

JOURNÉE DE RÉFLEXION du 29 JANVIER 2007 à MONTPELLIER


« QUEL AVENIR POUR LES MÉTIERS DE LA SALLE ? »

PARTICIPANTS :

ABOUITMAN Abder	MISSION LOCALE DES JEUNES MONTPELLIER AGGLOMERATION
AUGIER Agnès	CFA CCI MONTPELLIER
AVINENS André	FAFIH LANGUEDOC ROUSSILLON
BAQUOY Alain	RESTAURANT LA DILIGENCE
BARTHES Christian	RECTORAT DE MONTPELLIER
CAILLEUX Serge	BRASSERIE LE RUSH
CHOULEUR Alain	LYCEE MARIE CURIE SAINT JEAN DU GARD
COLLET Marie-Paule	RECTORAT DE MONTPELLIER
COSTE Florent	CFA CCI MONTPELLIER
CRAYSSAC Dominique	CFA CCI MONTPELLIER
CROISSET Bruno	GROUPE ACCOR
CUBERES Karine	ANPE LATTES
CURTET Caroline	RESTAURANT LE BISTROT D'ARIANE
DE GUNTEN Bernard	RECTORAT DE MONTPELLIER
DESAPHI Jean-Loup	LYCEE CHARLES DE GAULLE SETE
DESSAINT Denis	RESTAURANT LES TABLES DE LA FONTAINE
FOREST Jean-Marc	RESTAURANT LE KINOA
FROTEY Pascal	CFA CCI BEZIERS ST PONS
FURLAN Véronique	CFA CCI DE NIMES
GIMENEZ Sophie	CFA CCI BEZIERS ST PONS
GRANDVALET Roland	LYCEE VOLTAIRE NIMES
GUERRINI Éric	COLLEGE PAUL-EMILE VICTOR AGDE
GUILTAT Nathalie	RESTAURANT LE CASTEL RONCERAY
JEDLIKA Didier	CARIF LANGUEDOC ROUSSILLON
MARTIN Pierre	LYCEE SACRE-CŒUR SAINT CHELY D'APCHER
MAZERAND Christian	RESTAURANT LE MAZERAND
MOREL Pierre-Marie	RESTAURANT LA MAISON DE LA LOZERE
NITTIS André	CFA CCI MONTPELLIER
OLRY Patrick	RESTAURANT L'AMBASSADE
PARENT Jean-Pierre	LYCEE LEON BLUM PERPIGNAN
PETITCOLAS Christian	IGEN, MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE
RAYNAUD Serge	I.F.R.A.C. www.ifrac.org
ROCHE Claude	LYCEE JULES FERRY "LA COLLINE" MONTPELLIER
RYCKEBUSCH Michel	LYCEE JEAN- MOULIN BEZIERS
SALVETAT Éric	CFA CCI BEZIERS ST PONS
SERRES Geneviève	AUBERGE LES NORIAS

SYNTHÈSE DES TRAVAUX

THÈMES DE RÉFLEXION

- 
- COMMENT LES JEUNES PERÇOIVENT-ILS LES MÉTIERS DE LA SALLE ?
 - COMMENT DONNER AUX JEUNES UNE IMAGE VALORISANTE DES MÉTIERS DE LA SALLE ?
 - COMMENT RENDRE LA FORMATION ATTRACTIVE POUR LES JEUNES ?

PREMIER THÈME DE RÉFLEXION

COMMENT LES JEUNES PERÇOIVENT-ILS LES MÉTIERS DE LA SALLE ?

1. AMÉLIORER L'IMAGE QUE LE JEUNE SE FAIT DU MÉTIER :

- Constat : L'image que le jeune se fait du métier est forgée par un tiers (parents, entourage, ...). Cette image s'avère être en partie négative (pas de vie de famille, salaire/horaires, absence de plan de carrière, ...).

- Proposition : Toucher ces tierces personnes pour valoriser le métier à leurs yeux et améliorer la lisibilité des différents types de restaurant.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- **Créer un « chevalet d'information » dans les entreprises de restauration à la disposition de la clientèle (offre de formation, débouchés, carrières, définition du métier, différents styles d'établissement, ...).**
- **Utiliser des photographies montrant les jeunes en situation professionnelle dans les supports (affiches, Kit d'information) de campagnes régionales comme nationales (cf. Région, CCI, UMIH, FAFIH, Branche, Groupes, ...).**

2. VALORISER LA TERMINOLOGIE LIÉE AU MÉTIER :

- Constat : Un certain nombre de termes utilisés dans le métier peuvent avoir une connotation négative. Exemples : serveur, commis, garçon, servir, demi chef de rang, ... Or, les jeunes choisissent ce métier essentiellement pour le contact clientèle.

