



LIVRE BLANC

**SPECIFICITES
DES
LYCÉES D'HÔTELLERIE
ET DE TOURISME**

SOMMAIRE

1- PRÉAMBULE

2- PÉDAGOGIE

3- FORMATION EN ENTREPRISE

4- ENVIRONNEMENT ÉDUCATIF

5- GESTION DES ATOSS

6- GESTION FINANCIÈRE

7- HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

8- FORMATION EN TOURISME

9- CONCLUSION

PRÉAMBULE

Si les lycées d'hôtellerie et de tourisme, qu'ils soient technologiques ou professionnels, publics ou privés sous contrat, sont bien officiellement et structurellement des Etablissements Publics Locaux d'Enseignement comme les autres, la spécificité des « supports pédagogiques ouverts au public » que sont leurs restaurants, bars, chambres et hôtels d'application, induit des responsabilités et un fonctionnement particuliers en termes d'horaires, d'encadrement, d'entretien et de gestion.

Comment concilier la richesse pédagogique de ce modèle « d'alternance sous statut scolaire » que nous envient la plupart de nos collègues européens, avec la réalité des statuts des personnels ?

Comment intégrer un volet commercial pédagogiquement indispensable dans une gestion scolaire institutionnelle ?

Comment améliorer l'adéquation entre les besoins et les dotations, matérielles et humaines ?

Pour tenter de répondre à ces questions auxquelles nous sommes quotidiennement confrontés en tant que chefs d'établissement, gestionnaires ou chefs de travaux des lycées d'hôtellerie et de tourisme, nous avons réalisé un état des lieux dont l'objectif est de faire apparaître, par champ d'activité, l'écart entre un fonctionnement « classique » d'établissement scolaire et le fonctionnement atypique de nos établissements.

Puisse cet écart être pris en compte et comblé autant que faire se peut, afin que les établissements de formation d'hôtellerie et de tourisme continuent à donner aux jeunes les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être d'une famille de métiers qui contribue largement à la réputation de notre Ecole et au rayonnement de notre pays dans le monde.

Que soient ici remerciés tous ceux qui par leurs contributions ont permis la réalisation de ce document !

PÉDAGOGIE

1 - CONSTATS

1.1 - Les personnels

Les professeurs des disciplines technologiques et professionnelles sont fréquemment d'anciens professionnels.

On note une grande stabilité du corps enseignant toutes disciplines- confondues.

On observe un faible « turn-over » des Chefs de Travaux, des Conseillers Principaux d'Education, voire des Equipes de Direction.

Les actions de formation continue, demandées par les enseignants, restent centrées sur le champ professionnel et font peu appel à la transversalité.

Les enseignants ont des emplois du temps lourds lorsque s'ajoutent des heures supplémentaires années demandées ou imposées, des actions dans les GRETA ou centres de formation d'apprentis, et autres participations aux jurys d'examen, Validation des Acquis de l'Expérience et expertises diverses... Les contraintes liées à l'occupation des ateliers ne facilitent pas la communication entre les enseignants des disciplines professionnelles et ceux des disciplines dites générales - communication pourtant incontournable à la cohésion des formations et des équipes !

1.2 - Le secteur professionnel

L'hôtellerie restauration se montre « traditionaliste » :

- le CAP reste le seul « VRAI » diplôme reconnu par la profession,
- les Chefs d'entreprises en sont majoritairement titulaires,
- l'intégration et l'évolution de carrière des filles sont difficiles,
- la notion de temps de travail reste toute relative.

Les professionnels méconnaissent, trop souvent, la formation suivie par les jeunes qu'ils accueillent, leurs compétences, leurs attentes et celles de leur famille. L'atomisation du tissu d'entreprises ne favorise pas les évolutions.

1.3 - Les élèves

Leurs parcours, parfois longs dans le même lycée hôtelier (BEP+Bac Pro+BTS) ou (2^{nde} à BTS), génèrent un brassage peu fréquent avec des équipes enseignantes peu renouvelées.

Les référentiels peuvent leur paraître redondants.

Ils subissent des horaires lourds et décalés, pour des jeunes n'ayant pas toujours 16 ans, avec des contraintes fortes d'amplitude journalière et hebdomadaire, dans le cadre d'une formation physiquement fatigante et exigeante (tenue vestimentaire, transport de malles...). L'absence de temps libre en commun ne facilite pas le développement d'une vie associative et participative. Par exemple : UNSS (Union Nationale du Sport Scolaire), FSE (Foyer Socio Educatif), MDL (Maison des Lycéens)...

L'organisation de certains stages en période estivale allonge d'autant leur année scolaire.

Les locaux, dans les établissements scolaires, ne sont pas toujours adaptés. Ils ne comportent pas souvent de vestiaires d'accueil et professionnels fonctionnels, de lieux de vie et de travail pourtant indispensables à la prévention des risques réels (vols, alcoolisme, toxicomanie).

Absentéisme et rupture de formation peuvent parfois être la conséquence d'une motivation incertaine, de réalités socio-économiques difficiles ou de sollicitations extérieures.

Malgré la formation qui intègre les stages, les élèves, face à la réalité des conditions de travail, sont parfois amenés à changer de métier après quelques années de pratique professionnelle.

1.4 - Les fournisseurs

Les fournisseurs de produits et de matériels sont très présents et s'impliquent fortement dans l'information des élèves (et dans la formation ?).

Des liens étroits entre professionnels et enseignants des établissements rapprochent l'éducatif de la profession mais doivent être mieux exploités au niveau pédagogique.

1.5 - Le contexte

Les jeunes sont davantage ancrés dans la société d'aujourd'hui que ne le sont les enseignants ou les professionnels et donc plus soucieux des conditions de travail (respect des horaires, conditions d'accueil, de logement, de salaire, de respect...).

D'un choix traditionnel par vocation et passion, les élèves de nos jours se tournent vers nos formations pour exercer un « métier » : ils veulent pouvoir concilier, plus que leurs aînés, vie personnelle et vie professionnelle.

2 - NOTRE RÔLE

Que sommes-nous avant tout ?

2.1 - Nos missions

Les Etablissements scolaires ont pour mission de former et d'insérer les élèves qui leur sont confiés. Cela veut dire qu'il faut prendre en compte l'élève tel qu'il est et non tel qu'on le souhaiterait (ah, l'affectation informatisée !), qu'il faut le faire adhérer à la formation, lui faire découvrir et aimer le métier.

Nous sommes là pour que nos diplômés soient de futurs professionnels correctement armés, capables d'évoluer.

Pour mener à bien ces missions, il est nécessaire de donner toute sa place à la pédagogie, tant à l'école que dans l'entreprise.

C'est à ce prix que nous garderons les élèves jusqu'à la fin de leur formation et qu'ils resteront dans les métiers pour lesquels ils ont été préparés.

2.2 - Mise en oeuvre

Il nous appartient donc de remettre nos missions en perspective, c'est à dire :

- d'intéresser tous les élèves, durablement,
- de les rendre aptes à intégrer le monde du travail, qui nécessairement doit compléter la formation,
- de leur assurer une réussite aux examens,
- de leur permettre d'acquérir une qualification la plus élevée possible, ce qui les armera pour faire face aux évolutions professionnelles qu'ils seront amenés à vivre.

