

Guide complet de l'Hospitality Messenger : Comprendre et mettre en œuvre le projet Pathway to Hospitality



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ce document a été élaboré dans le cadre du projet Pathway to Hospitality, cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne. Le soutien de la Commission européenne ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans ce document.

Table des matières

Table des matières

Introduction	3
Contexte	3
Pathway to Hospitality - Objectifs	4
Guide de l'Hospitality Messenger - Objet	5
Sélection et engagement des Hospitality Messengers	6
Le Position Paper.....	6
Le kit d'outils de l'Hospitality Messenger	8
Le Tribunal des Métiers ou "Job on Trial" (JOT)	8
Le Serious Game.....	10
Les success-stories	19
Formation des Hospitality Messengers	21
Leçons à tirer de l'expérimentation des outils	22



Introduction

Contexte

Dérivée du mot latin « Hospes », qui signifie hôte (celui qui héberge ou divertit un invité ou un visiteur), l'**hospitalité** plonge ses racines dans l'Histoire ancienne. Les Grecs de l'Antiquité utilisaient le mot « Xenia » pour définir la règle sacrée de l'hospitalité : la générosité et la courtoisie manifestées à l'égard de ceux qui sont loin de chez eux. Être loin de chez soi, entouré d'étrangers et se sentir pourtant le bienvenu...

(<https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry>)

S'il peut sembler intuitif que l'hospitalité a toujours été un élément fondamental de l'interaction humaine, il est essentiel de reconnaître son rôle dans l'évolution du monde moderne. L'accueil facilite les liens entre les individus, que ce soit à des fins professionnelles ou de loisirs, favorisant ainsi un sentiment d'unité.

Au-delà de son importance sociétale et culturelle, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration exerce une influence économique considérable. Avant la pandémie, le secteur du tourisme était un moteur important de la création d'emplois, représentant un nouvel emploi sur quatre dans le monde, employant plus de 333 millions de personnes et contribuant à hauteur de 10,3 % au PIB mondial. Les dépenses des visiteurs internationaux atteignaient 1,8 milliards de dollars américains, en 2019 (1 milliard = 1 million de milliards). Source : World Travel & Tourism Council (<https://wtcc.org/>)

Malgré les progrès de l'automatisation et de l'intelligence artificielle qui entraînent des suppressions d'emplois dans divers secteurs, l'industrie hôtelière reste principalement tributaire de l'interaction humaine et des compétences non techniques, ce qui la rend moins sensible à l'automatisation.

Au niveau local, les établissements hôteliers et de restauration jouent un rôle essentiel dans l'attractivité de leurs régions, en insufflant de la vie et en contribuant au développement social et économique.

Cependant, malgré ses contributions économiques, sociales et culturelles substantielles, le secteur de l'hôtellerie-restauration est confronté à des stéréotypes, des préjugés et des défis urgents tels que la pénurie de main-d'œuvre et les problèmes de fidélisation du personnel, exacerbés par la pandémie de COVID-19. La réintégration des salariés qualifiés qui se sont tournés vers d'autres secteurs pendant la crise constitue un enjeu de taille.

Par conséquent, il est primordial pour le secteur de retenir et d'attirer les jeunes générations de professionnels de l'hôtellerie-restauration, compte tenu de sa capacité unique à créer des emplois et à favoriser la croissance.

Le projet Pathway to Hospitality s'engage à promouvoir les métiers et formations de l'hôtellerie-restauration et créer un réseau d'ambassadeurs : les Hospitality Messengers. Qu'ils soient professionnels de la formation, professionnels du secteur ou tout autre, ces Hospitality Messengers s'engagent à promouvoir les métiers de l'hôtellerie-restauration auprès des futurs talents de demain.

Pathway to Hospitality - Objectifs

En réponse aux besoins urgents du secteur de l'hôtellerie-restauration, le projet Pathway to Hospitality (PtH) poursuit les objectifs suivants :

Contribuer à lutter contre la pénurie et la rotation du personnel :

Le secteur de l'hôtellerie-restauration est confronté à un problème chronique de manque de personnel et des taux de turn-over élevés, exacerbés par la pandémie de COVID-19. Le projet PtH s'attaque à ce problème en créant de nouveaux outils destinés à renouveler l'intérêt pour la formation professionnelle.

Améliorer l'orientation professionnelle :

PtH vise à combler les lacunes en matière d'orientation professionnelle en collaborant avec les professionnels de l'orientation, les centres de formation et les entreprises. Les Hospitality Messengers sont spécifiquement recrutés pour assurer un rôle d'ambassadeurs et de défenseurs du secteur de l'hôtellerie-restauration. Leur mission consiste à présenter les diverses opportunités offertes par le secteur et à améliorer son image, afin d'attirer de nouveaux talents, en particulier parmi les jeunes et les demandeurs d'emploi.

Renforcer la coopération entre la formation professionnelle et les entreprises :

Il est essentiel de faciliter la collaboration entre le secteur de la formation professionnelle et les entreprises de l'hôtellerie-restauration, surtout si l'on tient compte de l'importance croissante des dispositifs d'alternance école-entreprise, tels que l'apprentissage. PtH encourage la synergie entre ces acteurs, afin d'améliorer le développement des compétences et de répondre efficacement aux besoins des entreprises.

Promouvoir les pratiques durables et la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) :

PtH préconise l'engagement des entreprises de l'hôtellerie-restauration dans l'adoption de pratiques durables et la mise en œuvre de politiques de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). En s'alignant sur les initiatives écologiques et en mettant l'accent sur le pilier social de la RSE, PtH renforce l'attrait du secteur, en particulier pour les jeunes générations, et encourage l'autopromotion stratégique des entreprises afin d'attirer de nouveaux talents.



Guide de l'Hospitality Messenger - Objet

Le Guide de l'Hospitality Messenger est une ressource pour permettre aux Hospitality Messengers de mettre en œuvre les activités du projet. Il s'agit d'une ressource précieuse pour ces ambassadeurs du projet, en les dotant des outils et des conseils nécessaires pour remplir efficacement leur rôle dans le cadre du projet « Pathway to Hospitality ».

Le Guide est divisé en sections, chacune abordant des aspects spécifiques du projet :

[Sélection et engagement des Hospitality Messengers](#) : cette section est consacrée au Position Paper, un des livrables du projet. Le Position Paper est un guide de sélection/recrutement des Hospitality Messengers. Il définit les critères, les attentes et les responsabilités de ces ambassadeurs, et permet de bien comprendre leur rôle dans le projet. Des conseils pratiques sont fournis. Le Position Paper joue également un rôle de contrat : l'Hospitality Messenger qui souhaite s'engager pour le projet signera ce Position Paper.

