



## Dans le Jura : une réponse aux difficultés de recrutement de l'hôtellerie restauration



Zest' est un programme porté par Compserpro, un collectif de 4 associations intermédiaires (AI)<sup>1</sup> dans le département du Jura (Franche-Comté) : Jura Service, Tempo, Elan Emploi et Mille Services depuis 2006, en partenariat avec L'UMIH (Union des métiers des industries hôtelières) de ce département.

Ce programme a d'abord été initié au niveau régional par 7 associations intermédiaires du Doubs et du Jura. Zest' prend une dimension particulière dans le Jura grâce à un fort partenariat entre les 4 Associations Intermédiaires et l'UMIH.

**Zest' permet à Compserpro d'être un partenaire économique privilégié des employeurs de l'hôtellerie et de la restauration pour répondre aux besoins en recrutement d'une filière dite en tension.**

Zest' permet par ailleurs de :

- consolider la vocation des structures de l'insertion par l'activité économique comme étant des viviers de recrutement de salariés ayant développé des compétences utiles sur le marché de l'emploi
- réaffirmer la valeur ajoutée des structures de l'insertion par l'activité économique comme acteurs du développement économique local
- renforcer l'autonomie des structures de l'insertion par l'activité économique en se rapprochant du secteur marchand tout en prévenant les discriminations et favoriser l'accès et le maintien dans l'emploi durable des salariés en parcours professionnel.

### Zest' en chiffres (de 2006 à 2008)

- **2 associations intermédiaires sur 4** ne travaillaient pas avec cette filière professionnelle fin 2005.
- **272 personnes** accompagnées par les 4 associations intermédiaires dans la filière hôtellerie restauration (dont 226 femmes)
- **73 sorties** dans les métiers diversifiés de la filière (service, mise en place, cuisine, plonge, lingère, femme de ménage, accueil, restauration scolaire) dont 29 vers l'emploi durable et 4 en formation qualifiante.
- **8467 heures** de mises à disposition sur les métiers de l'hôtellerie restauration auprès de 103 clients (collectivités, centres de vacances, restaurants, hôtels, établissements scolaires)

**Zest' c'est aussi une formation sur mesure pour répondre aux besoins des salariés et professionnels de l'hôtellerie - restauration**

**-> Une étude diagnostic préalable sur l'emploi et le recrutement dans la filière hôtellerie-restauration**

Zest' s'est construit fin 2005 sur la base des recueils des besoins et préoccupations des professionnels et salariés concernés par la branche. Une étude diagnostic sur l'emploi et le recrutement dans la filière hôtellerie restauration, des rencontres AI /entreprises pour promouvoir l'action a ainsi été menée.

**Les préoccupations des professionnels sont les suivantes : difficultés de recrutement et de fidélisation du personnel, nécessité d'embaucher du personnel motivé qui s'adapte aux obligations des métiers (polyvalence et horaires décalés, manque de connaissance et parfois une mauvaise image sur les métiers et établissements, etc.)**

Il ressort des entretiens que les professionnels ne sont pas dans l'attente de diplômes et hautes qualifications, sur les postes proposés par les A.I. Ils souhaitent et attendent des personnes embauchées, qu'elles soient informées, préparées, motivées et correspondent au profil de l'offre. Que les personnes « embrassent » un métier par choix et surtout par connaissance de la filière qu'elles intègrent, et non pas obligation. Les professionnels sont prêts à s'investir pour former et informer les candidats aux postes, dans la mesure où un approfondissement en amont sera réalisé, permettant un maintien à long terme sur le poste.

**Les salariés ont quant à eux leurs propres attentes, à savoir : être intégrés dans une équipe, une proximité domicile/travail, le respect du planning, un bon relationnel avec les clients, des possibilités d'évolution de poste, etc.**

**-> Une formation pour répondre aux besoins identifiés**

Au terme de cette étude, les associations intermédiaires ont construit une formation en partenariat avec le GRETA afin de répondre à ces préoccupations. 5 modules sont ainsi prévus sur 9,5 jours :

- communication et savoir être
- règles de bonnes pratiques de l'hygiène
- gestes et postures
- droits et devoirs du salarié dans l'hôtellerie restauration
- l'hôtellerie restauration : connaissance des métiers

Neuf journées en alternance viennent compléter cette partie théoriques. Elles seront réalisées dans le cadre de mises en situation de travail au sein des établissements (adhérents de l'UMIH) accueillants les stagiaires.