3 - PROPOSITIONS

3.1 - Dans nos établissements

Comme dans les collèges depuis longtemps, comme dans les lycées d'enseignement général, nous devons former les élèves qui nous sont affectés (et que nous ne choisissons plus) pour les amener tous au moins à un premier niveau de diplôme (CAP et BEP) et tendre, pour le plus grand nombre, vers un niveau IV voire III.

Pour ce faire, nous devons orienter la formation des équipes pédagogiques sur l'évolution de leurs pratiques et sur la prise en compte du vécu des élèves à l'Ecole et dans l'entreprise.

Le message institutionnel doit davantage porter sur les missions de l'enseignant et sur son éthique. C'est là le rôle des corps d'inspection et des équipes de direction pour tenter de répondre aux questions suivantes :

- comment aider les élèves en difficulté, combattre la perte de motivation, lutter contre les « évasions » ?
- comment favoriser l'évolution des pratiques pédagogiques et quelle formation continue proposer aux enseignants ?
- comment mieux différencier la voie technologique de la voie professionnelle et éviter les redondances des programmes ?
- comment s'inscrire dans la nécessaire élévation des niveaux de formation des futurs professionnels ?

Parallèlement, un réel investissement et une présence tout au long de la semaine des différents personnels d'Education, de Surveillance et de Santé notamment, des personnels ATOS, sont indispensables. Se trouve donc posé le problème des moyens au regard du fonctionnement hebdomadaire de l'établissement.

Nous devons pouvoir compter aussi sur les parents d'élèves pour accompagner l'entrée de leurs enfants dans nos formations et dans ces métiers.

3.2 - Dans l'entreprise

Une formation des tuteurs et un suivi prenant en compte globalement l'élève sont indispensables, l'acquisition des compétences autres que professionnelles doit aussi être évaluée conjointement.

La liaison déjà établie entre l'entreprise et l'établissement scolaire, doit être renforcée : nous sommes co-acteurs de la formation des jeunes.

Les tuteurs en entreprise devraient, eux aussi, modifier leur approche du nécessaire complément de formation qu'ils ont à donner à nos élèves pour en faire de futurs professionnels encore plus compétents. Pour ce faire, ils pourraient :

- donner l'exemple en permettant à leurs employés de participer à des actions de formation continue et faire fonctionner le Dispositif Individuel à la Formation (DIF),
- s'engager eux-mêmes dans la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE),
- permettre à leur personnel d'acquérir d'autres compétences pour leur permettre d'évoluer,
- prendre toute leur place dans l'évaluation des élèves (contrôle en cours de formation, jury d'examen...).

4 - LES REFLEXIONS

4.1 - Concilier deux logiques

L'ambiguïté de nos établissements tient au fait que, de façon permanente, on passe d'une logique pédagogique à une logique commerciale et professionnelle.

De plus, compte tenu de la complexité de nos établissements, notre quotidien est fait de problèmes divers, difficultés matérielles, réglementation et hygiène, réception au quotidien des livraisons et stockage des denrées périssables, organisation des remplacements des personnels absents pour faire face à la production et à l'accueil de la clientèle... Faute de temps et de personnels, le pédagogique passe donc, parfois, au second plan.

Il nous faut veiller à un strict respect du champ de compétences des uns et des autres : enseignants, parents d'élèves, fournisseurs.

4.2 - Se mettre en perspective

Plus que dans d'autres secteurs d'activité, un travail d'observation et d'écoute s'impose quant à l'évolution des métiers et à la demande des consommateurs. Face à l'apparition de produits nouveaux, à l'évolution technologique des matériels, aux modifications des habitudes alimentaires, à l'internationalisation de la gastronomie et du tourisme, notre mission est de faire acquérir aux jeunes un socle de connaissances et de compétences indispensables à l'adaptation nécessaire aux changements.

4.3 - S'engager dans un réel partenariat

Formateurs et professionnels se doivent d'avoir des préoccupations communes et de poursuivre un même intérêt, celui d'amener des jeunes sur ces métiers et de faire en sorte qu'ils s'insèrent durablement.

Cela suppose :

- d'évoluer dans les approches pédagogiques,
- d'imaginer des partenariats innovants,
- d'avoir une action commune de valorisation des métiers,
- de tendre à réduire l'écart entre le discours et la réalité,
- de rédiger et de respecter une charte déontologique de co-formation liant élève/parents/enseignant/mâitre de stage.

FORMATION EN ENTREPRISE

Les stages et les périodes de formation en entreprise sont conçus pour permettre aux élèves d'articuler les savoirs et savoir-faire acquis dans l'établissement scolaire avec les langages techniques et les pratiques du monde professionnel.

1 - ENCADREMENT DE L'ÉLÈVE

L'encadrement de l'élève relève de l'équipe pédagogique et recouvre plusieurs phases :

- la préparation de la période en entreprise
- l'accompagnement pendant la période en entreprise
- l'exploitation pédagogique de la période en entreprise
- la prise en charge financière par l'établissement des coûts induits.

2 - RESPONSABILITÉ DU CHEF D'ÉTABLISSEMENT

Le stagiaire demeure sous statut scolaire pendant toute la durée de son stage d'application. Le chef d'établissement scolaire conserve toute son autorité vis-à-vis du stagiaire. Celui-ci en accord avec le chef d'entreprise, organise les visites périodiques de l'élève effectuées par les professeurs de la division. La prise en charge de leurs frais de déplacement est à la charge de l'établissement.

3 - MODALITÉS GÉNÉRALES D'ACCUEIL

3.1 - Dispositions réglementaires

Les obligations devant être observées par les établissements scolaires et les entreprises sont définies dans des conventions selon la nature de la présence des élèves dans les entreprises.

3.2 - Les conventions

Elles répondent aux objectifs suivants :

- visite d'information en milieu professionnel,
- séquence d'observation en milieu professionnel,
- stage d'initiation en milieu professionnel,
- stage d'application en milieu professionnel,
- périodes de formation en milieu professionnel,
- périodes de formation en milieu professionnel à l'étranger.

3.3 - Les frais

Ils relèvent d'une organisation spécifique du dialogue avec les entreprises :

- frais en communications téléphoniques (y compris appels à l'étranger)
- frais postaux (nombreux allers-retours des conventions entre les établissements et les entreprises)

3.4 - Le travail de nuit des mineurs de moins de 18 ans

Décret 2006-42 du 13 janvier 2006

Les apprentis mineurs de moins de 18 ans, par dérogation de l'Inspection du Travail, peuvent travailler en des horaires de nuit : jusqu'à 23H30 en Hôtellerie et à partir de 4H00 pour les boulangers et pâtisseries.

Les stagiaires sous statut scolaire ne sont pas concernés par ces dispositions.

4 - STAGES ET PÉRIODES DE FORMATION EN ENTREPRISE

FORMATION SUIVIE	DURÉE	INTITULÉ
CAP	14 Semaines	Période Formation en Entreprise
BEP	8 Semaines	Période Formation en Entreprise
MENTION COMPLEMENTAIRE	10 à 16 Semaines	Période Formation en Entreprise
BAC PROFESSIONNEL	18 à 20 Semaines	Période Formation en Milieu Professionnel
BAC TECHNOLOGIQUE	8 Semaines fin de seconde 8 Semaines fin de première	STAGE
Mise à Niveau	16 Semaines fin d'année	STAGE accueil dans différents services
BTS	16 à 20 Semaines fin 1 ^{ère} année	STAGE accueil dans différents services

Les validations des périodes pour l'examen varient selon les formations suivies :

- les PFE et PFMP sont validées en Contrôle en Cours de Formation en co-évaluation avec les entreprises (CCF),
- les stages pour les BTS font l'objet d'une étude technique de la soutenance d'un rapport de stage,
- ces PFE et stages génèrent des difficultés particulières dans l'hôtellerie restauration :
 - travail des mineurs (le soir ou le dimanche),
 - amplitude de la journée de travail,
 - gratifications.