[Kit d'outils pour les Hospitality Messengers](#) : cette section présente les outils et les ressources à la disposition des Hospitality Messengers, tels que les « Tribunaux des Métiers » et le « Serious-Game ». Cette section apporte des conseils pour une mise en œuvre efficace des outils (objectifs, usages et portée).

[Formation des Hospitality Messengers](#) : cette section détaille le programme de formation des Hospitality Messengers, pour leur permettre d'acquérir les connaissances, les compétences et les ressources nécessaires pour comprendre les objectifs et les méthodologies du projet. En formalisant les procédures de formation, le programme favorise l'uniformité dans la mise en œuvre du projet, en maintenant la qualité et la cohérence entre les différentes activités.

[Leçons à tirer des phases d'expérimentations menées tout au long du projet](#) : cette section fournit des informations précieuses sur l'application pratique des outils et méthodologies de PtH, offrant un aperçu de l'impact réel du projet. Grâce à ces rapports, les parties prenantes comprennent mieux les défis rencontrés, les succès obtenus et les leçons tirées au cours du processus de mise en œuvre. En partageant leurs expériences, les partenaires du projet permettent à d'autres de tirer des leçons des succès et des difficultés rencontrées.

Sélection et engagement des Hospitality Messengers

Le Position Paper

Le Position Paper est le nom donné au contrat de l' Hospitality Messenger. Le [Position Paper](#) aborde les préjugés courants associés au secteur, tels que les horaires, le travail le week-end, la perception d'une atmosphère stricte, en particulier dans les cuisines. Il brise ces stéréotypes et ces idées fausses, tout en soulignant les attributs positifs du secteur. Il met l'accent sur le potentiel du secteur et sur la fierté d'appartenir à ces métiers.

Les futurs Hospitality Messengers sont tenus de lire, d'accepter et de signer le Position Paper avant de commencer leur mission en tant qu'ambassadeurs des métiers. En signant le document, ils s'engagent à :

- Changer les perceptions : l'un des principaux objectifs de l' Hospitality Messenger est de faire évoluer positivement la perception des métiers de l'hôtellerie-restauration.
- Déconstruire les préjugés : contrer tout stéréotype ou préjugé négatif associé aux professions de l'hôtellerie et de la restauration. L'accent doit être mis sur les aspects positifs de ces métiers, tels que les opportunités d'évolution de carrière, le développement personnel et les avantages financiers.
- Soutenir le partenariat avec les organismes de formation : la collaboration avec les établissements de formation est vitale pour garantir un vivier constant de professionnels compétents et engagés. Dans le cadre de Pathway to Hospitality, nous préconisons de développer des partenariats solides avec ces organismes afin d'améliorer les possibilités de formation et de limiter les problèmes de turn-over.
- Promouvoir l'expérience professionnelle et les stages.

Position Paper : conseils d'utilisation

Dans le cadre du projet « Pathway to Hospitality », le Position Paper (traduit en anglais, français, estonien, hongrois et italien) a été conçu en tant qu'outil de recrutement et d'engagement des Hospitality Messengers. Par ailleurs, le document peut être utilisé efficacement pour promouvoir le secteur de l'hôtellerie-restauration et attirer/retenir les talents :

- Diffusion : le Position Paper doit être diffusé auprès des acteurs concernés, notamment les professionnels de l'hôtellerie-restauration, les organismes de formation et les établissements d'enseignement, les décideurs politiques et les talents potentiels. Il peut être diffusé via différents canaux tels que les plateformes en ligne, les conférences et séminaires, ...
- Sessions de formation : il est recommandé d'organiser des sessions pour approfondir la compréhension et l'engagement des futurs Hospitality Messengers envers les objectifs décrits dans le document.



- Intégration dans les processus de recrutement : une entreprise peut intégrer les messages clés du Position Paper dans le processus de recrutement de ses futurs salariés. Utilisez-le comme un outil pour attirer et engager les talents potentiels en soulignant les aspects positifs des métiers de l'hôtellerie-restauration et en répondant aux idées fausses les plus répandues.
- Accueil des nouveaux arrivants : une entreprise peut utiliser le Position Paper dans le cadre du processus d'accueil de ses nouveaux employés. Remettez-leur une copie du document et discutez de son contenu pour vous assurer qu'ils comprennent les défis et le potentiel du secteur.
- Networking : partagez le Position Paper avec vos collègues et connaissances afin de les sensibiliser et de promouvoir les métiers et formations de l'hôtellerie-restauration.
- Révision et mises à jour régulières : Il est conseillé de réviser et mettre à jour périodiquement le Position Paper afin d'en garantir la pertinence et l'efficacité. Intégrez les commentaires des parties prenantes et les nouveaux développements au sein du secteur pour que le document reste d'actualité.



Le kit d'outils de l'Hospitality Messenger

Les Hospitality Messengers disposent d'un kit d'outils spécialement conçus par les partenaires du projet PTH. Cette boîte à outils sert de ressource pour aider les Hospitality Messengers dans leur mission de promotion des métiers/formations de l'hôtellerie-restauration.

Le premier outil de ce kit est le Tribunal des Métiers (ou « Job on Trial »), qui a vu le jour en France en tant qu'outil pour l'orientation professionnelle. Les Tribunaux des Métiers sont des représentations/simulations de procès contre les métiers de l'hôtellerie-restauration. Ils prennent la forme de pièces de théâtre (et se déroulent donc face à un public, dans le cadre d'un événement). Comme lors d'un véritable procès, ces métiers sont accusés. Ils sont accusés de ne pas être attractifs pour diverses raisons mais, comme dans tout procès, ces métiers seront défendus par des professionnels qui rétablissent la vérité et luttent contre les préjugés qui entourent ces métiers. Les juges et procureurs sont, bien souvent, joués par des élèves ou stagiaires d'une formation en lien avec l'hôtellerie-restauration. Les avocats de la défense sont représentés par des professionnels du secteur. Il s'agit donc d'une activité pédagogique qui permet aux apprenants d'entrer en contact avec le monde du travail. L'enjeu sous-jacent n'est pas véritablement de reproduire les procédures judiciaires, mais de donner l'occasion de discuter, d'échanger et de découvrir un métier de façon ludique. En termes d'impact, cet outil est puissant et peut fortement contribuer à la création d'un écosystème regroupant les entités en charge de l'orientation, les centres de formation pour adultes, les établissements de formation professionnelle, les professionnels, les associations d'entreprises, les agences pour l'emploi et toutes les parties prenantes jouant un rôle dans le processus d'orientation, que ce soit pour les adultes ou pour les jeunes apprenants.

