

**PROJET CENTRE DE FORMATION PILOTE AUX METIERS DE L'HOTELLERIE, DE
LA RESTAURATION ET DU TOURISME**

CANTON DE BOSNIE CENTRALE – FOJNICA



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| PROJET CENTRE DE FORMATION PILOTE AUX METIERS DE L'HOTELLERIE, DE LA RESTAURATION ET DU TOURISME – CANTON DE BOSNIE CENTRALE – FOJNICA | 3 |
| CONTEXTE DE DEPART | 3 |
| HISTORIQUE DU PROJET | 5 |
| JUIN 2007 : LA NAISSANCE DU PROJET DE FORMATION | 5 |
| ANNEES 2008 ET 2009 : LA GENESE DU CENTRE DE FORMATION PILOTE | 6 |
| 2010 – 20013 : EVOLUTIONS DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET | 6 |
| PRESENTATION DES ECOLES ET ROLES DANS LE PROJET | 6 |
| IMPACTS SOCIAUX : MIXITE DES SEXES ET DES COMMUNAUTES – SEDENTARISATION | 7 |
| IMPACTS EDUCATIFS | 7 |
| CONTENU DES COURS | 8 |
| LE REFERENTIEL DE FORMATION | 8 |
| INDIVIDUALISATION DE LA FORMATION | 9 |
| LES ENJEUX A COURT ET MOYEN TERME | 11 |
| CREATION D'UNE STRUCTURE PORTEUSE DU PROJET - RECONNAISSANCE DE LA FORMATION | 11 |
| OUVERTURE DE LOCAUX PROFESSIONNELS ADAPTES - AUTONOMIE DU CENTRE DE FORMATION | 11 |

PROJET CENTRE DE FORMATION PILOTE AUX METIERS DE L'HOTELLERIE, DE LA RESTAURATION ET DU TOURISME – CANTON DE BOSNIE CENTRALE – FOJNICA

Contexte de départ

Depuis 2008 dans le cadre de cette coopération décentralisée, le Conseil Régional d'Auvergne en collaboration avec le lycée général et lycée des métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme de Chamalières dispense des formations cuisine, pâtisserie, service et hébergement en formation initiale aux élèves des écoles du canton de Bosnie Centrale mais aussi en formation continue aux employés d'établissements hôteliers et notamment à ceux du centre Reumal.

Ces formations se déroulent à Fojnica au sein du Centre Reumal, partenaire de la première heure qui met à disposition ses locaux professionnels pour assurer les formations, ses chambres pour accueillir les élèves des écoles les plus éloignées.

Fédérant toutes les écoles et communautés du canton et à l'aube d'une reconnaissance législative de cette formation par les autorités cantonales, le projet réclame dorénavant une dimension supplémentaire eu égard aux conditions matérielles difficiles et au faible volume d'élèves formés durant une année.

Aujourd'hui le projet semble être à une période charnière. Le Centre Reumal met gracieusement à disposition depuis le début des formations en février 2008 certains locaux professionnels. Vétustes, petits et continuant pendant la formation à exercer de l'activité, il est donc difficile d'assurer la formation dans la sérénité avec toute l'efficacité qui s'impose, mais surtout d'atteindre les objectifs initiaux :

- favoriser l'ouverture de perspectives de formation et d'emploi aux jeunes générations afin de stopper l'exode des jeunes générations Bosniennes vers l'étranger ;
- participer à la structuration de l'enseignement des métiers de bouche actuellement inadapté et peu efficace ;
- initier une évolution observable véritablement et durable des pratiques et des prestations en hôtellerie tourisme ;
- contribuer au rayonnement de la langue française et du savoir-faire à la française en matière de d'hôtellerie, cuisine, pâtisserie, restaurant, œnologie tout en valorisant les produits Bosniens ;
- participer à l'effort de développement touristique local.

Pour ce faire nous proposons de créer un « centre de formation pilote » des métiers de l'hôtellerie - tourisme. Modélisable à d'autres cantons, et destiné à devenir autonome à moyen terme.

En résumé, le centre de formation crée répondra aux impératifs suivants :

1. **Apporter une solution technique performante assurant une formation de qualité et adaptable pour les différentes composantes des métiers liés à l'hôtellerie, la restauration et le tourisme (Cuisine, pâtisserie, service, œnologie, hébergement et tourisme).**
2. **Satisfaire les professionnels du point de vue qualitatif et quantitatif, en formant des élèves performants et efficaces, opérationnels rapidement.**
3. **Revaloriser les métiers liés de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme en Bosnie en optimisant les procédures d'enseignement par la création d'un pôle d'excellence ;**
4. **Optimiser la qualité des prestations réalisées.**
5. **Simplifier les procédures techniques, rationaliser les modes opératoires.**
6. **Assurer le rayonnement de la Région Auvergne et de la France dans le cadre d'un projet de coopération décentralisée.**