5 - FINANCEMENT DES PFE

Quatre sources sont possibles :

5.1 - Crédits d'état

Ils peuvent être minimes : de 5 à 10 % dans certaines académies.

Quelquefois les DARIC (Délégation Académique aux Relations Internationales et à la Coopération) ont des crédits spécifiques dans certains rectorats.

Le dédommagement des frais pour les élèves (transport, hébergement) ou pour les professeurs lors des visites de contrôle est pris en charge, en partie, par une subvention rectorale. Celle-ci, versée à l'établissement, fait l'objet d'une ligne budgétaire distincte. Les remboursements effectués par les secrétariats d'intendance le sont après vérification des pièces justificatives et états de frais de déplacement avérés par attestation de passage dans l'entreprise. Cette tâche, différente selon la convention, génère un volume de travail considérable.

5.2 - Programmes Européens

Exemple : Programme Léonardo. Certains membres dénoncent la lourdeur dans l'écriture de ces programmes. Malgré les stages des équipes enseignantes, les conseils des DARIC, l'obtention des crédits européens est aléatoire.

Par exemple :

- quelques chanceux arrivent à obtenir 96 bourses en 2 ans
- d'autres établissements trouvent des moyens en interne : 4 heures par semaine sur quelques mois...
- d'autres sollicitent plutôt les Ambassades à l'étranger, les Consulats, pour obtenir des financements.

5.3 - Conseil Régional - Conseil Général

Des fonds sont attribués de façon très inégale et très diverse d'une académie à l'autre : par exemple Poitiers où l'on reçoit 90 euros par élève et 750 euros pour la prospection.

5.4 - Autofinancement

Les lycées hôteliers organisent des activités pédagogiques qui génèrent des moyens permettant d'aider en partie les projets à l'Étranger.

ENVIRONNEMENT ÉDUCATIF

1 - LOCALISATION

Le lieu d'implantation d'un lycée hôtelier est important. Un établissement éloigné d'une zone d'activités connaît des problèmes particuliers de fonctionnement :

- Le fonctionnement

Difficulté de mettre une clientèle individuelle en présence des élèves :

obligation de faire du « banquet » pour remplir le restaurant d'application, nécessité de reprendre le travail de fidélisation de la clientèle après les congés scolaires pour assurer les travaux pratiques.

- L'accès

Les transports collectifs ne sont pas adaptés aux contraintes horaires des élèves terminant tard le soir (23 heures). Ils doivent trouver des solutions de remplacement, mettre à contribution leurs parents, etc...

1.3 - Le cadre de vie

L'organisation des internats sur le modèle actuel ne semble plus correspondre aux attentes des lycéens, ni aux exigences des responsabilités éducatives des Chefs d'Etablissement.

La réponse serait-elle de créer des internats sur le modèle des résidences étudiantes ?

2 - ENCADREMENT

Le fonctionnement spécifique d'un lycée hôtelier a des incidences fortes sur les personnels.

2.1 - Les contraintes

Existence d'internats à gros effectifs, souvent les plus importants du secteur d'implantation scolaire.

Horaires particuliers liés à l'ouverture au public en décalage par rapport à une journée scolaire standard.

Le modèle pédagogique "d'alternance sous statut scolaire" implique une gestion de vie scolaire adaptée, avec un contrôle de la scolarité compliqué par les allers-retours des élèves entre l'établissement et les entreprises, parfois sur plusieurs périodes dans l'année scolaire.

2.2 - Les conséquences

Besoin important de personnel de surveillance, les nuits "dévorant" beaucoup d'heures, aux dépens du jour. Le passage aux 35 h des Conseillers Principaux d'Education ne s'est pas accompagné de moyens supplémentaires, d'où un manque. Même remarque concernant la dotation en personnels de santé, particulièrement sollicités en lycée hôtelier.

Les dotations en postes de documentalistes sont loin de correspondre aux horaires d'ouverture et de fonctionnement des établissements.

L'ouverture au public génère des horaires irréguliers et différents de ceux des autres établissements (restaurants et chambres d'application), ce qui rend difficile la confection des emplois du temps des personnels de vie scolaire : retours tardifs à l'internat, mise en sécurité des bâtiments le soir. Rares sont les établissements pourvus d'un veilleur de nuit : il faut donc trouver des solutions de fortune : astreintes des personnels d'encadrement, par exemple.

L'alternance école / stages génère des difficultés d'adaptation à chaque étape : grande responsabilisation des jeunes en entreprise et retour souvent difficile à la « discipline scolaire », tout cela rendant particulièrement nécessaire la présence constante d'adultes, en contradiction avec l'évolution des statuts des personnels, ceux-ci ayant diminué leur temps de présence effectif.

GESTION DES ATOSS

Dans les filières de formation, l'activité hôtellerie restauration est considérée comme une activité de **SERVICE** (de type tertiaire) et non comme une activité de **PRODUCTION** (cas des séries techniques industrielles).

En conséquence, le coefficient appliqué pour la dotation en personnels ne tient pas compte de la réalité des charges de travail dans ce secteur et est pénalisant dans les modalités de calcul de la dotation théorique en personnel TOS et en personnel administratif. Si le barème « production » était appliqué aux lycées hôteliers ils se verraient dotés de 2 à 3 postes TOS supplémentaires.

Il est indispensable que soient reconnues les compétences requises pour le fonctionnement quotidien des lycées hôteliers. Les tâches des personnels administratifs, techniciens, ouvriers et de service sont plus étendues et plus spécifiques.

A titre indicatif, les chiffres utilisés ci-dessous sont ceux d'un établissement de 600 élèves offrant la filière de formation complète du CAP au BTS.

1 - LES PERSONNELS ADMINISTRATIFS

1.1- Secrétariat d'administration

Aux tâches ordinaires s'ajoutent toutes les conventions :

conventions de partenariat avec les entreprises : annexe pédagogique et annexe financière d'actions hors les murs (travaux pratiques déplacés),

conventions pour l'orientation : 200 conventions de mini-stages sont établies et échangées par courrier avec les collèges de l'Académie (à raison de trois à quatre élèves par jour pendant 4 mois),

conventions de stage : même si ce travail ne relève pas particulièrement du secrétariat d'administration, l'absence d'ATCT (Adjoint au Chef de Travaux) déplace cette mission sur le personnel de secrétariat d'administration. Pour une année scolaire, 875 conventions font le va et vient entre l'entreprise d'accueil, le responsable légal et l'établissement d'origine. A charge à ce dernier, de vérifier la légalité des horaires annoncés par le maître de stage (les contrôles de la Direction du Travail peuvent mettre un chef d'établissement en difficulté),

gestion du planning des manifestations et des réservations de salles,

- invitations diverses y compris pour les examens pratiques.

1.2 - Secrétariat d'intendance

La réalité des charges de travail dans le secteur spécifique de l'hôtellerie est plus importante que celle inhérente à une intendance traditionnelle.

