

Formation en prévention prend l'initiative

Les employeurs et bureaux d'intérim y sont confrontés tous les jours : les fonctions de base dans l'horeca ne sont pas aisément remplies. Les sociétés horeca investissent dans la formation de personnel fixe mais quid pendant les pics d'activités ? Ceux-ci sont pris en charge par des intérimaires... présentant de préférence les mêmes qualités que le personnel régulier... Les candidats qui affichent le bon état d'esprit existent, mais ils manquent de formation et d'expérience.



Johan HOLBRECHTS, Safety & Security Manager - Accor Hotels BeLux



David DEBIN, Sales & Operations Manager Horeca & Events de Manpower

Peu de jeunes gens choisissent encore une formation de base horeca : c'est un métier difficile, surtout en raison des heures de travail irrégulières. Celui qui entame des études horeca, vise le niveau bachelier mais de cette manière les fonctions de base ne sont pas remplies. De plus en plus de jeunes de 20 et 30 ans, constituent désormais la base de recrutement pour les entreprises et les bureaux d'intérim. Après une première expérience de travail et/ou de chômage, ils cherchent un emploi (fixe) dans une profession en pénurie. Problème ? Ces personnes n'ont aucune connaissance préalable ni formation dans le secteur de l'horeca.

Ne pas former coûte de l'argent...

Les statistiques européennes sur base de l'activité montrent que l'horeca regroupe 5 % de tous les accidents de travail entraînant une incapacité de travail de plus de trois jours. Cela concerne surtout les catégories d'âge les plus jeunes, de 18 à 24 ans (21 %), et de 25 à 34 ans (26 %). Les heures de travail irrégulières, l'échelle des salaires pas très élevée, le faible taux de formation attirent, via ce secteur, une importante main-d'œuvre non expérimentée sur le marché du travail. Les accidents lourds plus rares, avec issue fatale ou non, apparaissent dans le groupe au-delà de 35 ans. L'horeca belge obtient un score moyen par rapport aux autres activités économiques : l'industrie hôtelière (taux de fréquence des accidents de 21,23) fait un peu moins bien que les restaurants (TFA : 18,79). Ceci est dû à la réglementation étendue appliquée aux cuisines et développée au cours de ces dernières années. L'horeca s'en sort mieux que, par exemple, l'industrie du traitement alimentaire (TFA moyen de 30,67) mais moins bien que l'assemblage automobile (TFA : 16,46).

Former soi-même pour une qualité sur mesure

Johan HOLBRECHTS, Safety & Security Manager Hôtels Accor BeLux, sait bien que les formations sont indispensables pour fournir un service de qualité : « Nous travaillons surtout avec du personnel propre

et veillons à ce que chacun possède les compétences de base, connaisse et applique clairement les exigences de qualité spécifiques par marque. Investir dans du personnel fixe présente deux grands avantages : l'implication pour la marque est plus grande – si l'on est fier de sa marque, on y investira aussi davantage. D'autre part, on peut organiser pour son propre personnel des formations que l'on peut enrichir. Les hôtels Accor par exemple prévoient annuellement différents modules de formation qui présentent chaque fois un nouvel aspect de l'ergonomie. Ces sessions sont préparées par des ergonomes spécialisés dans les activités horeca et ont débuté il y a une dizaine d'années lorsqu'une analyse des statistiques d'absentéisme a montré que les plaintes pour des maux au niveau des épaules et du dos constituaient une cause importante d'incapacité de travail. L'ergonomie est également prise en compte pour les investissements dans de nouvelles infrastructures et de nouveaux appareils. Les prises sont par exemple placées à hauteur des interrupteurs afin d'éviter de se pencher. La faible rotation du personnel chez Accor (19 % contre une moyenne de 50 % dans l'horeca), prouve qu'investir dans le personnel est payant. »

En outre, Accor prévoit aussi des formations sur la qualité et le suivi ISO ainsi que des exercices portant sur les actions et l'évacuation en cas d'incendie.

Quid des intérimaires ? « Accor fait appel aux intérimaires en cas de pics d'activités et surtout en cas de baisse inopinée d'effectif. Nous avons alors besoin de quelqu'un qui maîtrise les compétences de base et puisse intervenir immédiatement », précise Johan Holbrechts.