Le deuxième outil est le Serious-Game. Il s'agit d'un jeu-sérieux en ligne dont l'objectif est (1) déceler chez le joueur ses affinités pour les différents métiers de l'hôtellerie-restauration grâce à des questions sur sa personnalité et, (2) découvrir les métiers de l'hôtellerie-restauration, sans les préjugés qui les entourent. Ce jeu-sérieux prend la forme d'une visite virtuelle du Fairway Hotel, un établissement hôtelier dans lequel le participant découvre 5 métiers : chef-cuisinier, serveur, réceptionniste, assistant en spa, agent d'entretien. Sous la forme d'une quête, le participant répond à des questions dans l'objectif de décrocher le H-Factor, une attestation qui valide ses connaissances des métiers de l'hôtellerie-restauration. Le jeu met l'accent sur l'évolution positive de ces métiers : RSE, développement des compétences, développement durable,... Ce jeu-sérieux s'adresse principalement aux jeunes à la recherche d'un projet professionnel ainsi qu'aux adultes en reconversion professionnelle.

Le troisième outil de ce kit est la playlist de Success-Stories. Il s'agit d'une série de témoignages de professionnels du secteur. Ces professionnels (des gérants de restaurants, serveurs, réceptionnistes, ...) viennent de différents pays et partagent leurs expériences positives et leurs points de vue. Ces témoignages mettent en lumière les parcours personnels, les défis relevés et les succès remportés par les professionnels du secteur.

Le Tribunal des Métiers ou "Job on Trial" (JOT)

La portée du [Tribunal des Métiers](#) va au-delà des approches traditionnelles de la formation à l'emploi. Il s'agit de mettre en scène une audience de tribunal où des emplois spécifiques ou des

secteurs entiers sont « jugés », ce qui permet aux participants d'explorer les forces, les faiblesses, les avantages et les inconvénients de diverses professions. Des professionnels du secteur, des employés et d'autres bénéficiaires participent en apportant leur témoignage, ce qui favorise une meilleure compréhension.

L'objectif ultime du Tribunal des Métiers est de renforcer l'employabilité, de promouvoir les politiques d'égalité des chances et de surmonter les préjugés tout en suscitant l'intérêt pour diverses professions. En engageant les participants dans un travail collaboratif et des discussions avec des représentants d'entreprises, le Tribunal des Métiers vise à développer l'estime de soi et à promouvoir la diversité.

Les Hospitality Messengers peuvent s'appuyer sur cette méthode pour promouvoir les métiers de l'hôtellerie-restauration et faciliter l'exploration de ses diverses professions et de leurs caractéristiques uniques. Il s'agit d'une activité attrayante et interactive pour les personnes désireuses d'en savoir plus sur les possibilités de carrière dans le secteur.

Dans le cadre du projet PTH, des sessions de Tribunal des Métiers ont été organisées dans chaque pays. Les vidéos de ces sessions sont disponibles sur la chaîne YouTube de PTH. [YouTube channel](#)

Méthodologie du Tribunal des Métiers

La méthodologie du Tribunal des Métiers est décrite ci-dessous :

1. Se familiariser avec le manuel du Tribunal des Métiers, appelé « Handbook » (disponible en [anglais](#), [estonien](#), [français](#), [hongrois](#), [italien](#) et [polonais](#)) : le manuel fournit des informations et des conseils clairs sur la manière d'organiser un Tribunal des Métiers et les rôles clés que vous devez attribuer (le juge, les procureurs, les avocats de la défense, le jury, les greffiers, ...).
2. Identifier les institutions cibles : envisagez l'éventail d'institutions et d'organisations où les Tribunaux des Métiers peuvent être mis en œuvre :
 - Centres pour l'emploi et/ou l'orientation professionnelle
 - ONG axées sur l'inclusion sociale et professionnelle
 - Établissements scolaires
 - Instituts de formation professionnelle
 - Établissements d'enseignement supérieur
 - Toute autre institution ou organisation intéressée
3. Personnaliser l'approche de mise en œuvre : Adaptez l'approche de mise en œuvre du Tribunal des Métiers en fonction des besoins et des objectifs spécifiques de chaque institution ou organisation. Tenez compte de facteurs tels que le public cible, les ressources disponibles et l'infrastructure existante.
4. Établir des partenariats : s'engager avec les parties prenantes concernées, notamment les formateurs, les conseillers en orientation professionnelle et les professionnels du secteur, afin de favoriser les collaborations et de garantir la bonne exécution du Tribunal des Métiers.

5. Former les (*nouveaux*) Hospitality Messengers : organisez des sessions de formation pour les Hospitality Messengers qui seront chargés d'organiser le Tribunal des Métiers au sein des institutions ou organisations choisies. Assurez-vous qu'ils comprennent la méthodologie, les techniques de communication et les critères d'évaluation décrits dans le manuel.
6. Planifier et mettre en œuvre le Tribunal des Métiers : organiser le Tribunal des Métiers conformément au calendrier et à l'ordre du jour prédéterminés. Veiller à ce que les participants soient pleinement engagés.
7. Echanger les bonnes pratiques avec d'autres institutions et organisations intéressées par l'adoption de la méthodologie.
8. S'adapter à l'évolution des circonstances et aux tendances émergentes afin de garantir sa pertinence et son efficacité dans la promotion de la formation professionnelle et de l'insertion professionnelle, dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.

Le Serious Game

Le Serious Game est un outil qui s'inspire de la méthode « edutainment », combinaison de « éducative » et « entertainment ».

Il s'agit d'un jeu en deux étapes qui offre une expérience d'apprentissage complète.

Le module 1 du Serious Game (plus de détails dans le paragraphe suivant) sert d'outil d'introduction, stratégiquement conçu pour susciter l'intérêt des joueurs pour les métiers de l'hôtellerie-restauration. Conçu pour attirer un public plus jeune, le module 1 fournit des pistes d'orientation professionnelle.

Le module 2 du Serious Game (plus en détail dans le paragraphe suivant) explore plus en profondeur le secteur de l'hôtellerie-restauration. Ici, les participants se lancent dans une quête plus vaste, explorant les différents métiers du secteur. Ce jeu permet de mieux comprendre les différents rôles et responsabilités des professionnels de l'hôtellerie-restauration.