Le fonctionnement d'un lycée hôtelier relève d'une gestion financière de type commercial dans le cadre de la comptabilité publique. La multiplicité des tâches est la suivante :

- gestion de la production : commandes, stocks, factures, en liaison avec le magasin,
- gestion des objets confectionnés : caisses journalières des restaurants, facturation pour paiements différés des groupes accueillis,
- gestion des élèves clients dans les restaurants d'initiation (reversement entre chapitres),
- stages et Périodes de Formation en Entreprises : frais de transport élèves et professeurs.

En conséquence, il y a des besoins spécifiques en personnels dans les lycées hôteliers :

- il n'y a pas de support administratif pour le chef de travaux (ceci est dû au fait que l'activité hôtelière est considérée comme une activité de service, c'est-à-dire tertiaire) : le secrétariat et l'intendance doivent pallier cette carence. Quand il y a un ATCT (Assistant Technique au Chef de Travaux), il collabore au fonctionnement de l'enseignement professionnel : gestion des commandes de denrées, gestion et accueil des groupes, stages, etc...
- la gestion des ateliers requiert une personne à temps plein à l'intendance, qui assure les tâches énumérées ci-dessus à l'aide d'un logiciel privé de gestion hôtelière, en réseau avec le chef de travaux et le magasin.

2 - LES PERSONNELS OUVRIERS ET DE SERVICE

2.1 - Amplitude de la journée d'activité

L'activité pédagogique commence à 7 h 45 (parfois à 7h, voire 6h pour les formations « boulangerie ») et s'arrête à 20 h 15, fin des travaux pratiques (selon les établissements, des T. P. avec clientèle extérieure peuvent se dérouler une ou plusieurs fois par semaine ou tous les soirs de la semaine et se terminer à partir de 23 heures).

Cette amplitude (différente de celle d'un lycée d'enseignement général) génère une difficulté de mise en place de l'emploi du temps journalier des agents.

Si l'organisation du travail prévoit :

- une équipe d'agents au service général (début 6 h 30 - fin 20 h 30), l'amplitude journalière est trop importante selon la réglementation en vigueur (+ de 11 h), même avec une coupure l'après-midi,
- deux équipes (une du matin, une du soir), l'effectif d'agents est trop faible pour pouvoir assurer cette rotation et un problème se pose pour l'équipe du soir : le nettoyage ne peut pas s'effectuer entre 13 h 30 et 18 h (locaux occupés).

2.2 - Amplitude de la semaine

Les lycées hôteliers, compte tenu de leur aire de recrutement régionale, offrent pour la plupart les services d'un internat.

Les internes sont en général accueillis dès le dimanche soir, et les derniers élèves partent le vendredi à 18 h (voire 23 h s'il y a un T. P. clientèle extérieure).

Ceci implique un emploi du temps des agents étalé sur la semaine du lundi matin 6h30 au vendredi 18 h (ou 20 h), le mercredi étant également une journée de pleine activité.

2.3 - Fonctionnement

2.3.1 - les ateliers pédagogiques

Les personnels assurent l'entretien des locaux spécifiques : cuisines, restaurants, pâtisseries, salles de technologie appliquée, salles de préparations préliminaires, salles de technologie spécialisée (sommellerie, liaison froide, fleurs...).

L'espace technique recouvre environ 3500 m².

L'ouverture de 7 h 45 à 20 h 30 nécessite de disposer de l'effectif complet à 6 h30 pour pouvoir assurer le nettoyage des locaux qui ont fonctionné jusqu'à 20 h 15 la veille.

Mise en place de la réglementation sur l'hygiène : la méthode HACCP exige dans les cuisines pédagogiques l'utilisation quotidienne des centrales de désinfection.

Lorsque l'établissement a été doté de machines à laver industrielles, pour des raisons de sécurité elles ne peuvent être laissées en autonomie aux élèves. La présence d'un agent responsable de la bonne marche du matériel, consomme quasiment l'équivalent d'un temps complet.

La dispersion des locaux et les horaires discontinus des agents complexifient l'organisation des services.

La maintenance des matériels d'équipement des cuisines (gaz et électricité) est assurée par les ouvriers professionnels.

La dotation réduite en personnels ne permet qu'un entretien curatif (la prévention n'est pratiquement plus assurée).

L'établissement est ouvert à la clientèle extérieure et se doit de donner au public une image de qualité tant sur le plan pédagogique que sur le plan logistique (matériels, locaux, extérieurs...).

2.3.2 - Le magasin des ateliers

La gestion quotidienne de denrées requiert auprès de l'O. P. magasinage formé aux spécificités de l'hôtellerie et à la manutention des denrées alimentaires (quand il y en a un), l'adjonction d'un ou deux O. E. A. pour assurer :

- la réception des marchandises au quai dès 6h voire 5h45 (complexité de la tâche due à la multiplication des lieux de livraison et de stockage entre les chapitres R2 et J1),
- les commandes en liaison avec le service d'intendance,
- la gestion des stocks,
- la préparation des chariots pour l'approvisionnement des cuisines (menus différents selon le nombre de cuisines pédagogiques + denrées pour les technologies appliquées),
- l'ouverture du service va de 7 h voire 6h le matin, pour l'accueil des fournisseurs à 17 h le soir,
- par ailleurs, aux compétences requises pour ce poste de magasinier (poste clef pour la santé pédagogique et financière du lycée) - outre celles inhérentes aux tâches mentionnées ci-dessus - s'ajoutent des compétences informatiques pour assurer le suivi immédiat de la réception des denrées.

2.3.3 - La lingerie

Ce service qui a totalement disparu des lycées polyvalents est un élément essentiel de la vie pédagogique de l'établissement : le linge des restaurants pédagogiques, restaurants d'application, bars d'application, hôtels,... Le traitement du linge fonctionne avec l'O. P. lingère (quand il y en a une) et l'apport d'O. E. A. du service général. Quand les postes existent, il est indispensable de les préserver. Dans le cas contraire et dans l'impossibilité de prendre en compte, d'un point de vue structurel, cette dimension, l'externalisation de ces prestations devrait faire l'objet d'une ligne spéciale dans l'attribution de la subvention régionale.

2.3.4 - Gardiennage des locaux

La mission d'accueil (téléphone, renseignements, réservations) revêt une importance spécifique dans un établissement hôtelier. Cet emploi suppose également une formation et des compétences particulières.

L'existence d'un internat, l'accueil tardif les soirs de fonctionnement des restaurants d'application, le contrôle des populations diverses (élèves, visiteurs, clients) impliquent, en terme de sécurité, la dotation en poste de veilleur de nuit.

2.3.5 - L'infirmier

Une infirmière ne peut faire plus de trois nuits d'astreinte (avec récupération d'horaires quand elle intervient). Les risques sont multipliés quand les lycées cumulent un internat et une ouverture de restaurants d'application tous les soirs.

Les personnels (professeurs, CPE, administration) sont alors investis des missions assignées à l'infirmière ce qui, en terme de responsabilité, n'est pas sans soulever quelques problèmes.

Il paraît donc plus que souhaitable que les ratios mentionnés en introduction soient enfin revus et que les lycées hôteliers soient considérés comme des établissements techniques (de **PRODUCTION**) à part entière en terme de sécurité et de compétences.

GESTION FINANCIÈRE

La gestion financière d'un établissement hôtelier ajoute à la gestion financière de tout EPLE une masse d'activités supplémentaires par, soit un accroissement du volume d'opérations communes, soit des modalités propres de fonctionnement.

