



 Apprenticeship
for **NEETS**

Livret d'intégration

Secteur
CAFÉS - HÔTELLERIE – RESTAURATION



Livret d'intégration
Secteur

CAFÉS - HÔTELLERIE – RESTAURATION

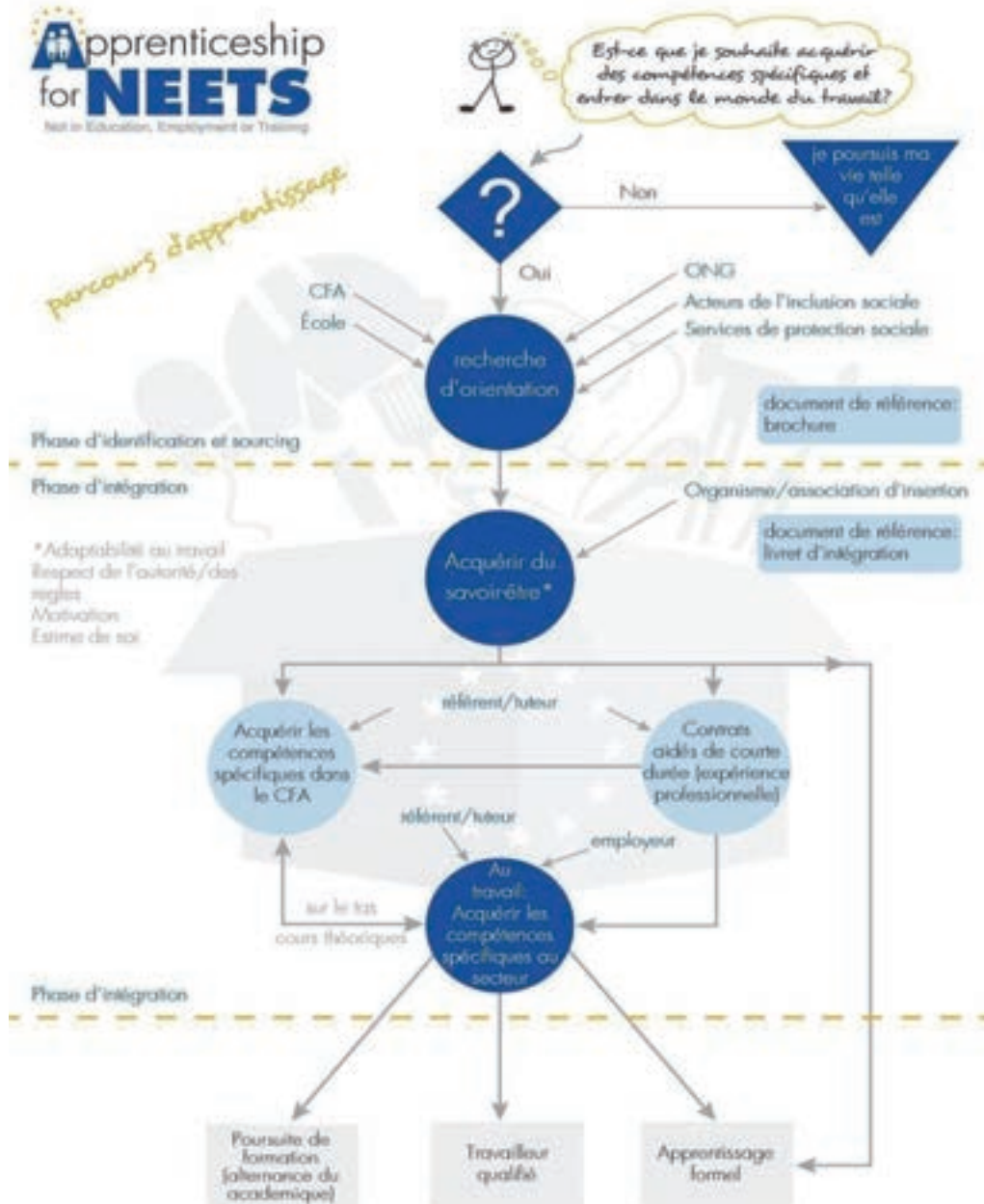
Annexe 1 à la boîte à outils ANEETS



Avec le soutien du programme Erasmus+ de l'Union européenne Le soutien apporté par la Commission européenne à la production de la présente publication ne vaut en rien approbation de son contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs; la Commission ne peut être tenue responsable d'une quelconque utilisation qui serait faite des informations contenues dans la présente publication.