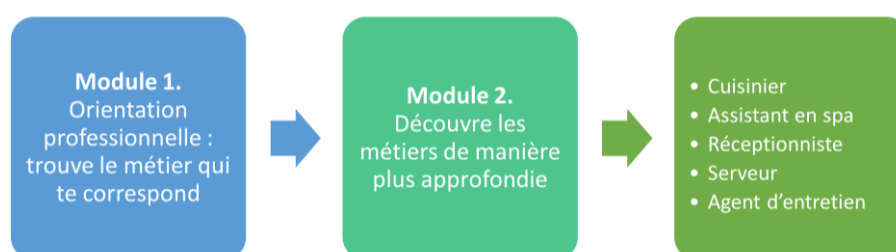
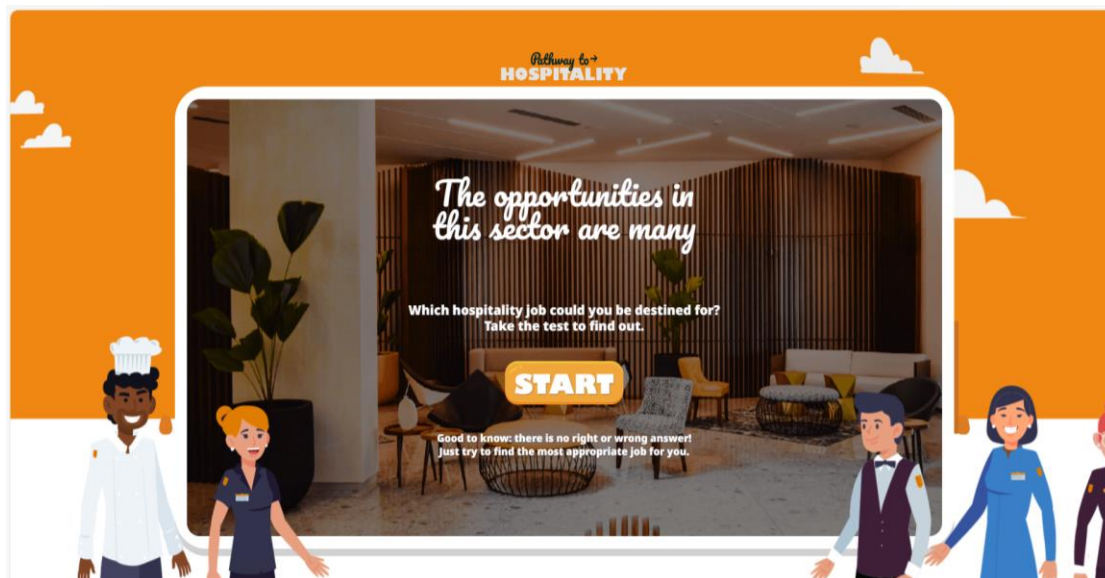


Figure 1 – les étapes du Serious Game

Pour accéder au module 1 du Serious-Game, cliquez [ICI](#)

Le module 1 vise à répondre à la question suivante : « Quel métier de l'hôtellerie-restauration vous correspond le mieux ? ».



La progression dans le jeu se fait au travers de questions simples conçues pour intéresser et inspirer les jeunes et les adultes, en quête de projet professionnel. En tant qu'outil d'orientation professionnelle, le jeu aide les joueurs à identifier les rôles qui correspondent le mieux à leurs forces et à leurs intérêts.



Le jeu repose sur l'idée positive que les métiers de l'hôtellerie-restauration fournissent des services essentiels (nourrir, héberger, divertir) à des personnes qui ne sont pas chez elles. Ce concept existe depuis des milliers d'années, enraciné dans l'idée d'accueil et d'hospitalité. Le jeu vise à susciter la

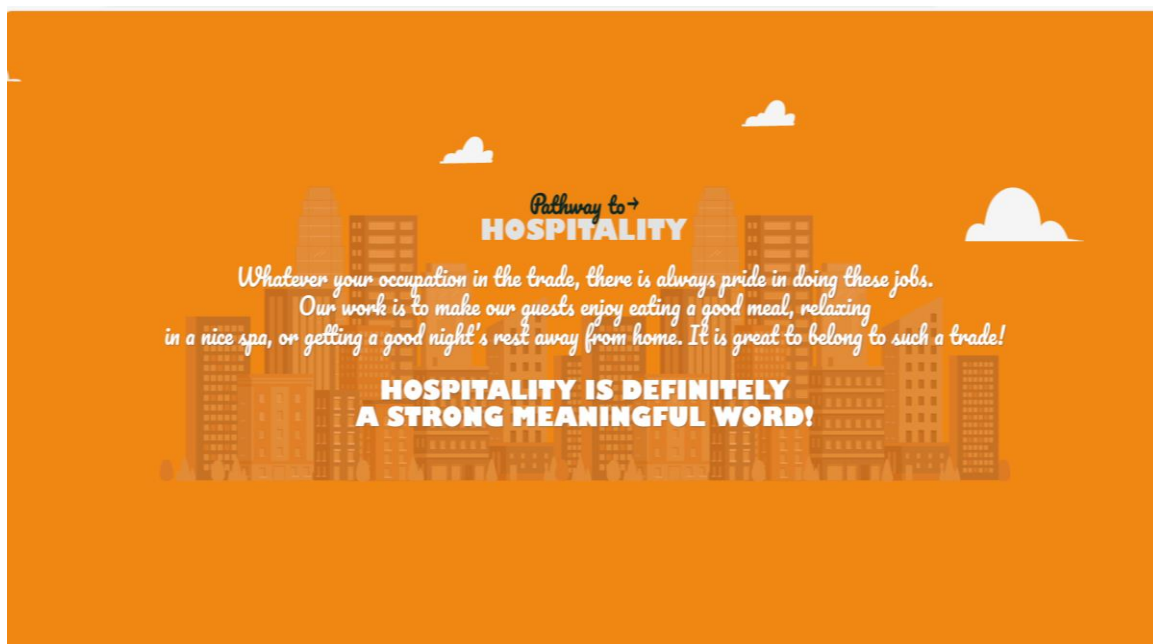
Pathway to→ HOSPITALITY



fierté d'appartenir à un secteur qui se consacre à rendre les gens heureux, tout en mettant l'accent sur l'engagement du secteur en faveur du développement durable.