- Proposition : Modifier et valoriser la terminologie et l'inclure dans les nouveaux outils de communication.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- **Parler de conseil plutôt que de service.**
- **Éviter les termes liés à la servitude.**
- **Parler de vente en soulignant la spécificité du métier, notamment le respect du client.**
- **Insister sur le côté « contact avec la clientèle ».**

3. AMÉLIORER LA TENUE DE TRAVAIL :

- Constat : La tenue en centre de formation (et quelquefois en entreprise) peut paraître stricte, dépassée, ringarde, désuète,

- Proposition : Actualiser et rendre plus attractive la tenue tout en liant élégance, adaptabilité, mode, correction et touche personnelle.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- ***Une touche personnelle dans les centres de formation accentuera la notion d'appartenance.***
- ***S'inspirer de ce qui se fait dans certaines entreprises.***

4. AMÉLIORER L'ORIENTATION / COMMUNICATION :

- Constat : L'information auprès des jeunes sur le métier ne se fait pas suffisamment tôt et suffisamment souvent.

- Proposition : Améliorer l'orientation/communication par les structures d'orientation, par les professionnels et par les acteurs de la formation.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- ***Élargir le partenariat entre les structures d'orientation et professionnels en faisant intervenir ces derniers dans les collèges et les lycées dès la classe de 5^{ème}.***
- ***Faire témoigner d'anciens élèves, aujourd'hui en activité, auprès de ces publics.***
- ***Développer aussi les concours métiers de la salle. Ces concours sont les vitrines, les moyens de communiquer la nouvelle terminologie, selon les nouveaux critères de communication (conseil, arts de la table).***

5. AMÉLIORER L'ACCUEIL ET LE SUIVI DU JEUNE EN ENTREPRISE :

- Constat : L'accueil et le suivi du jeune en entreprise est très variable selon le tuteur. Les entreprises du littoral peuvent notamment manquer de professionnalisme.

- Proposition : Améliorer l'accueil, le suivi et l'accompagnement du jeune dans un réseau de professionnels, pendant et au-delà de la formation.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- ***Maintenir un réseau de professionnels habilités à accueillir et accompagner les jeunes tout au long de leur carrière.***
- ***Déterminer les critères d'accès aux professionnels dans ce réseau.***

6. AMÉLIORER LA RÉMUNÉRATION :

- Constat : La rémunération n'est pas souvent proportionnelle à la durée du travail effectuée.

- Proposition : Faire respecter davantage les conventions collectives par les professionnels, avec une échelle de rémunération déterminée.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- ***Sensibiliser les entreprises, leur demander de s'engager.***
- ***Pour cela, faire intervenir la Branche professionnelle qui œuvre déjà dans ce sens.***

DEUXIÈME THÈME DE RÉFLEXION

COMMENT DONNER AUX JEUNES UNE IMAGE VALORISANTE DES MÉTIERS DE LA SALLE ?

1. VALORISER LES MÉTIERS DE LA SALLE DANS LES SUPPORTS DE LA RÉGION POUR LA SEMAINE RÉGIONALE DE LA FORMATION ET LA NUIT DES « QUALIFS » :

- Constat : Le secteur de l'hôtellerie restauration communique beaucoup plus sur les métiers de la cuisine que sur les métiers de la salle. Ces métiers sont souvent méconnus par les publics intéressés. Ils ne sont guère valorisés par les clients de l'hôtellerie restauration.

- Proposition : Communiquer en priorité sur les métiers de la salle dans les supports financés par les instances en charge de la promotion de ces métiers, en premier lieu le Conseil Régional Languedoc-Roussillon.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- *Utiliser des supports visuels de présentation des métiers de la salle lors de la semaine régionale de l'apprentissage.*
- *Mettre en avant des professionnels, des professeurs, des élèves et des apprentis des métiers de la salle lors de la nuit des « QUALIFS ».*

2. ORGANISER UNE JOURNÉE « MON MÉTIER/MON ENTREPRISE » PAR DES RESTAURANTS PARTENAIRES DE LA RÉGION QUI PRESENTERONT LEURS MÉTIERS AU PUBLIC :

- Constat : Les métiers de la salle sont souvent méconnus par les jeunes et par leurs familles. Celles-ci constituent une cible privilégiée car ce sont des clients pour les restaurants. De plus, il est assez difficile de valoriser les métiers de la salle dans une salle de restaurant d'un CFA ou d'un lycée professionnel. Enfin, les jeunes ne visualisent pas du tout les différents métiers et les évolutions de ces métiers.

- Proposition : Permettre aux professionnels de la salle de présenter leurs métiers et les évolutions de ces métiers dans le cadre de portes ouvertes, où participera un grand nombre de restaurants régionaux.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- *Proposer aux jeunes et à leurs familles d'aller à la rencontre des professionnels du service dans les restaurants dans le cadre de petits déjeuners.*
- *Communiquer sur plusieurs supports de communication régionaux pour mettre en avant ces portes ouvertes.*
- *Communiquer auprès des collèges et des lycées.*
- *Communiquer auprès des Missions locales, des ANPE et des CIO.*
- *Identifier une journée unique en région pour cette action.*
- *Demander aux personnes intéressées de s'inscrire pour ces petits déjeuners.*

3. CRÉER UN SUPPORT DE PRÉSENTATION DES MÉTIERS DU SERVICE QUI VENDENT UNE PRESTATION, CRÉER UNE APPROCHE NOVATRICE DES MÉTIERS, CRÉER UN SLOGAN, DANS LE CADRE D'UNE ACTION CONCERTÉE RÉGION – RESTAURANT.