Sommaire

Introduction	6
Défis de l'intégration des NEET	8
Recommandations pour l'intégration des NEET	9
Intégration des NEET	10
Sélection de bonnes pratiques	11



Introduction

En Europe, les « NEET » (jeunes *ni scolarisés, ni en emploi, ni en formation*) sont considérés comme *l'un des groupes les plus vulnérables en termes d'emploi des jeunes*. D'après Eurostat, 7,5 millions de 15-24 ans et 6,5 millions de 25-29 ans étaient ainsi exclus du marché de l'emploi et du système éducatif en Europe en 2011. En 2012, leur nombre atteint un total d'environ 15 millions de 15-29 ans (Eurofound, 2012a). C'est un problème persistant pour les États et une priorité pour l'emploi et pour l'inclusion des jeunes en Europe.

Les politiques mises en place par les États-membres pour renforcer la participation des jeunes à l'éducation et à l'emploi sont très diverses. Elles portent souvent sur différentes étapes du parcours

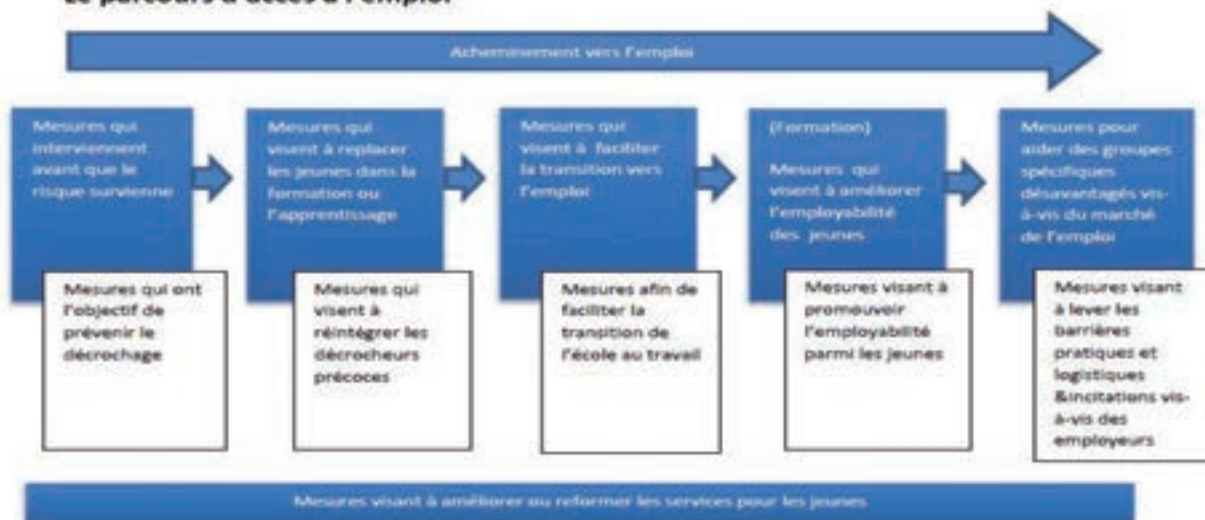
d'accès à l'emploi, autrement dit le chemin parcouru par les jeunes gens, de l'enseignement formel à l'entrée sur le marché du travail et au premier emploi.

Pour de nombreux jeunes, ce parcours de l'école à l'emploi n'est pas évident. Certains se perdent en chemin et deviennent décrochés du système scolaire. Les politiques dédiées aux jeunes en décrochage scolaire se concentrent donc soit sur des interventions de prévention visant à garder les jeunes dans le parcours scolaire et/ou d'accès à l'emploi, soit des interventions visant à les ramener « sur les rails » pour reprendre leur chemin, développer leur parcours d'intégration en emploi, compétences et participer activement à la société.



Cette intégration de prospectus est le fruit d'une étroite collaboration, la coopération et l'échange d'expériences entre les entreprises et les centres de formation pour les jeunes au cours de la phase de recherche du projet .

Le parcours d'accès à l'emploi



Source: Eurofound (2012:108)1

Le présent livret vise à assister les employeurs volontaires et les spécialistes de l'orientation professionnelle dans leur accompagnement des jeunes en décrochage scolaire désireux de s'informer sur les carrières possibles dans le secteur de l'hôtellerie-restauration-cafés. Ces interventions permettent d'obtenir des résultats positifs à la fois pour les jeunes NEET, les employeurs et la société dans son ensemble.