Les enjeux de la commercialisation de la production - modalité propre de fonctionnement - en matière budgétaire, sont importants à plusieurs titres :

- nécessaire équilibre entre commercialisation et pédagogie,
- nécessaire adéquation entre équilibre du budget et subvention du Conseil Régional,
- nécessaire développement de l'image et du professionnalisme de nos formations.

Ces enjeux pointent notre rôle d'équilibriste en matière budgétaire :

- plus de 50 %, parfois, du chapitre J1 est alimenté par les objets confectionnés et la taxe d'apprentissage,
- pas de concurrence déloyale avec les professionnels locaux (nombre de couverts réglementés),
- pas de publicité (mais du « bouche à oreille »).

1 - ACCROISSEMENT DU VOLUME D'OPERATIONS

1.1 - La gestion des approvisionnements

Les commandes de denrées alimentaires, la gestion de la (ou des) caves à vins, les livraisons journalières, le paiement des fournisseurs prennent une importance considérable dans un établissement hôtelier. A titre d'exemple, une comparaison entre un collègue rattaché et le lycée hôtelier donne la proportion de factures suivante : 200 par an pour l'un, 2000 pour l'autre...

Le suivi des crédits, la gestion des stocks, l'application des normes HACCP acquièrent de l'importance avec le volume d'activité.

La liaison entre les services financiers et les ateliers, chef de travaux et ATCT (quand il existe) requiert un contrôle régulier de l'équilibre, entre le pédagogique, le commercial et les moyens financiers.

L'application au quotidien du Code des Marchés Publics engendre, du fait de la diversité des produits, une difficulté que ne connaît pas le service de restauration collective des EPLE.

Chaque académie (cela existe dans certaines) devrait se doter d'un site spécifique sur lequel les établissements pourraient se brancher. La publicité annuelle pourrait également se faire par voie de presse académique. Rappelons que l'Etat Prévisionnel de la Commande Publique, pièce annexée au budget, est intéressante pour analyser nos besoins et constitue un excellent outil et une grande satisfaction lorsqu'il est terminé !

1.2 - Fonctionnement

Les consommations en eau, gaz, électricité accroissent les charges de façon spectaculaire. Il suffit que le prix du mètre cube d'eau flambe, et la ligne budgétaire est insuffisante, la subvention régionale de fonctionnement ne prenant pas en compte nos spécificités dans ses critères de dotation. Les contrats de maintenance peuvent subir les mêmes aléas.

2 - ACTIVITÉS PROPRES AU SECTEUR HÔTELLERIE RESTAURATION

2.1 - L'ouverture au public

L'accueil de clients extérieurs engendre une gestion quotidienne des objets confectionnés avec pour les restaurants et salles spécialisées :

- des tenues de caisses journalières,
- des régies de recettes internes,
- la diversification des modes de paiements (liquide, chèques, cartes bancaires...),
- la gestion des dons,

des facturations nombreuses pour l'accueil des groupes,
des paiements différés et la difficulté de suivi des créances,

2.2 - Gestion spécifique des dispositifs pédagogiques

- gestion des élèves clients dans les restaurants d'initiation avec système de reversement entre les services (L2 ou R2 et J1),
- stages et P F E comportant des conventions spécifiques,
- indemnisation des frais de transports, d'hébergement pour les élèves (nécessaires en raison de l'éloignement ou des horaires du stage),
- ordre de mission pour les déplacements des professeurs avec défraiement pour le suivi des élèves en stage.

2.3 - L'ouverture internationale

Dimension incontournable de nos filières de formation, la maîtrise des langues vivantes dans le cadre de l'adéquation emplois/formations amène les lycées hôteliers à envoyer les élèves en stage à l'étranger :

lourdeur et complexité de la participation financière des programmes européens LEONARDO et COMENIUS,
régies de dépenses pour les professeurs accompagnateurs,

- opérations de conversion de monnaie étrangère,
- conventions de stages spécifiques, les normes d'accueil de stagiaires variant selon les pays (remboursement des frais de transport par l'entreprise, gratification, prévus ou non dans le pays d'accueil, etc.).

2.4 - les examens

- l'organisation, l'achat de matières d'œuvre, la confidentialité de l'anticipation des besoins pour les épreuves requièrent une vigilance pointilleuse du chef des travaux et des services financiers.
- l'équilibre financier est toujours à trouver entre les denrées achetées pour le nombre théorique de candidats, le nombre réel de présents, les clients nécessaires au déroulement des épreuves, la subvention pour l'organisation des épreuves et le coût réel de la matière d'œuvre.

2.5 - Gestion des Unités de Formation par Apprentissage

Même si elles ne sont pas développées dans tous les établissements, les directives ministérielles et les préconisations régionales alourdiront encore nos tâches et nécessiteront des compétences qu'il nous faudra puiser dans le vivier interne.

En conclusion, ces activités propres à l'hôtellerie restauration entraînent une gestion financière lourde, même si les effectifs sont peu chargés, et accroissent les besoins en moyens humains. Les dotations actuelles ne prennent pas en compte la réalité des charges de travail de ce secteur ni les compétences spécifiques qu'elles requièrent et devraient être abondées :

- d'un secrétariat pour le chef de travaux,
- d'un collaborateur à temps complet (ACTC) pour le chef de travaux,
- d'un adjoint administratif à temps complet pour l'intendance,
- d'OP pour les services spécifiques du magasin ateliers et pour la lingerie,
- d'OEA en fonction des besoins de l'activité des établissements.

Les personnels d'encadrement œuvrent quant à eux sans compter leur temps pour le bon fonctionnement des établissements hôteliers. Ces spécificités leur imposent une rigueur mais aussi un engagement de tous les jours. **Cette charge de travail supplémentaire ne pourrait-elle pas être prise en compte dans le classement des établissements** (points pour le barème d'attribution des catégories) ?

HYGIENE ET SECURITE

La responsabilité du chef d'établissement dans le domaine de la sécurité alimentaire est entière pour chaque prestation de restauration en direction des élèves et des personnels. Dans un établissement hôtelier cette responsabilité se situe dans deux domaines :

1 - LA RESTAURATION COLLECTIVE

L'alimentation des élèves a une importance capitale pour leur développement physique et mental. Les effets néfastes des carences ou du déséquilibre alimentaire sur la croissance et les capacités d'apprentissage sont bien connus. L'éducation nutritionnelle à l'école doit être reliée à la vie sociale et tenir compte des différentes cultures. Il ne faut pas oublier que le goût s'apprend. Il se forme, s'éduque, s'acquiert et ceci tout le temps, tout au long de la vie et dans un contexte culturel et sociologique donné. (recommandation permanente du GPEMDA, Groupe Permanent d'Etudes des Marchés Alimentaires, BO n°9 spécial du 28/06/2001)

2 - LA RESTAURATION PEDAGOGIQUE

La formation professionnelle des métiers de l'hôtellerie s'acquiert par la mise en pratique des techniques de transformation des denrées alimentaires.

Les productions culinaires réalisées dans les ateliers pédagogiques pouvant être proposées à l'alimentation sont consommées dans des restaurants pédagogiques par des élèves ou dans des restaurants d'applications par des clients.

Le chef d'établissement, le gestionnaire et le chef de travaux sont responsables chacun dans leurs domaines de compétences de l'observation des règles d'hygiène alimentaire.