Le jeu se termine en soulignant l'objectif principal du secteur de l'hôtellerie-restauration : faire en sorte que chaque client vive une expérience agréable, que ce soit en mangeant, en se détendant ou en se reposant. L'accent est mis sur la fierté d'appartenance à ces métiers.



Pour accéder au module 2 du Serious-Game, cliquez [ICI](#)

L'objectif du module 2 du Serious-Game est de fournir aux joueurs une compréhension approfondie des différents métiers de l'hôtellerie-restauration, de façon interactive et immersive.

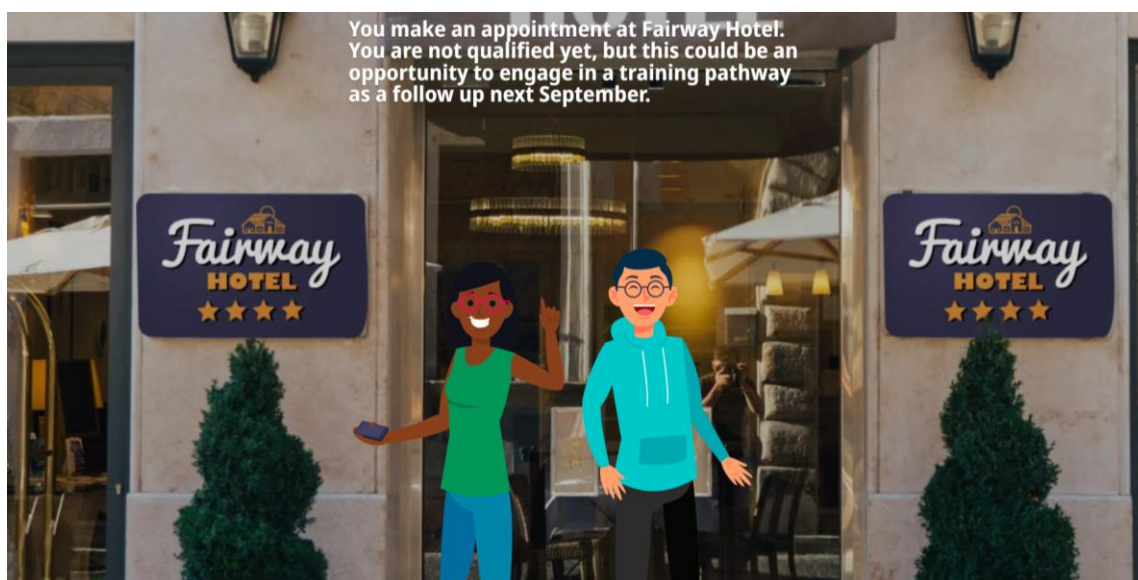
Les joueurs découvrent 5 différents métiers de l'industrie hôtelière (chef-cuisinier, serveur, réceptionniste, assistant en spa, agent d'entretien), ainsi que les responsabilités et les défis associés. Les joueurs acquièrent une perspective large des métiers de l'hôtellerie-restauration : inconvénients, tendances évolutives et aspects gratifiants.

Les quiz intégrés à cette découverte permettent un apprentissage interactif : les joueurs testent leurs connaissances et leur compréhension des métiers. Cependant, la présence du « Nasty Warden », un ennemi qui souhaite détruire l'avenir de l'hôtellerie-restauration, ajoute une couche de défi et d'intrigue au jeu. Le joueur devra veiller à ne pas tomber dans le piège des mauvaises réponses dissimulées dans les différentes questions du quiz.

En réussissant les quiz et en surmontant les obstacles, les joueurs accumulent des points, jusqu'à obtenir (peut-être) le H-factor, un trophée qui reconnaît le talent du joueur et ses qualités pour travailler dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.

Scenario du Serious-Game

Noah et Sylvie, à la recherche d'un job d'été, arrivent à l'hôtel Fairway, un établissement réputé en Europe.

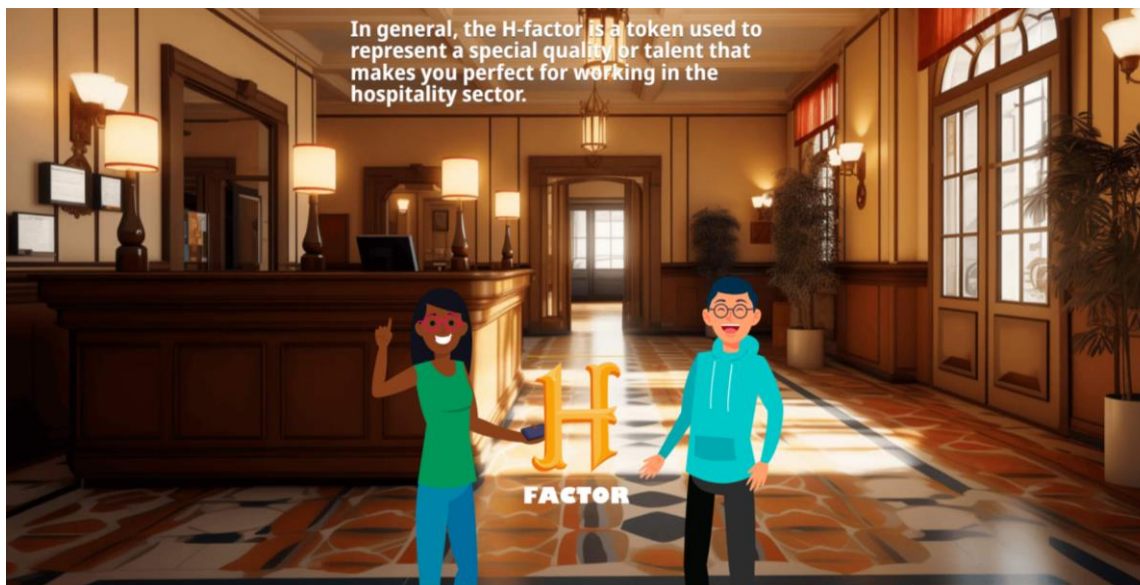


Ils ne sont pas encore qualifiés, mais cela pourrait être l'occasion de s'engager dans un parcours de formation à partir de septembre.

M. Fairway accueille les deux candidats dans son hôtel et les invite à visiter ses cinq départements, à rencontrer le personnel et à résoudre les énigmes qu'il a préparées.