La mise en œuvre de la formation est envisagée dans le courant du dernier semestre 2009 à Poligny et Dole. 20 stagiaires alterneront temps de formation et temps en entreprises chez les adhérents de l'UMIH 39 pour une mise en situation sur le terrain immédiate, avec un suivi dans les entreprises par les formateurs du Greta.

A l'issue de la formation :

- les stagiaires se verront remettre un livret de compétences utilisé tout au long de la formation et qui pourra être valorisé soit dans le cadre d'une Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE), pour l'entrée dans une formation qualifiante ou bien lors d'un entretien d'embauche.
- dans le cadre de jury professionnel organisé par les AI, les stagiaires seront mis en situation d'entretien d'embauche face aux professionnels en capacité de recruter afin de les préparer à leur recherche d'emploi ou même envisager la signature d'un contrat de travail !

## Les acteurs mobilisés autour de Zest' dans le Jura



**4 associations intermédiaires (AI) du département du Jura** (Franche-Comté) : Jura Service, Tempo, Elan Emploi et Mille Services **réunies sous le collectif Compserpro**, « Des COMPétences pour un SERVICE de PROximité dans dans le Jura.



**Coorace<sup>1</sup> Franche-Comté** a coordonné le programme Zest' de 2006 à 2008 et accompagne désormais les 4 associations intermédiaires du Jura dans la mise en œuvre de la formation sur les métiers de l'hôtellerie restauration.  
[www.coorace.org](http://www.coorace.org)



L'**Union des Métiers de l'Industrie hôtelière (UMIH)** du Jura qui grâce à son président, M. Patrick Franchini a fait la promotion de Zest' auprès de ses 250 adhérents (hôtels, restaurants, gîtes touristiques...) pour favoriser l'embauche de salariés en parcours dans la filière.



Le **GRETA** de Franche-Comté et du Jura, organisme de formation a construit avec les associations intermédiaires une formation adaptée aux salariés en parcours professionnel sur les métiers de l'hôtellerie restauration.

**La Direction Départementale du Travail et de la Formation Professionnelle du Jura** a soutenu financièrement Zest' dans le cadre du Fond Départemental d'Insertion (FDI) et le SGAR (Préfecture de Franche-Comté) sur l'étude diagnostic.

**La Communauté d'Agglomération du Grand Dole** et la FAPE soutiennent financièrement la formation (En effet, la bourse CNIAE/FAPE permettra de cofinancer la formation)

### Contacts :

<http://www.compserpro.com>

Association Tempo, Rémi GAUTHIER : tél. 03 84 37 61 99  
Association Mille Service, Laurence KOERLEN : tél. 03 84 45 44 87  
Association Elan Emploi, Murielle WALLAERT : tél. 03 84 43 08 05  
Association Jura Service, Patricia GUIBOUX : Tél. 03 84 82 42 89  
UMIH, Claire Cosson, Nathalie Hebting, Sophie Filoche : 01 47 42 15 20

### Grâce à ZEST', les perceptions ont changé !

Le regard des professionnels sur les structures de l'insertion par l'activité économique et sur les salariés en parcours a évolué positivement :

« Les AI rendent un service aux professionnels à l'instant T, elles répondent à un besoin de dépannage qui peut parfois se concrétiser par une embauche. »

« Les AI font preuve de professionnalisme et de qualité dans les prestations proposées, elles peuvent aussi proposer des services annexes à la filière en matière d'animation, baby-sitting, entretien des espaces verts aux abords des entreprises, utiles aux clients »

<sup>1</sup> Solidaire pour l'emploi, la fédération nationale COORACE, qui regroupe 500 entreprises de l'insertion par l'activité économique, défend depuis 1985 le droit au travail pour tous. Elle participe avec ses adhérents sur l'ensemble du territoire à l'intégration par l'emploi des personnes en situation de précarité, au développement économique et à la création d'activités nouvelles dans des filières professionnelles diversifiées. [www.coorace.org](http://www.coorace.org)