Afin de pouvoir prétendre être un véritable centre de formation pilote clairement identifié, reconnu par les formations qu'il délivre avec des critères européens, capable de former toute l'année et d'intéresser les professionnels en termes d'employabilité et de formation continue de nombreux investissements s'imposent notamment au niveau des locaux de formation



Atelier cuisine de 12 m2 où cohabitent 14 élèves et 2 enseignants

JUIN 2007 : LA NAISSANCE DU PROJET DE FORMATION

En juin 2007 à la demande du Conseil Régional d'Auvergne, deux représentants du lycée général et lycée des métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme de Chamalières se rendent en Bosnie-Herzégovine. L'objectif principal de cette mission qui s'inscrivait dans le cadre d'un projet de coopération décentralisée entre la Région Auvergne et le canton de Bosnie Centrale : rechercher des terrains de stage en Hôtellerie –restauration pour les élèves du lycée de Chamalières.

Dès notre arrivée, nous nous sommes très vite rendu compte que cette idée même si elle restait possible, relevait presque de l'utopie dans un premier temps et surtout ne présentait que peu d'intérêts pour la Bosnie notamment eu égard à la situation du pays et à son développement touristique.

En effet, à cette époque aucun plan de développement stratégique global et « unifié » n'existait réellement dans le canton de la Bosnie centrale.

Des structures répondant à des standards européens d'hôtellerie et de restauration étaient quasiment inexistantes ou étaient en cours de création. Elles pouvaient donc constituer de potentiels lieux de stage pour des étudiants, cependant les freins restaient nombreux (langue, accessibilité difficile) pour pouvoir l'envisager sereinement.

Au-delà de ces freins, nos diverses rencontres, visites (hôtels, restaurants, écoles) et entretiens menés nous ont permis d'effectuer un constat inquiétant : l'enseignement professionnel de l'hôtellerie, de la restauration et du Tourisme en Bosnie centrale est en totale inadéquation avec les exigences requises à la mise en place d'une stratégie touristique cohérente. Cela nous semblait être le pré - requis nécessaire et préalable à la mise en place de toute démarche. En effet, il n'existait aucune politique cohérente à ce niveau. L'enseignement théorique étant totalement dissocié de l'enseignement pratique, celui-ci réalisé en entreprise et reposant d'avantage sur une observation que sur une réelle pratique.

Il en résultait une hétérogénéité technique importante et un manque de professionnalisme évident.

Ils nous semblaient donc nécessaire de proposer un projet de formation articulait autour de 3 points :

- ➔ Formation des personnels d'hôtellerie, de restauration et de Tourisme (formation continue).
- ➔ Formation des enseignants (Savoir transmettre).
- ➔ Troisième point, celui initialement prévu, à savoir l'échange de d'étudiants pouvant servir sur le terrain de relais à la mise en place au préalable d'une politique de formation cohérente.

L'idée de créer un pôle de formation « Hôtellerie – restauration, Tourisme » dont l'objectif est de former les enseignants mais également les personnes cadres des différentes structures du canton étaient née.

Fort d'un partenaire à Fojnica (le centre Reumal), prêt à mettre à disposition ses locaux et ses structures d'hébergement et sa logistique, le conseil Régional d'Auvergne en partenariat avec le lycée de Chamalières organise en 2008 dans le cadre de la coopération décentralisée une première session de formation.

Organisée sous forme de « campus » autour de thématiques spécifiques (l'accueil, l'animation, la cuisine du thermalisme....) durant les périodes de moindres activités, ces formations ont créé un véritable engouement et donné lieu à la remise d' attestation de formation.

ANNEES 2008 ET 2009 : LA GENESE DU CENTRE DE FORMATION PILOTE

Durant les années 2008 et 2009, réparties sur 3 périodes (Février, Avril et Juin) sont réalisées des formations sur les thématiques suivantes :

- Tourisme : L'organisation d'animation (40 heures, uniquement en 2009)
- Hygiène et sécurité alimentaire (8 heures en 2008 et 2009)
- Les bases de la cuisine et de la pâtisserie (72 heures en 2008 et 2009)
- L'accueil et les buffets au restaurant (20 heures)
- Le bar, les cocktails (40 heures en 2009)
- les techniques de vente (40 heures en 2009)
- L'accueil et le séjour du client à la réception et aux étages (20 heures)

Pas moins de 70 personnes seront formées la première année durant les 3 premières sessions pour la plupart des personnels des établissements hôteliers ou de restauration du canton et du centre Reumal.

En 2009, des élèves des écoles de Fojnica et Kiseljak commencent à être intégrés au programme en plus des professionnels présents, 24 élèves et 40 professionnels seront formés durant cette 2^e année.