2.1 - Références réglementaires :

Arrêté du 29 septembre 1997 *fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social*

Règlement (CE) n°852/2004 du parlement européen et du conseil du 29 avril 2004 *relatif à l'hygiène des denrées alimentaires*

Règlement 178/2002 du Parlement Européen et du Conseil du 28 janvier 2005 *établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation*

alimentaire, instituant l'Autorité Européenne de sécurité des aliments et fixant les procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires.

2.2 - Contrôle

La démarche HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) est un outil de mise en place de la réglementation, obligeant à la production de documents d'auto contrôle :

- la fiche contrôle à la réception
- les relevés de température de stockage (positif et négatif)
- les relevés de température pendant les phases de production
- les relevés de température de refroidissement rapide et de remise en t°
- les relevés des températures lors de la distribution
- les feuilles d'émarginement des plans de nettoyage
- les résultats d'analyse du laboratoire de contrôle

La mise en conformité consiste à prévoir un cheminement en « marche en avant » des denrées de la réception dans le magasin de l'économat vers les locaux de production culinaire ; des locaux de consommation jusqu'à l'élimination des déchets. Les produits frais ne doivent pas croiser les déchets. Il faut séparer les phases dites « propres » des phases dites « sales ».

L'attention portée sur les déchets dans leur stockage et leur transport est de la plus haute importance.

3 - DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES CONCERNANT LES LOCAUX SPECIFIQUES

Elles imposent de veiller, dans différents locaux, aux multiples opérations qui s'y déroulent.

3.1 - Au magasin « économat »

Il s'agit d'être extrêmement vigilant :

- à la réception des marchandises,
- à leur décartonnage (élimination des emballages et décartonnage systématique des viandes),
- au stockage dans des locaux séparés : épicerie, liquide, cave à vin ; produits frais et produits d'entretien,
- au stockage froid (armoires de froid positif pour les viandes, les poissons, le beurre, les œufs, les fromages, les légumes et armoires de froid positif pour les produits congelés et surgelés),
- à la distribution dans le respect de la chaîne du froid.

3.2 - Dans les cuisines et les locaux de production culinaire

Des modalités sont à respecter scrupuleusement :

- dans le cheminement des denrées alimentaires,
- dans l'affichage des protocoles de nettoyage des postes de travail, des plans de travail, des revêtements de sol,
- dans le suivi en continu des températures des armoires positives,
- dans l'affichage des températures des produits à l'arrivée en cellule de refroidissement,
- dans l'affichage des procédures de transport des déchets,
- dans la gestion des échantillons témoins (prélever un exemplaire de chaque denrée servie et conserver entre 0° et 3° pendant 5 jours).

Pour optimiser les résultats de ces opérations, des conditions sont indispensables telles que :

- la dotation en postes de **magasiniers formés à l'hôtellerie** et à la manipulation des denrées alimentaires,
- la formation des personnels, des enseignants, des élèves à l'observation et au respect des règles de sécurité alimentaire,
- **la surveillance médicale des personnels** (les dispositions qui précisent la reconnaissance de l'aptitude ou de la non aptitude des personnels par le médecin du travail ou de prévention, s'appliquent aux **élèves de la section "hôtellerie, restauration" et de la section "alimentation" des lycées professionnels et technologiques**. Dans ce cas, les visites sont effectuées par le médecin de l'éducation nationale).
- la maîtrise des risques sanitaires.

Des contrats de suivi des installations sont obligatoires et facilitent le travail des personnels. Il s'agit par exemple :

- de la vérification annuelle des appareils de cuisson et de laverie,
- de la vérification annuelle des appareils de réfrigération et de climatisation,
- d'un contrat annuel d'approvisionnement des produits germicides des lave mains,
- d'un contrat de maintenance du logiciel de gestion des armoires frigorifiques
- d'un contrat annuel de maintenance des postes de désinfection

3.3 - Nettoyage et entretien

Ce sont des postes spécifiques.

L'entretien du linge des restaurants, des chambres d'application, des tenues professionnelles des personnels, oblige à une organisation et à un investissement en

machines à laver, séchoirs, générateurs de vapeurs, calandreuses dignes d'une laverie industrielle.

De la réception du linge sale au nettoyage, du stockage du linge propre à la distribution, les circuits doivent se faire en « **marche en avant** ».

Disposer d'un local agencé selon les prescriptions de respect des conditions d'hygiène en particulier, aération, rejet de l'air vicié, rejet des eaux usées ; **maintenir des postes de lingères**, sont deux conditions essentielles.

L'entretien des batteries de cuisine, de la vaisselle, de la verrerie oblige à un parc de machines opérationnelles et en conformité avec la réglementation, ainsi que des locaux de rangements comportant des meubles et armoires en inox et fermant à clef.

L'entretien des locaux pédagogiques de production culinaire est assuré après chaque séance de travaux pratiques par les élèves sous le contrôle des enseignants. Pendant les journées de permanences des agents de service, lors des vacances scolaires, un ménage plus approfondi est assuré. De plus en plus fréquemment, les établissements font appel à des entreprises privées pour s'assurer, faute d'agents en nombre suffisant, d'un entretien des locaux conformes aux exigences des services vétérinaires.

L'hygiène corporelle est impérative. Il s'agit de veiller à la tenue vestimentaire des élèves dans les ateliers mais aussi à la propreté corporelle et au lavage des mains. Ceci implique de disposer de vestiaires, de sanitaires, d'armoires individuelles en nombre suffisant par rapport à la population d'élèves formés. Par mesure de sécurité il est nécessaire de prévoir des armoires dédiées au rangement des mallettes à couteaux.

La mise en œuvre de ces dispositions nécessite une vigilance particulière des responsables.

La présence d'un poste **d'assistant de chef de travaux** est indispensable au suivi des règles de sécurité alimentaire.

4 - SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

C'est un sujet particulièrement sensible dans les établissements.

4.1 - Sécurité des personnes

Les formations professionnelles présentent des risques d'accidents corporels, liés à l'utilisation de matériels chauffant ou coupant. Une demande de dérogation à travailler sur machines dangereuses pour les élèves mineurs doit être sollicitée

auprès de l'Inspection du Travail. Elle doit être strictement observée de la part des enseignants.

Un affichage des consignes en cas d'accident ou en cas d'incendie doit être présent dans chaque local accueillant des usagers.

La mise en place d'une formation de prévention aux risques professionnels est une nécessité pour les personnels et une démarche pédagogique en direction des élèves.

Pour ce faire, il y a nécessité de **postes d'infirmiers** pouvant assurer une surveillance médicale des élèves et des enseignants. Leur nombre doit couvrir l'amplitude d'ouverture de l'établissement, notamment les soirs de fonctionnement du restaurant d'application et en cas de présence d'un internat, ce qui est fréquent en établissement hôtelier.

4.2 - Sécurité des locaux

Les établissements peuvent être l'objet de tentatives d'intrusion de la part d'individus pour voler, consommer les produits dans les réserves ou bien vandaliser les locaux.

Le chef d'établissement, pour garantir la sécurité des biens et des personnes, doit pouvoir disposer d'équipements d'alarme anti-intrusion, de système de sécurité incendie, de vidéo surveillance aux portails et dans les locaux de matériels sensibles.

La présence **d'un veilleur de nuit** s'impose pour mener à bien cette mission de protection du patrimoine.