Si Noah et Sylvie démontrent leurs capacités en donnant des réponses correctes, ils obtiendront le H-factor, qui récompense leur talent et leurs qualités, faisant d'eux des candidats idéaux pour travailler dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Chaque bonne réponse les rapproche de l'opportunité d'un job d'été gratifiant à l'hôtel de M. Fairway.



Noah et Sylvie devront faire attention au Nasty Warden, un sinistre personnage qui a volé le H-factor et dissimulé des mauvaises réponses dans les quiz afin de les induire en erreur.



Noah et Sylvie peuvent maintenant commencer l'exploration des départements : cuisine, salle de restaurant, réception, chambre d'hôtel et spa. Ils rencontreront :



Kathlyn, serveuse au restaurant Golden Apple



Marco, cuisinier au restaurant Golden Apple

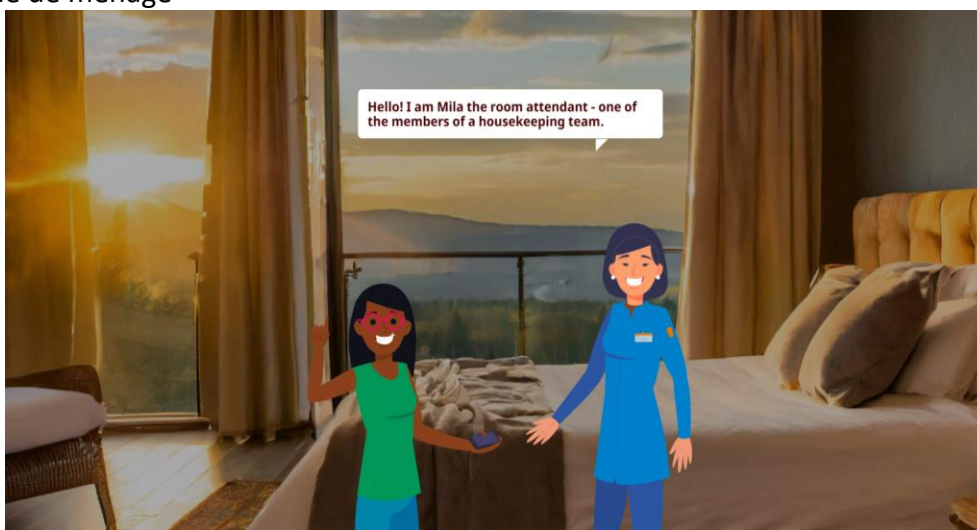


Antony, réceptionniste

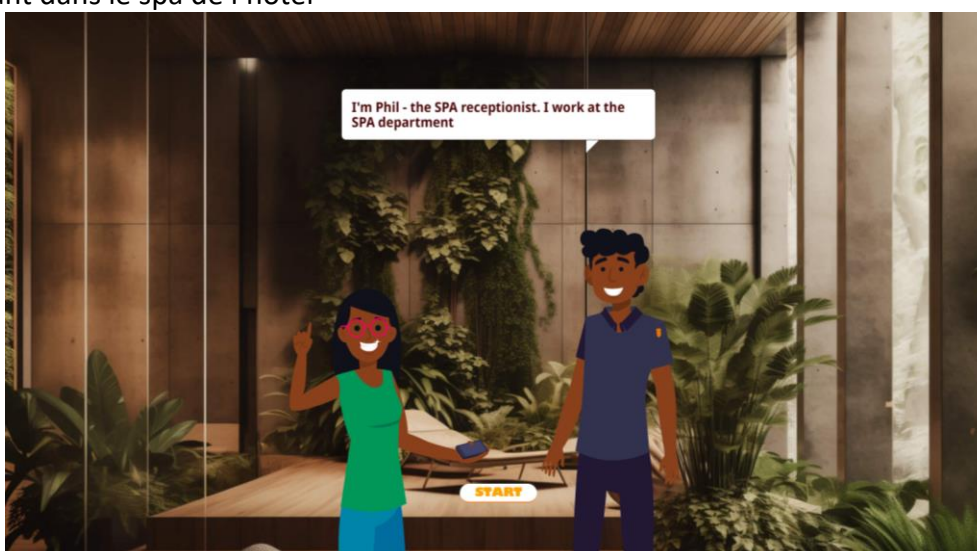




Mila, femme de ménage



Phil, assistant dans le spa de l'hôtel



Au cours de leur visite, Noah et Sylvie exploreront le monde de l'hôtellerie et de la restauration, découvrant non seulement les diverses professions au sein du secteur, mais développant également une compréhension plus approfondie des tendances et des défis actuels. Le personnel qu'ils rencontreront leur partagera des conseils précieux concernant leurs futures missions, les guidant tout au long de leur quête. Tout au long de leur exploration, Noah et Sylvie comprendront comment les métiers de l'hôtellerie-restauration s'adaptent en permanence pour répondre aux attentes changeantes des clients, en mettant l'accent sur les pratiques durables.



COMMUNICATION IS IMPORTANT

You now understand that communication skills are important. I am the first person they meet so I'm responsible for the best impression!

Let's see how would you react in following situations.



NEXT

Why do I like my job? The tasks are varied and it's always very thrilling to meet new people. I like taking care of guests. I know the hotel environment and can also advise on the tourist amenities. I have a great role to play - being in permanent touch with other departments like housekeeping or maintenance. As our hotel GOES GREEN I inform our guests about hotel's green policy.



NEXT

SCHEDULE

Cleaning the room takes place after the guests check out, checking out time is noon at our hotel. It gives me time to clean early leavers' rooms in the morning and late leavers' in the afternoon!

I like this schedule because it's one shift.



NEXT

In my family we did not do much cooking. I started getting interested in food when I got into this job. I observe carefully what the chef does. One day I will be a chef. My job is creative and thrilling! I realize we belong to a great chain which has started in a farm, meadows, fields and the sea.