L'objectif du livret d'intégration est de fournir des informations générales aux employeurs potentiels, au personnel des agences de formation et aux jeunes

en décrochage scolaire eux-mêmes afin de faciliter l'accès des jeunes en décrochage scolaire au marché de l'emploi du secteur « hôtellerie-restauration-cafés ». Ce livret est le produit d'un échange d'expériences, d'une collaboration et d'une coopération étroites entre le secteur privé et les centres de formation tout au long du projet ANEETS.

Ils présentent une série de recommandations et bonnes pratiques montrant comment les jeunes en décrochage scolaire peuvent être amenés à se familiariser avec le secteur et ainsi à envisager une carrière dans ce domaine porteur.

Défis

de l'intégration des NEET

L'intégration des jeunes en décrochage scolaire peut s'avérer difficile (aux niveaux éducatif, comportemental ou professionnel), mais les résultats du projet démontrent qu'elle peut être extrêmement bénéfique tant pour l'employeur que pour l'employé.

Les défis suivants peuvent se poser :

- les jeunes en décrochage scolaire peuvent avoir un niveau d'éducation bas et des difficultés à comprendre et s'exprimer, un obstacle courant parmi les candidats ;
- les jeunes en décrochage scolaire peuvent manquer d'expérience professionnelle ;
- les jeunes en décrochage scolaire peuvent avoir des difficultés avec l'autorité et avec le cadre de l'entreprise, ou tout simplement manquer de motivation ;
- offrir à un jeune en décrochage scolaire une occasion de se former ou d'obtenir un emploi peut lui permettre de tirer parti de son potentiel et aussi de

bénéficier à l'employeur et à la société ;

- les jeunes en décrochage scolaire ont souvent une faible estime d'eux-mêmes, ce qui les empêche de se projeter dans l'avenir comme des travailleurs compétents ;
- la mobilité et les trajets travail-logement peuvent poser des difficultés pratiques.



Recommandations

pour l'intégration des NEET

Étant donné ces défis, et sur la base des recherches et entretiens effectués avec les parties prenantes du projet ANEETS, les recommandations suivantes ont été établies pour identifier, recruter et intégrer de jeunes en décrochage scolaire.

Sourcing et identification des NEET

- Le sourcing de jeunes en décrochage scolaire doit



passer essentiellement par des acteurs de terrain.

Des liens étroits entre les entreprises, les centres de formation et les acteurs sociaux permettent un processus très efficace. Les acteurs sociaux locaux et les centres de formation doivent impérativement **connaître les besoins** des entreprises et les postes en pénurie.

- Il est important d'**impliquer les entreprises dans l'ensemble du processus de recrutement** des jeunes en décrochage scolaire, sans se limiter à la seule phase d'intégration.
- Il semble utile de mettre en place **des sessions d'information et des centres d'orientation**. Une équipe de communication dédiée est utile pour proposer des sessions d'information et de sensibilisation des candidats aux formations. De plus, un centre d'orientation peut être prévu pour diffuser les détails des formations locales et des postes disponibles.

Intégration des NEET

Il est crucial que le recrutement des jeunes en décrochage scolaire soit effectué par **un professionnel sensibilisé** aux problématiques spécifiques des jeunes en décrochage scolaire.

- Il est nécessaire d'**assurer le suivi** des jeunes en décrochage scolaire avant et pendant le contrat : des évaluations régulières des avancées réalisées sont essentielles. Tout au long du processus, il faut se concentrer sur leur motivation, leurs compétences interpersonnelles et techniques, ainsi que sur l'adéquation entre les objectifs de l'entreprise et les attentes du candidat en matière d'évolution de carrière.
- Il faut **créer des interactions** entre les entreprises et les centres de formation, afin que ces

derniers puissent réagir aux difficultés rencontrées.

- La personne en charge du processus de recrutement et d'intégration doit présenter certaines caractéristiques : capacité d'anticipation, compétence, flexibilité, capacité à identifier les problèmes en amont et à mettre en place des dispositifs qui permettent de résoudre les problèmes.