- Constat : Les personnes intéressées par ce secteur d'activités ne connaissent pas en général les évolutions possibles.

- Proposition : Créer une dynamique autour des métiers de la salle, avec une nouvelle image, une nouvelle accroche.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- *Élaborer une plaquette sur les métiers de la salle, les évolutions dans ces métiers, les salaires proposés, en partenariat avec le Conseil Régional et le FAFIH, l'organisme de la branche professionnelle qui finance les formations.*
- *Initier un nouveau « look » sur les métiers de la salle.*
- *Inventer un slogan qui permet de visualiser l'accroche novatrice de ces métiers de service en salle.*
- *Mettre ces plaquettes à disposition des professionnels dans les restaurants, mais aussi dans les CIO, les collèges et lycées, les CFA, les ANPE, le FAFIH, les Points A.*

TROISIÈME THÈME DE RÉFLEXION

COMMENT RENDRE LA FORMATION ATTRACTIVE POUR LES JEUNES ?

1. ATTIRER LES JEUNES VERS LA FORMATION VIA DES ACTIONS AVEC LES COLLÈGES :

- Constat : Les jeunes ne sont pas vraiment orientés vers les métiers de la salle et ne voient pas concrètement ce qu'est le métier du service.

- Propositions : Accueillir les jeunes collégiens dans les établissements d'hôtellerie.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- **Organiser des démonstrations, des manipulations ainsi que des interventions des professeurs d'enseignement général lors de la venue de collégiens.**
- **Favoriser la venue dans nos restaurants d'application d'élèves collégiens. (Gratuit, tarif préférentiel,...).**
- **Faire intervenir également d'anciens élèves ou apprentis ayant poursuivi leur formation ou ayant bien évolué dans leur vie professionnelle.**
- **Insister sur les possibilités et la diversité des évolutions professionnelles dans des grands groupes ou de petites unités.**

2. RENFORCER LA PLURIDISCIPLINARITÉ DANS LA FORMATION

- Constat : Les professeurs d'enseignement général rencontrent des difficultés pour intéresser les élèves car leur matière est trop éloignée de la réalité de la profession. Les élèves qui ont abandonné les formations classiques ont du mal à accepter la même approche de cours que dans les collèges ou lycée dont ils sont issus.

- Proposition : De façon générale, permettre aux Professeurs d'enseignement Général de s'impliquer davantage dans le métier en faisant un véritable partenariat entre les enseignants de matières pratiques, théoriques et les professionnels.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- **Inviter les enseignants d'enseignement général à accompagner leurs collègues lors des visites en entreprises.**
- **Orienter fortement les cours vers le métier.**
- **Organiser des cours avec plusieurs intervenants : Pratiques et Enseignements général (Argumentation commerciale, cours dans les locaux professionnels, ou interventions pendant les travaux pratiques.)**
- **Faire participer plus souvent les professionnels aux actions des établissements.**
- **Organiser régulièrement des interventions de personnes extérieures : professionnels de la branche professionnelle, commerciaux liés à celle-ci**
- **Favoriser les sorties pédagogiques sur sites extérieurs pour développer les connaissances des produits régionaux et des métiers associés...**

3. FORMER À LA RELATION COMMERCIALE

- Constat : L'aspect technique est trop souvent accentué au détriment de l'aspect savoir être qui est à la base de la relation clientèle. Cependant, L'utilisation des techniques (flambage, découpage...) est toujours un support qui donnent un côté valorisant à la formation.

- Proposition : Développer les savoir être et savoir faire de la relation clientèle. Ne pas éliminer pour autant les connaissances professionnelles techniques et théoriques pour ne pas former des jeunes vendeurs incapables d'aller très loin dans la connaissance de leur spécificité métier.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- **Utiliser les techniques du théâtre comme support pour développer l'aspect relationnel des jeunes : l'attitude, l'expression, le paraître.**
- **Pour les savoirs faire : Profiter des séances techniques pour renforcer leur connaissance des produits et l'aspect commercial.**
- **Amener, systématiquement, au travers de l'ensemble des cours et de la vie dans l'établissement, le jeune, à acquérir un comportement professionnel.**

4. OPTIMISER LA RELATION AVEC LA CUISINE

- Constat : Très souvent les métiers de la salle sont dévalorisés par les cuisiniers. Il existe une barrière entre la cuisine et la salle (traités de « porte assiettes »).
Cassure accentuée depuis la médiatisation de la cuisine.

- Proposition : La production culinaire doit s'inscrire dans un processus qui commence par les besoins de la clientèle.

- Comment ? Quelques idées ont été émises :

- **Faire travailler ponctuellement, en collaboration, les groupes de cuisine et de service pour l'élaboration de menus spéciaux. Ex : Menus autour du vin, d'une région ...**
- **Mettre en valeur le service en finalisant des préparations culinaires en salle de restaurant Ex : Service d'un complément, dressage des assiettes en salle, utilisation du service au buffet...**