Au terme de ces deux années, il apparaît comme une évidence que l'impact de ces formations restent limités et qu'elles doivent constituer le socle de départ d'un dispositif de formation plus élargi et construit pour être pérennisé à moyen ou long terme.

Dans le cas contraire, il semble difficile d'envisager une évolution véritablement durable des pratiques et des prestations. L'enseignement des métiers de bouche en Bosnie est peu structuré et relativement inadapté. Un travail conséquent doit donc être réalisé à la base.

2010 – 2013 : EVOLUTIONS DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET

A partir de 2010 et jusqu'en 2013, le projet va prendre une toute autre dimension grâce à des évolutions majeures dans le fonctionnement, les contenus mais aussi dans les pratiques pédagogiques

La création du centre de formation pilote destinée à former les élèves mais également les enseignants est un tournant majeur dans le projet

PRESENTATION DES ECOLES ET ROLES DANS LE PROJET

Les missions réalisées en 2009, nous ont permis de recenser précisément 7 écoles hôtelières présentes dans le canton de Bosnie Centrale.

| Etablissements | Origines Ethniques |
|-------------------------------------|---------------------------|
| 1°) Fojnica | ☛ Bosniaque |
| 2°) Kiseljak | ☛ Croate |
| 3°) Travnik | ☛ Bosniaque |
| 4°) Nova Bila (Banlieue de Travnik) | ☛ Croate |
| 5°) Vitez | ☛ Croate |
| 6°) Jajce | ☛ Croate et Bosniaque |
| 7°) Uskoplje | ☛ Croate |

Après rencontre avec les directeurs et étude des contenus de formation, nous devons arriver à la conclusion qu'aucune uniformité dans l'organisation, le fonctionnement et l'enseignement des matières liés à l'hôtellerie-restauration n'existe.

L'un des objectifs de notre projet est d'assurer la mixité inter- communautés durant les formations. Nous décidons donc de créer une classe mixte (parité des sexes et des communautés) au niveau des élèves mais également au niveau des enseignants.

Organisées sous la forme de « campus », la mixité a même été prolongée au niveau des internats afin de créer un véritable esprit d'équipe

Nous décidons donc de retenir l'organisation suivante

14 profils « élève » recrutés par spécialité (Cuisine-Pâtisserie et Restaurant-Hébergement)

Le fonctionnement initial prévu est bâti sur un cycle de 7 semaines sur le fonctionnement correspondant aux vacances scolaires des intervenants français.

☛ Chaque année : 1 « classe mixte » en cuisine et une en restaurant : 14 profils recrutés, 2 élèves par établissement (fille et garçon) + 2 formateurs (d'une école et d'une confession différente chaque année).

Toutes les écoles participent activement aux sessions de formation et aux réunions organisées comme l'atteste l'écriture du référentiel commun.

IMPACTS SOCIAUX : MIXITE DES SEXES ET DES COMMUNAUTES – SEDENTARISATION

A notre connaissance, il s'agit d'un des rares projets de coopération décentralisée à fédérer l'ensemble des communautés qui eu égard au contexte géopolitique de la Bosnie Herzégovine n'est pas aisée.

Notre projet assure depuis son démarrage la mixité inter- communautés et la mixité des sexes durant les formations. Le fonctionnement avec une classe « Mixte » composée d'élèves issus des différents établissements et différentes confessions a permis d'atteindre cet objectif. La création d'un référentiel de formation commun à toutes les écoles dans le canton de Bosnie Centrale atteste de cette réussite.

L'ouverture d'un centre de formation « Mixte » durable et pérenne aux métiers formant aux métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme permettrait humainement d'augmenter les impacts positifs de cette mixité.

Ce secteur est en Bosnie considérablement dévalorisé compte tenu du manque de professionnalisation, notre projet favorisera également l'ouverture de perspectives de formation et d'emploi aux jeunes générations afin de stopper l'exode des jeunes générations Bosniennes vers l'étranger.

IMPACTS EDUCATIFS

L'enseignement professionnel de l'hôtellerie, de la restauration et du Tourisme en Bosnie centrale est en totale inadéquation avec les exigences requises à la mise en place d'une stratégie touristique cohérente.

Il en résulte une hétérogénéité technique importante et un manque de professionnalisme.

Les métiers liés à ce secteur sont en Bosnie considérablement dévalorisés compte tenu du manque de professionnalisation. L'ouverture du centre de formation permettra de donner de la cohérence à l'enseignement pratique et théorique.

La création en 2012 d'un référentiel de formation commun à l'ensemble des écoles va dans ce sens. Uniformiser et harmoniser les pratiques pédagogiques, assurer une formation pratique dans un même centre de formation pour toutes les écoles du canton devraient permettre de réduire les écarts de niveaux entre les formés et d'augmenter considérablement leur adaptabilité aux exigences requises par les professionnels

CONTENU DES COURS

Les formations se déroulent en 3 sessions de 2 semaines auxquelles vient s'ajouter une semaine d'évaluation.