Sélection de bonnes pratiques

L'ensemble du processus de formation est enregistré et suivi sur le « passeport » du jeune en décrochage scolaire. Les éléments suivants constituent une liste indicative des critères d'employabilité et de compétences professionnelles qui doivent y être inscrits :

Employabilité

- Sécurité et hygiène alimentaires
- Contact avec le public
- Communication

Compétences professionnelles

- Service client
- Sécurité du lieu de travail
- Préparation et distribution des aliments

Le diagramme présenté plus haut montre les bonnes pratiques identifiées par le projet ANEETS.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de bonnes pratiques actuelles parmi les employeurs des pays-membres de l'UE partenaires.

Hotel Imperial

Description	<p>L'Imperial Hotel est l'hôtel le plus central de la ville de Cork. Ce quatre étoiles familial du groupe Flynn Hotel occupe un immeuble vieux de 200 ans qui, après d'importantes restaurations, allie superbement le neuf et l'ancien. Sa situation à l'entrée du quartier des affaires de Cork en fait l'endroit idéal pour une clientèle professionnelle.</p>
Méthodologie	<p>Les jeunes sont recrutés localement et doivent posséder les qualifications requises pour le poste concerné au sein de l'hôtel.</p> <p>Lors de notre recherche, un point portant sur la sélection a été fréquemment mis en avant : il s'agit de l'importance que donne la direction de l'hôtel à l'apparence personnelle, au mode vestimentaire et au comportement du candidat ou de la candidate. Le fait de démontrer de « bonnes manières » lors de l'entretien constitue également un point positif.</p> <p>L'évolution des jeunes candidats embauchés pour les emplois les plus subalternes du secteur de l'hôtellerie (par ex. faire la plonge en cuisine) est suivie dans le temps. S'ils démontrent la bonne attitude et mettent suffisamment d'ardeur à la tâche, ils se voient offrir par la suite des postes plus intéressants.</p> <p>« On leur donne une chance » : c'est ainsi que ce processus informel d'évaluation a été qualifié. Il est donc possible, pour de jeunes travailleurs ambitieux, de progresser sur ce secteur, à condition d'avoir la bonne attitude et de ne pas reculer devant le travail.</p>

<p>Méthodologie</p>	<p>Journées de travail particulièrement longues, horaires qui ne favorisent pas la vie sociale : c'est une vie qui n'est pas nécessairement faite pour tout le monde, mais si cela permet d'acquérir des compétences utiles et applicables à d'autres emplois, cela vaut la peine d'y penser.</p>
<p>Détails de la bonne pratique</p>	<p>L'Imperial Hotel est un acteur du secteur de l'hôtellerie établi de longue date et très respecté à Cork. L'hôtel identifie parfaitement ces deux points forts : (i) son image de lieu d'hébergement réputé et (ii) son statut au sein de la communauté locale. L'établissement ne s'est pas formellement doté d'une politique de responsabilité sociale d'entreprise, mais il s'agit d'un très bon employeur qui traite ses salariés syndiqués avec respect et dignité.</p>
<p>Contact</p>	<p>Imperial Hotel Cork, Irlande Tim Herlihy Tél : +353214274040</p> 


Youth Train Community Centre Wexford

Description	<p>Youth Train se donne pour mission de préparer les jeunes à travailler, à poursuivre leur formation et à étudier. Un personnel expérimenté et dévoué travaille avec les jeunes pour les aider à exploiter leur potentiel et à surmonter tous les obstacles à leur développement.</p> <p>Le succès de cette organisation repose sur les liens qu'elle entretient avec la société locale, les autres agences et les employeurs locaux. Ce centre propose une main d'œuvre de jeunes NEET :</p> <ol style="list-style-type: none">1. au secteur hôtelier local2. aux secteurs de l'électronique et de l'informatique et3. aux sociétés de génie civil locales
Détails de la bonne pratique	<p>La première phase consiste à proposer aux jeunes NEET une formation professionnelle. Les compétences professionnelles ainsi acquises sont fondamentales pour permettre aux NEET d'attirer l'attention de tout employeur potentiel. Le Youth Train distingue 4 compétences décisives obligatoires qui aident à trouver un emploi : Manutention manuelle, Sécurité du lieu de travail, Communication, Mathématiques fonctionnelles.</p> <p>Le centre enseigne également des compétences complémentaires susceptibles de varier en fonction de l'expertise disponible au centre de formation. On peut ainsi retrouver les compétences suivantes : Service client, Travail en équipe, Informatique de base / connaissances en informatique, Sécurité alimentaire.</p> <p>Cette série de compétences est enseignée sur une période de 12 à 18 mois au terme de laquelle est délivré un titre de qualification formel (Quality and Qualifications Ireland Level 3 Award).</p>

