c'est-à-dire les salariés.

La RSE se décline lors de toutes les phases de gestion des ressources humaines : du recrutement et de l'intégration du salarié à sa formation tout au long de la vie et son suivi de carrière. Il s'agit par exemple, pour éviter le turn over fréquent dans la filière congrès, de développer les compétences des salariés, d'impliquer les collaborateurs dans le projet d'entreprise, pour relier la performance de l'entreprise au bien-être des salariés.

La démarche GPEC peut être une réponse pour accompagner les entreprises du territoire Strasbourg-Ortenau à la mise en place d'outils de gestion de compétences, et proposer ainsi aux salariés un parcours individualisé participant à la réussite collective de l'entreprise.

Nos collaborateurs doivent avoir le sens de l'accueil, il est donc nécessaire de créer les conditions favorables à cela. Nous devons réfléchir à comment les former, comment leur assurer de bonnes conditions de travail, comment limiter les accidents... Il s'agit aussi, dans des métiers ou la tension sur le marché de l'emploi existe, de fidéliser les collaborateurs : comment leur offrir des perspectives ? On peut encore démarrer dans nos métiers avec un bagage assez faible ; nous pouvons les orienter vers des formations qui les qualifient. Nous investissons sur nos salariés, nous impliquons les partenaires sociaux, nous communiquons autour du DIF, de la VAE ...tout ceci s'inscrit dans notre démarche d'entreprise socialement responsable. Véronique Moueza, DRH de L'Alsacienne de restauration.

La chaîne de valeurs sur le territoire :

La chaîne de valeurs est présentée dans le *Rapport d'information du député Jean-Paul Charié sur le développement en France des foires, salons et congrès et développée ensuite dans sa Méthode de création de valeur – mode d'emploi au service des organisateurs et partenaires des foires, salons ou congrès*.

Le principe de la chaîne de valeurs est de mobiliser l'ensemble des acteurs publics et privés, gestionnaire des équipements, hôteliers, spécialistes de la sécurité, des transports, des taxis, prestataires de services, fournisseurs ... autour d'un objectif unique : la satisfaction du client final.

Un travail de sensibilisation est mené pour que chaque intervenant dans l'organisation de l'événement, que ce soit un acteur direct ou un prestataire en deuxième ligne prenne conscience qu'il est un des maillons de la chaîne et qu'il doit, à son niveau, être créateur de valeur ajoutée.

La construction d'une arborescence dynamique des acteurs est proposée afin que toutes les entreprises de la filière s'impliquent dans une unité d'offre de services de qualité.

Aujourd'hui, la responsabilité sociétale de l'entreprise est aussi de se positionner et de s'intégrer sur un territoire, en travaillant de façon coordonnée avec les autres acteurs.

La chaîne de valeur est une piste pour créer une synergie entre les acteurs des congrès et rencontres économiques du territoire Strasbourg-Ortenau, qui, à ce stade, nous ont témoignés ne pas se sentir appartenir à la filière Congrès-Salons, Foires - Rencontres Economiques.

9. Proposition d'actions

Suite à cette étude GPEC menée sur le territoire Strasbourg-Ortenau, des perspectives de travail et des outils concrets adaptés aux attentes des employeurs de la filière congrès, salons, foires et rencontres économiques se dessinent :



Ces thématiques vous seront proposées au cours de workshops franco-allemands dans le cadre du programme GPEC de la Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg.

12.06. 2012 Workshops franco-allemand, Palais de la Musique et des Congrès, salle Oberlin

La Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg vous invite à une journée d'échanges pour accompagner vos besoins en main d'œuvre actuels et futurs liés à la nouvelle configuration du palais des congrès et du parc des expositions, élargir la dynamique du marché de l'emploi de la filière au territoire transfrontalier et réfléchir aux enjeux du développement durable et à la responsabilité sociétale des entreprises de la filière.

La journée sera animée par Gilles Chavanel, journaliste économique. Une traduction simultanée vous sera proposée

8h30 Café d'accueil

9h00 Mot de bienvenue

Alain Weber, Président du Conseil d'Administration de Strasbourg événements

9h05 La démarche GPEC de la filière Congrès sur le territoire Strasbourg Ortenau

Henri Dreyfus, Président de la Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg

9h15 Présentation du projet du quartier d'affaires international et de la nouvelle configuration du palais des congrès et du parc expo à horizon 2016-2017
par Damien Roy, chef de service marketing territorial de la CUS et Claude Feurer, directeur général de Strasbourg Événements.