Le chef d'établissement doit aussi signer les contrats de maintenance des installations de distribution d'énergie et de protection des biens et des personnes pour :

- la vérification annuelle des installations électriques
- la vérification annuelle des installations gaz
- la vérification annuelle des extincteurs
- la vérification annuelle des détecteurs incendie
- la vérification semestrielle des boîtiers de secours 1 heure
- la vérification semestrielle des ascenseurs et monte- charges
- la vérification semestrielle des portails
- la vérification des hottes d'aspiration

Il doit aussi prendre en compte le **document unique d'évaluation des risques professionnels** [Article R 230-1 (n° 2001-1016, 5 novembre 2001) code du travail] qui précise que l'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs à laquelle il doit procéder. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'établissement.

FORMATIONS EN TOURISME

DU REVE A LA REALITE ...

Difficile de donner un état des lieux général et objectif en terme de formation dans le tourisme, du haut de nos établissements respectifs. Cependant quelques grandes lignes semblent ressortir.

Depuis la réforme du BTS Tourisme, les candidats ayant choisi leurs options se dirigent vers des métiers et des secteurs bien différents.

Peu de passerelles existent entre les deux BTS.

Pour le BTS Animation et Gestions Touristiques Locales l'enseignement tourné vers l'événementiel et la création d'animation pousse les jeunes à la sortie de leur BTS, soit dans des emplois saisonniers, soit en continuant leurs études.

Concernant le BTS Vente et Productions Touristiques, secteur encore florissant en terme d'emplois, peu de rêves en début de carrières : agent de voyages, carnettistes ou bien même agent de réservation en « call-center »...

Loin des concepteurs de produit, nos jeunes débiteront au Smic.

Concernant les formations supérieures, avec les suivis de nos étudiants, nous pouvons émettre le même constat que le Nouvel Observateur de janvier 2006 dans la rubrique « Entreprendre », article intitulé « Métiers du tourisme : loin des cocotiers, près des ordinateurs » : « Dans les formations supérieures, l'inadéquation est flagrante entre la formation et les besoins réels du secteur. Alors que l'industrie touristique n'offre que 120 postes de management par an, les licences professionnelles et les instituts universitaires professionnalisés qualifient 1700 jeunes par promotion. »

Aujourd'hui, il semblerait que les entreprises privilégient encore une expérience professionnelle et une évolution interne dans les sociétés.

Le niveau BTS constitue une base solide qui permet à nos jeunes de se lancer dans une vie professionnelle, où ils pourront s'accomplir en fonction de leurs capacités.

Les pôles TOURISME de nos établissements sont souvent constitués des deux BTS, AGTL et VPT, en référence à deux catégories de métiers :

- les émetteurs, Vente et Production Touristique VPT,
- les réceptifs, Aménagement et Gestion Touristiques Locales AGTL.

Ces deux diplômes du supérieur constituent le premier échelon pertinent quant à l'insertion professionnelle ; leur possible mise à jour régulière des référentiels par les CPC peut l'attester.

On peut déplorer que plus de la moitié des formations existantes échappent à tout contrôle de l'institution - qu'est-ce qu'on y fait, qui le fait - puisque relevant de structures ni publiques, ni privées sous contrat.

Si les jeunes diplômés VPT trouvent à s'insérer sur des emplois peu ou mal payés du secteur marchand, les diplômés AGTL relèvent plutôt d'emplois aidés. Les poursuites d'études sont donc fréquentes.

En termes de fonctionnement :

- - il est nécessaire d'avancer dans la recherche de partenariats différents et surtout moins coûteux avec des fournisseurs de GDS. Peut-être serait-il tout aussi formateur et efficace pour les étudiants d'avoir des semaines supplémentaires en entreprise centrées uniquement sur la pratique de ces logiciels et de davantage les former sur l'aspect commercial ?
- il est aussi indispensable que les moyens attribués par les Rectorats dans les DGH pour le fonctionnement de nos sections, intègrent un volume d'heures (HSA) afin qu'un des enseignants coordonne le pôle TOURISME de l'établissement : (1,5 heure par classe par exemple).

CONCLUSION

Ce livre blanc se veut l'inventaire des spécificités des établissements scolaires comportant des sections d'hôtellerie et de tourisme. Certes, des différences existent selon les types de structures : si l'on est dans un gros lycée urbain ou dans un petit établissement implanté en zone rurale, les volumes d'activité sont différents. En revanche, la sécurité alimentaire et la sécurité du travail s'imposent à chacun d'entre nous et c'est en étroite interdépendance que le chef d'établissement et ses collaborateurs, doivent optimiser le fonctionnement.

Ce livre blanc a pour objectif, non pas de modifier les référentiels des métiers, mais d'apporter un complément d'information aux responsables et partenaires des formations d'hôtellerie et de tourisme.

Ce livre blanc se veut donc, avant tout, un outil de communication en direction :

- de notre hiérarchie pédagogique et administrative,
- des parents d'élèves, des élèves et des personnels,
- des partenaires professionnels,
- des représentants des collectivités territoriales.

Souhaitons qu'il puisse favoriser la négociation, qu'il s'agisse de construire ou de restructurer des établissements, de réussir le transfert en cours des TOS, de recruter et de nommer des personnels qualifiés et en nombre suffisant afin d'assurer la sécurité et la maintenance des locaux pour un fonctionnement pédagogique optimal.

CHARTRE DU STAGIAIRE

Préparation du stage

	Stagiaire	Entreprise d'accueil	Etablissement scolaire
<p><u>Démarches administratives</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Documents administratifs - Convention de stage - Assurances - Certificat médical scolaire - Programme de stage avec définitions des objectifs pédagogiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre connaissance de la convention de stage - Prendre connaissance du programme de stage - Fournir les coordonnées exactes de ses responsables légaux et, si nécessaire pour les stagiaires mineurs, une autorisation parentale de prise en charge en cas d'accident ou d'hospitalisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Envoyer les conventions de stage dûment signées à l'établissement scolaire - Désigner le tuteur responsable du stagiaire - S'assurer de la conformité des machines et équipements de travail - Garantir un contenu de formation adapté au niveau de l'examen préparé - Fournir au stagiaire un certain nombre d'informations sur l'entreprise - Aviser le stagiaire d'une obligation de confidentialité - Déclarer à l'assureur l'accueil des stagiaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Envoyer et suivre les conventions de stage avec contrôle des signatures - Vérifier les dispositions relatives à l'assurance - S'assurer de l'adéquation Formation/Entreprise d'accueil selon l'annexe pédagogique - Fournir au stagiaire et à l'entreprise les coordonnées d'un responsable de l'établissement pouvant être joint y compris pendant les vacances scolaires - Désigner un tuteur pédagogique - Transmettre les avis médicaux de la Médecine Scolaire à l'Inspection du Travail - Fournir au stagiaire son numéro de sécurité sociale - Informer le stagiaire et l'entreprise de la démarche à suivre en cas d'accident - Sensibiliser le stagiaire à l'obligation de confidentialité des entreprises
<p><u>Organisation matérielle du stage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenue - Matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - Définir avec l'entreprise d'accueil la tenue et le matériel à emporter 		