<p>Détails de la bonne pratique</p>	<p>Aujourd’hui, il est fondamental d’offrir aux NEET une réelle expérience de travail. Les Centres entretiennent depuis longtemps une étroite collaboration avec les entreprises locales. Ils s’appliquent donc tout particulièrement à faire correspondre les préférences et les compétences en développement des NEET aux besoins concrets des employeurs locaux. Cela passe par une politique de stages en entreprise.</p> <p>À l’issue de leur stage, les NEET sont encouragés à réfléchir à ce qu’ils ont appris dans le cadre de leur expérience et à affiner leurs préférences personnelles en ce qui concerne les compétences qu’ils souhaitent développer par la suite. Ils sont activement assistés en cela par leur équipe d’orientation de carrière. Les décisions prises à ce stade détermineront les compétences professionnelles spécifiques dont les NEET auront besoin pour faire progresser leur carrière dans le secteur de leur choix. L’acquisition de ces compétences peut résulter d’une formation en alternance. En définitive, ce sont ces compétences qui permettront aux NEET d’être parfaitement formés pour le secteur de leur choix.</p> <p>À ce stade, de nouvelles occasions de formation professionnelle ou académique peuvent se présenter : les anciens NEET disposent alors pour la première fois de leur vie de réelles options pour faire avancer leur carrière.</p>
<p>Contact</p>	<p>Youth Train Community Training Centre Whitemill Industrial Estate. Wexford, Irlande Paul O Brien, Manager Tel. +353 53 9124060 youthtrainctcwexford@gmail.com</p> 

Formation Emploi Tremplin (FOR.E.T.)

Description	<p>FOR.E.T. (Formation Emploi Tremplin) est une association à but non lucratif basée à Bruxelles et spécialisée dans les professions de la restauration (cuisiniers et commis) et de l'hôtellerie (personnel d'entretien). Elle gère un restaurant pédagogique et propose des services de restauration et de nettoyage aux auberges de jeunesse bruxelloises gérées par l'association à but non lucratif « SLEEP WELL ». Sa priorité est d'encourager l'insertion sur le marché du travail de personnes peu qualifiées (en mettant l'accent spécifiquement sur les chômeurs, les déscolarisés et les jeunes chercheurs d'emploi) à travers la formation professionnelle. L'entrée dans cette association passe par un examen écrit et un entretien oral.</p>
Méthodologie	<p>FOR.E.T. a adopté une méthode d'apprentissage par le travail. L'accent est mis en priorité sur la pratique professionnelle. La formation professionnelle se passe en situation réelle, en contact avec les clients du restaurant et des auberges de jeunesse pédagogiques. Les participants de ce programme peuvent ainsi acquérir directement des compétences et un savoir-faire pratiques qui constituent la base d'un apprentissage de nature plus théorique. En outre, les apprentis doivent effectuer jusqu'à 152 heures de travail en entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none">• Formation en entretien ménager : 2 journées de modules théoriques (anglais, néerlandais, présentation du secteur, communication et théorie professionnelle) et 3 journées de pratique en auberge de jeunesse.• Formation d'assistant cuisinier et de commis : 640 heures de formation, dont les 4/5e sont consacrées à la pratique professionnelle au sein du restaurant pédagogique, qui est ouvert quatre jours par semaine à l'heure du déjeuner. Le 1/5e restant est consacré à des modules théoriques, comme la communication et le droit du travail.

<p>Méthodologie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formation d'assistant cuisinier à travers le programme de transition professionnelle : Cette formation suit la méthode décrite ci-dessus. La seule différence réside dans le fait que les apprentis signent un contrat de travail et que le module théorique (80 heures prévues contractuellement) est organisé en fonction des disponibilités dans le calendrier de travail.
<p>Détails pratiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jeunes intégrant la formation : 34, dont 4 au titre du programme de transition professionnelle • Nombre de tuteurs/formateurs : 3 • Nombre de NEET intégrant la formation : 30 % • Programme (principales caractéristiques) : Recrutement, entretiens de motivation, formation, évaluations personnalisées avec clarification du projet professionnel, assistance de 6 mois à l'accès à l'emploi. Le programme dure entre 5 et 24 mois. • Valeur ajoutée liée au travail avec les NEET : Répondre aux besoins des sociétés tout en respectant l'individualité de jeunes en situation de vulnérabilité.
<p>Contact</p>	<p>Formation Emploi Tremplin (FOR.E.T.) asbl Bd de la 2e armée britannique, 27, 1190 Bruxelles, Belgique http://www.asblforet.be/ Maggy Iglesias, Manager Tel. +32 2 34 38 945 /maggy.iglesias@skynet.be</p> 