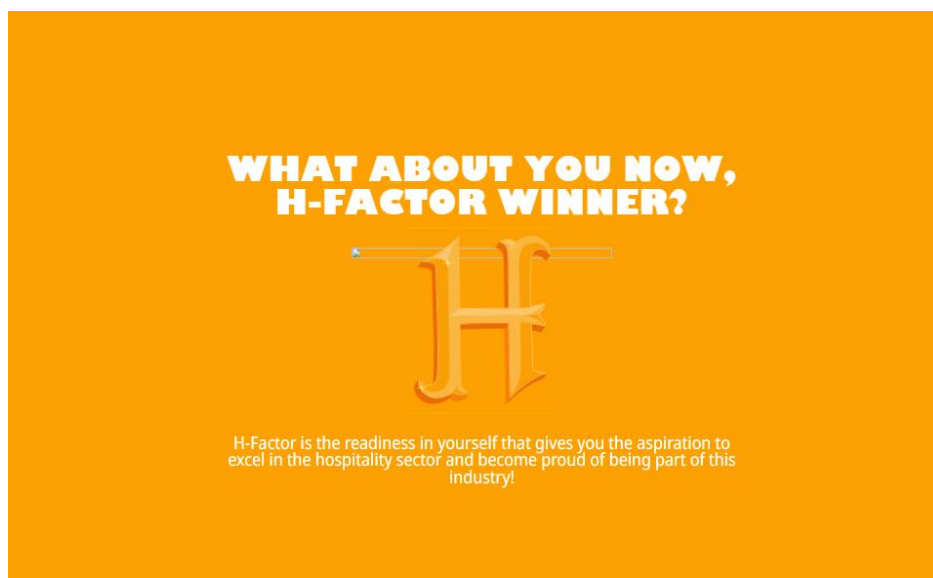
NEXT

We like our job - we are keen on caring about our guests. We work in a well organised team in connection with the kitchen. There are plenty of catering types, from luxury establishments to trendy and relaxed ones, and therefore plenty of career opportunities! You'll have the opportunity to have plenty of professional and human experiences you will be proud of!



NEXT

À la fin de leur parcours, Noah et Sylvie, forts de nouvelles connaissances et de nouvelles opportunités, sont prêts à expérimenter les nombreux aspects gratifiants et motivants des carrières dans l'hôtellerie-restauration. Ils peuvent maintenant récupérer le H-factor et s'assurer une place au Fairway hôtel, équipés pour exceller dans leur rôle et contribuer à l'avenir de l'hôtellerie-restauration !



Utilisations du Serious Game

Le Serious-Game peut être utilisé dans différents contextes pour atteindre des objectifs pédagogiques et améliorer l'image du secteur de l'hôtellerie-restauration :

1. Introduction pédagogique aux métiers de l'hôtellerie-restauration :

- a. École primaire et collège : le jeu peut être intégré aux cours destinés aux élèves âgés de 8 à 15 ans, afin de les familiariser avec les professions de l'hôtellerie-restauration.
- b. Organismes de formation professionnelle : le jeu peut compléter les programmes existants, afin d'approfondir la compréhension des carrières de l'hôtellerie-restauration par les élèves. En outre, lors des journées portes ouvertes des écoles ou des salons, le jeu ainsi que les Tribunaux des Métiers, peuvent être présentés aux futurs étudiants et à leurs parents, en mettant en évidence les diverses opportunités offertes par le secteur.
- c. Étudiants de l'enseignement supérieur : les bureaux d'orientation professionnelle des universités peuvent utiliser le jeu pour encourager les étudiants à envisager un job d'été en hôtellerie-restauration, tout en faisant la promotion des cinq professions présentées dans le jeu.
- d. Agences pour l'emploi : le jeu peut servir à enrichir le processus d'orientation des personnes à la recherche d'un emploi dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.
- e. Hôtels/Restaurants/Entreprises d'accueil : le jeu peut être utilisé pour familiariser les stagiaires et les apprentis avec les différents services et rôles au sein des établissements d'accueil. Les contenus de formation du jeu peuvent être utilisés lors de sessions de formation périodiques en



entreprise ou d'événements d'intégration afin d'améliorer les compétences et les connaissances des employés actuels.

2. Amélioration de l'image du secteur :

Pour les clients des hôtels et des restaurants (en particulier les enfants et les adolescents), des QR codes renvoyant au jeu peuvent être affichés, permettant aux clients de jouer pendant qu'ils attendent, ce qui leur permet de mieux comprendre l'importance des différents postes au sein de l'établissement. Grâce à la fonction « Partagez vos résultats sur Facebook » à la fin du jeu, les joueurs peuvent être incités à partager leurs expériences et potentiellement gagner de petites récompenses de la part de l'hôtel ou du restaurant, améliorant ainsi l'image du secteur.

Les success-stories

Les [success-stories](#) ou « histoires de réussites » sont un autre outil du kit Pathway to Hospitality, et sont accessibles sur Youtube ou via le Serious-Game. Les success-stories sont des témoignages-vidéos de professionnels de l'hôtellerie-restauration. Il s'agit d'un outil précieux et d'une source d'inspiration pour promouvoir efficacement le secteur, en tant que choix de carrière gratifiant et épanouissant.

Chaque success-story présente la diversité des opportunités offertes par les carrières dans l'hôtellerie-restauration. Grâce à ces témoignages de professionnels issus de milieux/fonctions/régions différents, les success-stories donnent une perspective complète et réaliste. Ces témoignages évoquent différents aspects, tels que :

L'évolution de carrière : Les témoignages mettent en évidence les opportunités d'évolution professionnelle dans le secteur. Des postes de débutants aux postes de direction, les professionnels interviewés partagent leurs expériences en matière d'ascension professionnelle et de réalisation de leurs objectifs.

Flexibilité et diversité : Les interviews soulignent la flexibilité des horaires de travail et la diversité des environnements de travail, en hôtellerie-restauration. Les professionnels expliquent comment le secteur s'adapte à différents modes de vie, préférences et intérêts, ce qui en fait un domaine inclusif et dynamique.

Impact et connexion : Les success-stories mettent l'accent sur les liens significatifs tissés avec les collègues et les clients dans le cadre des métiers de l'hôtellerie-restauration. Les professionnels interviewés racontent comment leur profession leur permet de créer une différence positive dans la vie des gens, que ce soit par le biais d'un service exceptionnel, d'un échange culturel.

Passion et satisfaction : Au travers d'histoires et d'anecdotes personnelles, les professionnels expriment leur passion pour l'hospitalité et la satisfaction qu'ils en tirent.

Opportunités internationales : Qu'il s'agisse de travailler dans des destinations touristiques renommées ou de faire l'expérience directe de diverses cultures, les exemples de success-stories mettent en évidence l'attrait international et les opportunités offertes par le secteur.

Les Hospitality Messengers peuvent utiliser les success-stories comme outils pédagogiques pour inspirer et informer les futurs talents.