Premiers contacts

	Stagiaire	Entreprise d'accueil	Etablissement scolaire
<u>Prise de rendez-vous</u> - Contact téléphonique ou par courrier	<ul style="list-style-type: none"> - Se conformer au rendez-vous pris avec l'entreprise - Garder les justificatifs de transport - Apporter les documents administratifs demandés par l'entreprise (carte de sécurité sociale, carte d'identité) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fixer un rendez-vous avec le stagiaire - Accueillir le stagiaire et lui présenter son tuteur en entreprise - Présenter les lieux et les personnes - Faire prendre connaissance des dispositions du règlement intérieur 	<ul style="list-style-type: none"> - Établir avec le stagiaire une lettre-type de prise de rendez-vous
<u>Accueil dans l'entreprise</u> - Encadrement - Documents administratifs	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre connaissance du règlement intérieur et de l'organisation interne (sécurité, démarche à suivre en cas d'accident, horaires) et les respecter 	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer l'organisation interne et de la vie de l'entreprise (sécurité, tenue, horaires, repas, absences) 	

L'entreprise lieu d'application de la formation

	Stagiaire	Entreprise d'accueil	Etablissement scolaire
<u>Planning de travail</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter le programme et exécuter les tâches demandées - Avoir conscience de l'obligation de confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la connaissance et l'intégration future dans l'entreprise - Respecter les termes de la convention de stage 	<ul style="list-style-type: none"> - Préciser le rôle du tuteur pédagogique - Convenir d'un rendez-vous avec le tuteur du stagiaire en entreprise - S'assurer du respect de la convention de stage
<u>Déroulement du stage</u> - Suivi de la formation - Evaluation - Contrôle en Cours de Formation	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter le planning de travail de l'entreprise et accepter les contraintes de la profession - Avertir le plus rapidement possible l'entreprise et l'établissement scolaire de toute absence ou accident (de trajet ou de travail) - Être présent lors de la visite du tuteur pédagogique 	<ul style="list-style-type: none"> - Avertir l'établissement scolaire de toute absence et de tout manquement au règlement - Préparer la visite du tuteur pédagogique - Informer le stagiaire de la visite du tuteur pédagogique et s'assurer de sa présence 	

La vie quotidienne

	Stagiaire	Entreprise d'accueil	Etablissement scolaire
Logement et blanchissage	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les lieux mis à disposition et les entretenir régulièrement - Ne pas introduire dans les chambres des boissons alcoolisées et autres substances dangereuses pour la santé - Ne pas introduire dans les chambres de personnes extérieures à l'entreprise sans autorisation de la direction - Respecter la tranquillité d'autrui 	<ul style="list-style-type: none"> - Donner une chambre dans un état propre avec sanitaires à disposition et un placard individuel fermant à clef - Si nécessaire mettre à disposition draps et linge de toilette - Pas de mixité dans les chambres - Assurer le blanchissage des vêtements professionnels et faciliter celui des vêtements personnels si le stagiaire est logé 	<ul style="list-style-type: none"> - Lors de la visite du tuteur pédagogique, celui-ci doit vérifier l'ensemble des dispositions et le comportement du stagiaire
Nourriture	<ul style="list-style-type: none"> - Informer l'entreprise des contre-indications alimentaires (certificat médical) 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer des repas quotidiens équilibrés 	
Tenue et comportement	<ul style="list-style-type: none"> - Doit se rappeler qu'il représente l'établissement et l'entreprise d'accueil - Avoir une tenue et un comportement corrects - Soigner l'hygiène corporelle - Mener une vie compatible avec la profession (sommeil, sorties) - Restituer à la fin du stage les biens appartenant à l'entreprise (cartes, parking, cantine, vêtements) 		

FORMATIONS EN TOURISME Enquête AFLYHT - Congrès de LA ROCHELLE 2005
--

Le questionnaire a été envoyé à l'ensemble des établissements qui préparent un BTS VPT ou AGTL.

Il avait pour objectif de voir comment se passait l'insertion professionnelle des étudiants après leur BTS qu'il soit AGTL ou VPT et d'étudier le pourcentage d'étudiants poursuivant leurs études.

Analyse :

-119 étudiants ont répondu.

Ces étudiants sont issus de 7 lycées : région auvergne (50% des réponses), région pays de la Loire (27%), région franche comté (13%) et Rhône alpes (12%).

Sur 119 étudiants, 53 c'est-à-dire 45% ont trouvé un emploi dès la fin de l'année scolaire.

Sur les 66 qui n'ont pas trouvé d'emploi, 45 ont poursuivi leurs études soit 68%.

Les formations qu'ils choisissent sont : licence professionnelle, master, école de guide interprète, UIP de tourisme leur permettant ainsi d'avoir un niveau BAC +3 ou 5.

-Pour ceux qui ont actuellement un emploi soit 80, 71% exercent dans la filière tourisme.

Ils travaillent alors dans une agence de voyage (50% d'entre eux) ou comme agent d'accueil (20%) d'entre eux ;

Ceux qui n'exercent pas dans la filière tourisme n'ont pas trouvé d'emploi dans cette filière ; ce n'est pas un choix délibéré.

Ceux qui ont un emploi ont un contrat CDI (43%) ou CDD (45%) en enfin saisonnier (7%).

Ceux qui travaillent en agence travaillent majoritairement chez les indépendants et pour les autres ce sont les offices de tourisme qui les ont embauchés.

-les étudiants qui ont répondu sont majoritairement des filles !! 92% et sont issus de VPT pour 61% d'entre eux et d'AGTL pour 21%.

-Ils ont passé le BTS en 2003 pour 41%, 2004 pour 56% et 2005 pour 3%.

Et sont nés en 84 (32%) 83 (36%) et 82 (24%).

-Ethnos permettant des tris croisés il est possible de compléter l'analyse ci-jointe :

Les BTS VPT trouvent plus facilement du travail puisque 47 % travaillent directement après leur BTS alors que les AGTL ne sont que 40%.

Il semble également que parmi ceux qui poursuivent leurs études les BTS AGTL sont plus nombreux proportionnellement puisque 75 % des AGTL continuent leurs études et seulement 61% des VPT.

Les contrats en CDI sont plus nombreux chez les BTS VPT (45%) que chez les BTS AGTL (38%).

Enfin côté embauche les BTS VPT sont 48% à exercer dans la filière tourisme alors que les BTS AGTL sont 46%.

Que dire de plus ?

Il est difficile de considérer que les résultats de cette enquête puissent être généralisés car les étudiants qui ont répondu peuvent ne pas être représentatifs... néanmoins cette enquête nous donne quelques tendances !!

Ces deux BTS permettent aux étudiants de trouver un emploi assez facilement dès la fin de leur scolarité s'ils le souhaitent ! et visiblement les BTS VPT sont mieux armés pour travailler dès la fin de leur cursus.

Après éventuellement une poursuite d'études 3 étudiants sur 4 exercent dans le métier du tourisme. ce qui pourrait vouloir dire que le contenu des études est en phase avec le monde professionnel et que les étudiants ne sont pas déçus par les métiers qu'ils exercent.

De plus ceux qui n'exercent pas dans le monde du tourisme le regrettent !!! Puisque c'est par dépit qu'ils ont cherché ailleurs !TOURISME quand tu nous prends !!

Près d'un étudiant sur deux a un CDI ce qui par les temps qui courent, au moment où notre gouvernement met en place de nouveaux contrats précarisant le statut des jeunes, est plutôt un bon résultat.

Il me semble en tout cas qu'il serait intéressant de poursuivre cette enquête l'année prochaine en travaillant avec un questionnaire ETHNOS...Celui qui est joint par exemple. Cette approche permettant d'avoir une analyse plus juste de la réalité de l'insertion professionnelle de nos étudiants.

Enquête réalisée par le lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme de Marseille (équipe d'enseignants en économie, droit et mercatique du BTS VPT) pour le compte de l'AFLYHT