FUNOC

Description	<p>Depuis 1977, la FUNOC (Formation pour l'Université ouverte de Charleroi) a développé une série de programmes de formation à destination des jeunes et adultes peu qualifiés et peu scolarisés dans la région de Charleroi. Chaque année, la FUNOC offre à plus d'un millier de personnes l'occasion de se former et d'acquérir une qualification.</p> <p>La FUNOC développe des actions qui visent à attirer l'attention de NEET dans les quartiers défavorisés de Charleroi et jouent à la fois sur la culture, la peinture et le street art.</p>
Méthodologie	<ul style="list-style-type: none">• Réhabilitation professionnelle : toutes les formations ont pour objectif d'améliorer les chances des participants de trouver ou retrouver un emploi.• Réintégration à la formation professionnelle : La FUNOC agit en tant que passerelle entre ceux qui souhaitent bénéficier d'une formation professionnelle et les centres de formation qui exigent de répondre à certaines conditions préalables.• Retrouver de la confiance en soi et de la dignité à travers une resocialisation, trouver la force d'explorer de nouveaux parcours d'apprentissage.• « Notation sociale » : L'objectif est notamment de permettre aux participants d'acquérir des compétences grâce auxquelles ils pourront s'intégrer à la société en tant que citoyens à part entière. L'acquisition d'une meilleure compréhension des mécanismes économiques, sociaux et culturels leur permet d'effectuer des choix responsables.

<p>Détails de la bonne pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jeunes intégrant la formation : 1500 (environ 20 % de NEET) • Nombre de tuteurs/formateurs : Formateurs, chargés d'intégration, conseillers en recherche d'emploi (20) • Nombre de NEET intégrant la formation : 30 • Programme (principales caractéristiques) : Sensibilisation, information et conseil, ateliers théoriques, travail sur chantiers d'écoles, stages. Le programme dure 12 semaines (3 sessions par an) • Valeur ajoutée liée au travail avec les NEET : Promouvoir l'intégration sociale et professionnelle, créer du lien, permettre aux jeunes de réévaluer leur environnement.
<p>Contact</p>	<p>F.U.N.O.C avenue des Alliés, 19 6000, Charleroi, Belgique www.funoc.be Joëlle Van Gasse (Directrice) +32 497 03 90 82 /j.vangasse@funoc.be</p>  <p>FUNOC Formation pour l'Université ouverte de Charleroi</p>

Hotel Museu Llegendes De Girona

Description	<p>« Nous ne vendons pas de chambres, nous offrons des émotions ! » Tel est le message publicitaire utilisé par l'Hotel Museu Llegendes de Girona. D'après la légende, l'évêque Narcisse, saint patron de Gérone et martyr, a vécu entre 304 et 307 après J.-C dans cette imposante demeure.</p> <p>Parmi les célébrités plus récentes, Mark Zuckerberg, Priscilla Chan et les frères Roca (propriétaires du El Celler de Can Roca élu meilleur restaurant du monde en 2013 et 2015) ont également séjourné dans cet hôtel.</p> <p>Son décor, orné de plus d'une centaine de bustes, bas-reliefs et autres œuvres d'art en marbre, fait de l'hôtel un véritable musée. Chaque chambre porte le nom d'une légende. L'hôtel présente à ses clients 42 histoires et légendes magiques de Gérone dans neuf langues différentes et en Braille.</p> <p>Il bénéficie d'une situation privilégiée dans la vieille ville, à deux pas de la cathédrale et du « Call Jueu », le quartier juif de Gérone.</p>
Méthodologie	<p>Dès son arrivée, chaque nouvel employé se voit attribuer un conseiller/tuteur qui l'accompagne tout au long de son intégration. Le contact avec l'équipe de direction est permanent afin d'avoir en permanence un réel retour et de ne laisser aucun détail au hasard. L'environnement amical de l'hôtel offre aux nouveaux arrivants un accueil chaleureux qui leur permet de se sentir appréciés et de s'intégrer. Notre méthode consiste à laisser à un nouvel employé la possibilité de se tromper et d'analyser par lui-même le pourquoi et le comment de son erreur, afin de lui permettre d'améliorer le processus.</p>

Détails de la bonne pratique

La direction de l'hôtel propose quelques objectifs à court terme, puis analyse les résultats. Elle accueille favorablement les avis constructifs de ses nouveaux employés. Aux premières phases de leur intégration, la direction leur permet de s'engager dans des activités où ils se sentent davantage en confiance, afin qu'ils prennent confiance en eux-mêmes. Chaque nouvel arrivant est en contact permanent avec des employés expérimentés qui exercent un niveau important de responsabilités.