9h45 Perspectives de coopération franco-allemande entre Strasbourg et Offenbourg
et focus sur la filière foires, congrès, salons en Allemagne par Werner Bock, directeur général de la Messe Offenbourg

10h15 Focus sur l'emploi de la filière foire salon congrès événements au niveau national.
par Frédéric Pitrou, Directeur Général Adjoint de la Fédération Foire Salon Congrès et Evénements de France

10h45 Pause café

11h - 1^{er} workshop, recruter, former et fidéliser ses salariés

Avec la participation de :

- **Pôle emploi,**
Valérie Colella, directrice de l'agence Strasbourg Hautepierre
- **Sogeho,** société de gestion hôtelière des hôtels Régents, Cour du Corbeau et Grand Hôtel, Michèle Heyraud, responsable des ressources humaines
- **Hôtel Dollenberg Relais et châteaux en Forêt Noire,** Madame Ehrmann, directrice des ressources humaines
- **Batorama,**
Reynald Schaich, directeur du transports de passagers
- **Maison de l'emploi,**
Agathe Binnert, chargée de projet

12h30 Buffet – échanges entre acteurs français et allemands de la filière

13h45 - 2^e workshop, détecter les potentiels et développer les compétences : quels outils ?

Avec la participation de :

- **Actions RH,**
Marie Supper, directrice
- **Hôtel Hilton Strasbourg,**
Katharina Schlaipfer, directrice générale
- **Agefos PME Alsace,**
Régine Vitter, conseillère formation
- **Agentur für Arbeit Offenbourg**
Gisela Döpke, chef de projet

15h - 3^e workshop, la responsabilité sociétale et environnementale, un concept novateur, mais quelle réalité dans l'entreprise ?

Avec la participation de :

- **Strasbourg Événements,**
Michel Bintz, directeur des ressources humaines
- **Strasbourg Convention Bureau,**
Mireille Dartus, directrice
- **Alsace Active,**
Cécile Dupré La Tour, responsable partenariat entreprises - associations
- **Fédération Foire Salon Congrès et Evénements de France,**
Frédéric Pitrou, Directeur Général Adjoint
- **Ademe,**
Geoffroy Weibel, chargé de mission
- **L'Alsacienne de restauration,**
Véronique Mouzea, directrice des ressources humaines

16h30 Clôture de la journée
par Vincent Horvat, directeur de la Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg

Nous remercions les entreprises et organismes qui ont participé à l'étude transfrontalière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences de la Filière Congrès, Salons – Foires & Rencontre Économiques :

ABC location - ABM Grand Format - Ademe - Afpa Alsace - Agefos Pme Alsace - Alsace Active - Andromaque - Association des taxis 13 - Atypik Events - Batorama - Port autonome de Strasbourg - Big Family - Biribin Europe - CBS Oudoors - Cera Interactive - Château de Pourtalès - Delta Security Solutions - Destination SAS - Eco Manifestations Alsace - Effervescence - Ellips Communication - Espace Couvert - Fédération Foire Salon Congrès et Evénements de France - Galeries Lafayette - Gezyveka Sàrl - GC Com - GSF Saturne - Groupement des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons du Bas-Rhin - Hôtel Best Western Monopole - Hôtel Cour du Corbeau - Hôtel Hilton - Hôtel Mercure Strasbourg Centre - Hôtel Mercure Palais des Congrès - Hôtel Régent Contades - Hôtel Régent Petite France - IEC Events - Ika Signature - Il était une fois la ville - Josy Tourisme - Lagardère Métropoles - L'Alsacienne de Restauration - Le Grand Hôtel - Matière grise - Messe Offenbourg - Mind Event Formation - P.E.I. Propreté Environnement Industriel - Passe Muraille - Pôle Emploi - Profeel - Restaurant Buerehiesel - Restaurant Côté Lac - Restaurant l'Ancienne Douane - Rhenus Logistics Alsace - Securitas - Sogeho - Strasbourg Convention Bureau - Strasbourg Evénements - Strasbristol - Strasol - Transports Fuchs - Tredi Groupe Séché global solutions - Wagner Signalétique - Zénith de Strasbourg.
Akzente Catering Offenburg GmbH - Backstageonline - Business and Future Events und Messen - Europa Park Events Mack OGH - Fietz Reisen GmbH & Co - Gebruder Förster GmbH - Grieshaber's Rebstock - Hôtel Dollenberg - Hôtel Mercure - H & V Malerfachbetrieb - Mittelbadische Entsorgungs und Recyclingbetriebe Merb - Omnibus verkehr Fietz - Schwanenhotel Sundheim Kehl - Vier Jahreszeiten Durbach GmbH & Co KG.



Rocchi & Cie - IXO Imprimeurs