En formation, ces histoires peuvent être analysées comme des études de cas, offrant des exemples réels de défis surmontés et de succès obtenus. Les professionnels interviewés peuvent être présentés comme des modèles positifs, véhiculant des qualités telles que la persévérance et l'excellence du service à la clientèle. En outre, ces récits permettent aux futurs talents d'explorer la diversité des opportunités de carrière dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, en les incitant à réfléchir à leurs ambitions personnelles et à leurs points forts. En faisant le lien entre les success-stories et certains concepts théoriques appris en formation, les apprenants peuvent comprendre l'application pratique des connaissances théoriques dans des scénarios du monde réel. En fin de compte, ces histoires servent à inspirer et à motiver en montrant la passion et l'épanouissement que procurent les carrières dans l'hôtellerie-restauration, et en encourageant les futurs talents à envisager leur propre réussite dans ce secteur.

Formation des Hospitality Messengers

Le projet Pathway to Hospitality dispose de [supports de formation](#) pour les Hospitality Messengers. Les Hospitality Messengers sont principalement des professionnels de la formation et/ou de l'hôtellerie-restauration dotés des valeurs suivantes :

- Fierté d'appartenir à un métier au service des hôtes et offrant également un large éventail d'opportunités de carrière,
- Connaissance des questions de RSE et des moyens de la mettre en œuvre et capacité à promouvoir les efforts du secteur,
- Capacité à communiquer avec les groupes cibles dans une posture appropriée afin de les inciter à s'engager dans les métiers de l'hôtellerie-restauration.

Les Hospitality Messengers doivent être capables de valoriser et de promouvoir ces valeurs auprès de personnes en quête de projets professionnels.

Leur mission est d'attirer les talents, en particulier la génération Z, vers les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, et de veiller à l'amélioration de l'image du secteur et à sa responsabilité environnementale/sociétale.

Les objectifs des supports de formation sont les suivants :

- Doter les participants d'une meilleure connaissance du secteur de l'hôtellerie-restauration et de ses diverses opportunités de carrière.
- Favoriser la compréhension des principes de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de leur application dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.
- Développer des compétences de communication efficaces pour s'adresser à des publics divers et les inciter à envisager des carrières dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.
- Inculquer un sentiment de fierté d'appartenance au secteur de l'hôtellerie-restauration.

Le programme de formation peut s'articuler autour des modules suivants :

1. Introduction à l'industrie hôtelière et aux opportunités de carrière

- Vue d'ensemble du secteur : hébergement, restauration, tourisme et événementiel.
- Exploration des différentes carrières, en soulignant les possibilités d'évolution professionnelle.

2. Comprendre la RSE dans l'hôtellerie-restauration

- Définition et rôle de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).
- Découverte des initiatives de RSE dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, telles que la réduction des déchets, l'efficacité énergétique et l'engagement communautaire.
- Stratégies pour intégrer les principes de la RSE dans les opérations quotidiennes et promouvoir la durabilité.

3. Une communication efficace

- Techniques de communication adaptées à différents publics, y compris la génération Z, les demandeurs d'emploi et les publics défavorisés.

- Séances d'entraînement pour délivrer des messages persuasifs qui soulignent l'importance et l'impact social des carrières dans l'hôtellerie-restauration.

4. Types de discours à bannir et conseils pour promouvoir efficacement les emplois dans le secteur de l'hôtellerie-restauration

- Projection des [vidéos de trois chefs](#) et examen de leurs discours.
- Discussion sur les moyens les plus efficaces de faire passer le message à la génération Z.

5. Promouvoir l'hôtellerie-restauration comme une opportunité d'emploi et un choix de carrière durable

- Pratique du Tribunal des Métiers.
- Pratique du serious-game.
- Signature du Position Paper (il est recommandé d'organiser un événement formel de signature des Hospitality Messengers) et de communiquer dessus.

Le programme peut être mis en œuvre par une combinaison d'ateliers, de séminaires et d'activités interactives. Il est conseillé d'intégrer des conférenciers invités provenant d'établissements hôteliers/restaurants, des experts du secteur afin d'apporter des idées et une inspiration concrète.

Leçons à tirer de l'expérimentation des outils

Les expérimentations ont mobilisé les membres du consortium Pathway to Hospitality avec leurs équipes, leurs experts et de nombreux partenaires externes : restaurants, hôtels, acteurs du tourisme et de l'orientation professionnelle qui ont soutenu le projet. Il est à noter que Pathway to Hospitality propose une approche intégrée car le projet met à disposition son kit d'outils auprès des organismes de formation, des acteurs mais aussi du grand public (serious game, Tribunaux des Métiers, ingénierie de formation des « Hospitality Messengers », chaîne Youtube avec notamment les « success stories »).

La formation des Hospitality Messengers a été analysée à travers les retours d'enquête des participants aux deux sessions. Ces feedbacks confirment d'une part, l'importance des enjeux relatifs à la valorisation des métiers et d'autre part, l'importance du savoir-faire en termes de communication vers les différents publics cibles. Il est donc important d'avoir sur les territoires des ambassadeurs capables d'intervenir en fonction des besoins, et selon les profils du public ciblé.

Le serious-game, à travers les enquêtes de satisfaction menées, nous montre aussi l'importance d'aborder les métiers de façon ludique mais sérieuse. Les enquêtes confirment que très majoritairement les personnes manifestent leur intérêt pour le secteur. L'hospitalité est inhérente à la nature humaine et les employés du secteur ont la chance d'en faire leur métier. Le détour ludique des quiz repose sur le combat contre le « Nasty Warden ».

La mise en œuvre des Tribunaux des Métiers qui repose, là encore, sur une approche ludique, nous a permis d'avoir des retours de professionnels du secteur, de formateurs, d'acteurs divers de l'emploi et de l'orientation, et de bénéficiaires. Il ressort de ces feedbacks que les Tribunaux des Métiers sont des événements privilégiés où sont mis à plat sans fard les problématiques du secteur, permettant aux professionnels de l'hospitalité de s'exprimer sur l'évolution, la modernisation de la gestion des ressources humaines, l'implication dans le développement durable. Nous avons pu vérifier également que les Tribunaux des Métiers sont de véritables occasions d'avoir le déclic, le



coup de cœur pour un métier, grâce notamment à la rencontre avec les professionnels. La rencontre avec des professionnels passionnés permet de donner confiance et favorise l'engagement des personnes dans ces métiers. L'engagement des bénéficiaires en amont et pendant les sessions est vue comme des moments privilégiés de leurs parcours d'orientation où beaucoup de préjugés sont levés.

L'ingénierie de Pathway to Hospitality apparaît bien comme un ensemble d'outils pertinents au service de l'orientation professionnelle vers les métiers de l'hôtellerie-restauration.