Le respect du protocole est une notion très importante dans le secteur de l'hôtellerie. L'attitude auprès des clients, l'image de marque, la culture et la philosophie de l'entreprise sont des piliers fondamentaux de la formation des salariés.

L'Hotel Llegendes cherche des personnes motivées qui sont prêtes à travailler dans un environnement hôtelier de première catégorie. La sélection des nouveaux arrivants est une phase très importante. La communication et la maîtrise de langues étrangères constituent également des atouts importants dans le cadre de cette sélection.

Contacte

HOTEL MUSEU LLEGENDES DE GIRONA
Portal de la Barca, 4, 17004 Girona - Espagne
www.llegendeshotel.com
Anna Mallart Vallmajó
Tel. +34 972220905
info@llegendeshotel.com



SODEXO (Belgique)

Description	<p>Sodexo Belgique est une filiale du Groupe Sodexo, leader mondial des services qui améliorent la Qualité de Vie, comme les services sur site (par exemple la préparation et la livraison de repas préparés pour les écoles, les maisons de retraite, les universités et les entreprises). La société intervient sur 1 200 sites répartis dans toute la Belgique.</p> <p>Sodexo est une entreprise citoyenne qui souhaite partager avec ses clients et ses collaborateurs les mêmes valeurs sociales. La société intervient depuis 15 ans en faveur de la réinsertion professionnelle et de l'amélioration des conditions de vie de populations vulnérables : chômeurs de longue durée, chercheurs d'emplois peu qualifiés, en mettant l'accent sur les jeunes.</p> <p>Sodexo forme essentiellement des jeunes aux 5 métiers suivants : assistant cuisinier, commis de salle, vendeur, technicien et agent administratif.</p>
Méthodologie	<p>Sodexo est en contact étroit avec des centres de formation. Chaque jeune stagiaire est sélectionné au centre de formation en fonction des besoins de la société. Une rencontre sur site est alors organisée entre le stagiaire, son tuteur et un membre du service RH.</p> <p>La société met en œuvre une politique de formation qui peut être décrite comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les responsables de site Sodexo sont formés dans les domaines de la gestion d'équipe, de la communication et de la sensibilité à la diversité culturelle.• Un superviseur est désigné pour chaque apprenti. Le superviseur est sélectionné en fonction de son expérience professionnelle et de ses compétences pédagogiques.

<p>Méthodologie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La politique de formation de Sodexo permet au jeune stagiaire ou apprenti d'acquérir de nouvelles compétences essentielles pour son développement professionnel. La société applique d'ailleurs une politique de mobilité interne et tend à embaucher les apprentis au terme de leur formation.
<p>Détails de la bonne pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jeunes intégrant la formation : 220 stages classiques, 50 stages pour personnes en situation de handicap, 14 contrats d'apprentissage, 2 contrats en transition. • Nombre de tuteurs/formateurs : 1 coordinateur, 2 coachs et 1 tuteur par stagiaire. • Nombre de NEET intégrant la formation : n. d. • Programme : les principales phases sont l'intégration du stagiaire, la désignation de son tuteur et la supervision du plan de formation fourni par l'école ou le centre de formation. Le programme peut durer jusqu'à 3 ans en fonction des contrats et accords proposés par les organismes de formation. • Valeur ajoutée liée au travail avec les NEET : fait de Sodexo une entreprise citoyenne animée par des objectifs de développement durable.
<p>Contacte</p>	<p>Sodexo , boulevard de la plaine 15, 1050 Bruxelles, Belgique http://be.sodexo.com Christiane Dethier (partenaire RH) Tel.+32 499 565872 / christiane.dethier@sodexo.com</p>

Partenaires

FACE
Les entreprises contre l'exclusion

 **Espiral**
ENTITAT DE SERVEIS

 **POUR LA
SOLIDARITÉ**
European think & do tank

 **ideas**
institute

www.aneets.eu



Erasmus+