L'ingénierie de formation retenue est la suivante :

- ✓ Formation cuisine et pâtisserie : 192 heures
- ✓ Formation Service, hébergement, œnologie : 231 heures
- ✓ Evaluations : 36 heures

Les phases d'évaluation comportent une épreuve écrite pour toutes les spécialités.

En pâtisserie et cuisine – restaurant et hébergement, deux épreuves pratiques distinctes



Phase d'évaluation en pâtisserie par les enseignants Bosniens et l'enseignant français

LE REFERENTIEL DE FORMATION

Parallèlement aux formations dispensées, les 2 premières sessions de formation de 2012 nous ont également permis en concertation avec le ministère (Premier Ministre, Ministre de l'Education Nationale, Ministre du Tourisme et les écoles de rédiger un référentiel de formation pour le futur centre

Le ministère de l'Education du canton de Bosnie Centrale, les directeurs des différentes écoles ont accepté le principe d'un référentiel commun pour les travaux pratiques, ce qui était loin d'être acquis.

Afin de répondre aux exigences des différents acteurs, les référentiels de formation des technologies n'ont été que ré-agencés logiquement tant dans les thèmes que dans certains contenus.

Chaque établissement souhaitant sur ce point conserver une certaine autonomie.

Après traduction, ce document a été présenté lors d'une réunion de travail aux différentes écoles, pour étude et réajustements éventuels.

Ce document conséquent adressé aux autorités cantonales servira de socle commun aux différentes écoles et permettra le vote et la modification officielle des référentiels existants.

Ce nouveau pas franchi constitue à nouveau une avancée considérable vers notre objectif de départ qui est la création d'un centre de formation commun à l'ensemble des écoles et communautés.

INDIVIDUALISATION DE LA FORMATION

En 2013, l'équipement en matériels de la cuisine et du restaurant par le Conseil Régional d'Auvergne a diamétralement changé le déroulement des formations et la pédagogie mise en œuvre tant en cuisine qu'en restaurant.

L'individualisation complète des postes de travail permet aujourd'hui de mettre en œuvre une pédagogie différenciée proche de celle dispensée dans les lycées hôteliers Français.

Les séquences pédagogiques en cuisine et en pâtisserie sont maintenant organisées autour de la réalisation de deux plats qui balayent les techniques de base à aborder.

Un lancement de cours réalisé au tableau permet de lancer la séance de travaux pratiques, cette dernière est ensuite entrecoupée de démonstration des enseignants qui permettent ensuite aux élèves de mettre en œuvre en autonomie, des évaluations formatives sont réalisées en cours de préparation.

Cette nouvelle organisation permet aussi de développer une véritable transversalité entre les cours de TP, les phases de démonstration et la technologie.

Une organisation pédagogique en totale adéquation avec les attentes des professionnels mais également avec les pratiques mises en œuvre dans les lycées européens et notamment français.

Travail en autonomie des élèves :



Séance de travaux pratiques sur les tailles de base



Travaux pratiques de pâtisserie : le travail à la poche



Atelier de restaurant individualisé : le flambage des fruits



Cours de technologie cuisine en salle banalisée

CREATION D'UNE STRUCTURE PORTEUSE DU PROJET - RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

Afin de pouvoir légiférer sur le nouveau référentiel de formation et d'en faire l'outil commun à toutes les écoles Une demande d'agrément doit d'abord être formulée au Ministère et cette demande doit être portée par une entité qui ne peut pas être Reumal qui dépend du Ministère de la Santé.

L'enjeu des prochaines semaines va être de créer une association à trois têtes (Conseil Régional d'Auvergne, Lycée de Chamalières et aquareumal) déclarée comme organisme de formation pour toutes les écoles bénéficiant de l'agrément, condition sine qua non à la modification de la loi cantonale et la reconnaissance du référentiel

OUVERTURE DE LOCAUX PROFESSIONNELS ADAPTES - AUTONOMIE DU CENTRE DE FORMATION

Le centre Reumal nous met à notre disposition depuis le début des formations en février 2008 certains locaux professionnels. Vétustes, petits et continuant pendant la formation à exercer de l'activité, il est donc difficile d'assurer la formation dans la sérénité avec toute l'efficacité qui s'impose. Il apparaît aujourd'hui utopiste d'envisager de pouvoir former plus d'élèves par spécialité qu'actuellement, l'impact est donc limité.

La création d'un référentiel commun à toutes les écoles, la modification imminente de la loi, nous impose de disposer d'un outil de formation en adéquation avec les exigences des professionnels et des standards européens.

Après une période d'accompagnement et d'assistance à l'ouverture du centre, ce dernier devra fonctionner en autonomie.

L'enjeu majeur à court terme reste la recherche du financement nécessaire à la concrétisation de ce projet.

