

## ACCOMPAGNER LA PROFESSIONNALISATION DES PERSONNES DANS LE SECTEUR DE L'HOTELERIE-RESTAURATION : LE DISPOSITIF « ZEST »

Fiche FORMATION

### CONTEXTE

Le dispositif « ZEST » est une démarche initiée au sein du réseau COORACE qui se concrétise avec la formalisation d'une offre de services spécifique, à destination des entreprises du secteur des *Cafés, Hôtels, Restaurants et Discothèques* (CHRD). L'objectif est la professionnalisation des salariés en parcours vers la filière de l'hôtellerie-restauration.

**COORACE** accompagne ses adhérents dans la mise en œuvre d'un dispositif ZEST, leur permettant de mieux connaître les spécificités et les exigences du secteur CHRD et ainsi structurer une offre de services adaptée à leur territoire. Notamment, un partenariat national a été signé par COORACE avec l'UMIH (Union des Métiers et de l'Industrie de l'Hôtellerie). COORACE et UMIH ont ainsi exprimé leur volonté de participer conjointement à la professionnalisation des salarié-e-s en parcours et à leur recrutement vers des emplois pérennes dans la filière hôtellerie restauration en valorisant les capacités et les compétences des personnes.

Dans ce cadre, **COORACE Formation** propose aux Association Intermédiaires et aux Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion adhérents COORACE et qui souhaitent intégrer cette démarché, une formation spécifique à destination de leurs salarié-e-s permanent-e-s (en particulier chargé-e-s d'accompagnement socioprofessionnel et chargé-e-s de développement). Cette formation leur permettra de mieux connaître les spécificités et les exigences du secteur CHRD et ainsi structurer l'offre de service et l'accompagnement des personnes.

### OBJECTIF DE LA FORMATION

La formation devra permettre aux participant-e-s de connaître les caractéristiques des métiers et les attentes des entreprises du secteur. Ils/Elles pourront acquérir les compétences nécessaires pour identifier, parmi les personnes accompagnées, celles qui ont un réel intérêt pour les métiers et les perspectives que le secteur CHRD peut offrir et le profil recherché pour intégrer un parcours professionnalisant dans cette filière. Ceci leur permettra d'accompagner efficacement ces salarié-e-s en parcours dans l'emploi durable et de qualité et de contribuer au développement de l'activité de leur entreprise.

## **PUBLIC**

Responsables des structures, chargé-e-s de l'accompagnement socioprofessionnel, chargé-e-s de développement, chargé-e-s d'accueil.

## **DEMARCHE PEDAGOGIQUE**

Pour les entreprises adhérentes à COORACE, cette formation s'insère dans une démarche visant :

- Un développement de l'activité efficace et efficient intégrant une logique de partenariat avec une branche professionnelle ;
- Un enrichissement des pratiques d'accompagnement sur des trajectoires précises en passant d'un accompagnement « vers » l'emploi à un accompagnement « dans » l'emploi.

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

A l'issue de la formation les participants devront:

- Avoir une bonne connaissance des entreprises de la filière CHRD (organisations, horaires, contraintes,...)
- Connaître les référentiels des compétences des principaux métiers en tension dans la filière hôtellerie -restauration
- Etre capables de structurer un processus d'évaluation des compétences des personnes accompagnées afin d'identifier les profils susceptibles d'intégrer la filière hôtellerie restauration
- Etre capables de comprendre les attentes des entreprises et leurs enjeux et de mettre en place les actions appropriées pour y répondre.

## **DUREE**

2 journées consécutives (14 heures)

## **CONTENU DE LA FORMATION**

### **Journée 1**

1. ENJEUX DE L'APPROCHE FILIERE POUR LA SIAE :
  - Découverte de nouveaux métiers
  - Développement commercial
  - Plan d'action
  - Accompagnement vers des « sorties positives »
2. PRESENTATION DU DISPOSITIF « ZEST »
  - « Zest » et la convention de partenariat COORACE - UMIH
  - Filière CHRD et marché du travail
  - Les métiers en tension (éléments statistiques)
  - Les conditions d'exercice

### 3. PRINCIPAUX ELEMENTS DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE CHRD

- Un contrat de travail adapté
  - CDD, Extra, Saisonnier
  - Travail à temps partiel
  - Travail modulé
  - Conventions de forfait
- Le temps de travail
  - Durée du travail
  - Temps d'habillage et de déshabillage ; temps de repos
  - Heures supplémentaires
  - Travail de nuit
- Les congés du salarié
  - Les jours fériés
  - Le 1er mai
  - Les congés payés et les congés pour événements familiaux
- La rémunération du travail :
  - Le système de classification
  - La grille des salaires
  - Les avantages en nature

## Journée 2

### 4. REPENDRE AUX ATTENTES DES ENTREPRISES DE CHRD

- La relation « client »
- Un élément clé : la définition de l'offre de service

### 5. L'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES MIS A DISPOSITION

- Diagnostic des compétences
- Les outils de repérage des compétences
- La définition du parcours de formation adapté
- L'accompagnement « pendant » la mise à disposition

## METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques sur la base de supports et outil fournis par COORACE et par l'UMIH.

Approche pédagogique pragmatique, avec apport de cas et exemples concrets issus des expériences « ZEST ».

Test d'évaluation en fin de stage

## FORMATRICE

**Patricia GUIBOUX**

Directrice de JURA Service, Chef du projet ZEST Franche Comte, Agréé accompagnement TFS