Bureau d'intérim : sélection et formation

Le bureau d'intérim devient de plus en plus l'organisme de sélection pour les chefs d'entreprises horeca. Le personnel de salle et le réceptionniste de l'hôtel sont des professions en pénurie, mais aussi les employés polyvalents en cuisine et le personnel de chambre (house keeping) sont toujours plus difficiles à trouver. « Nous trouvons des gens avec

: le secteur hôtelier

l'état d'esprit adéquat, mais sans connaissances professionnelles », explique David DEBIN, Sales & Operations Manager Horeca & Events de Manpower. « Nous sommes confrontés à deux faits : les formations adaptées ne sont proposées nulle part et, d'autre part, les entreprises font appel à nos collaborateurs pour des besoins occasionnels. L'intérimaire doit être immédiatement mobilisable, cela signifie qu'il doit connaître le métier et le secteur. Notre approche consiste à organiser nous-mêmes la formation sur la base des besoins et des compétences que nous demandent les clients. C'est ainsi que nous pouvons créer un pool d'intérimaires formés prêts à intervenir à tout moment. Nos formations sont composées d'une partie théorique, d'une partie pratique et peuvent aussi être adaptées sur mesure pour le client. »

Collaborateur en cuisine et personnel de salle, réceptionniste et personnel de chambre

Manpower organise quatre formations horeca spécifiques. Le personnel de chambre et de salle est formé par Manpower tant au niveau théorique que pratique. La pratique de la cuisine et la réception de l'hôtel sont apprises sur le terrain chez le client. On peut comparer cela à un stage pratique. Toutes les formations sont achevées par un test de compétence. Le but est de certifier ces formations de manière à ce que les candidats qui ont réussi puissent

présenter une attestation formelle de connaissance et de formation. Manpower assure d'ores et déjà des formations horeca pour le Forem (organisme wallon de reclassement) et est en négociation avec Actiris (Bruxelles) et la VDAB (organisme flamand de reclassement).

Manpower va même plus loin. Dans la deuxième moitié de cette année, il ouvre un véritable centre de formation où toutes les facilités pour ces quatre professions horeca seront présentes de manière à ce que les formations puissent avoir lieu en interne et que la connaissance des intérimaires puissent être constamment actualisées ou remises à niveau.

Les conditions du succès

De bonnes connaissances professionnelles supposent une bonne part de prévention. Il est tout aussi important que l'employeur comme l'intérimaire soient convaincus des avantages de la prévention. Afin qu'ils se stimulent l'un l'autre dans la détection de zones ou de situations à risque et la recherche d'une solution plus sûre. Un partenariat avec les secteurs concernés et les fournisseurs permet d'étendre la politique au niveau régional ou national. En outre, la formation doit être adaptée au groupe-cible auquel elle s'adresse. La vidéo de formation pour le personnel de chambre de Manpower, Accor et Axa en est un bon exemple (voir cadre).

Isabel GRILLET ■

Trois axes de formation : recrutement, formation fonctionnelle et prévention.



Un travailleur bien formé intéresse plusieurs parties : Manpower, Accor Hôtels et l'assureur Axa ont réalisé ensemble une **vidéo de formation pour le personnel de chambre**. Qu'est-ce qu'il y a de difficile à cela ? Tout le monde sait faire un lit quand même... En fait, non ! Les tâches du personnel de chambre sont très spécifiques : connaître les règles en entrant dans une chambre d'hôtel, comment tenir compte de la vie privée et des objets personnels des hôtes, utilité et fonctionnement des alarmes, produits et équipement, éviter les chutes dans les salles de bain glissantes, refaire les lits sans trop solliciter le dos, etc. « Nous rompons avec l'image stéréotypée de la 'femme de chambre' et avons confié le rôle principal à Ganga, pas un top modèle mais un vrai collaborateur de l'hôtel Ibis à Anvers. Le programme gagne ainsi en réalisme (...) et les candidats se sentent valorisés dans leur métier », déclare Johan Holbrechts, Safety and Security Manager d'Accor. Cette initiative conjointe de Manpower, Axa et Accor a été récompensée par le prix de l'Audiovisuel décerné par le Conseil Supérieur de la Prévention et de la Protection au travail. Ce prix a été attribué dans le cadre d'un concours annuel qui vise à promouvoir les bonnes pratiques dans le domaine de la prévention des risques, de la formation, de la communication ou de l'organisation du travail en vue d'améliorer les conditions de travail. La cérémonie s'est déroulée fin de l'année passée, en ouverture de la « Semaine européenne pour la sécurité et la santé au travail », à l'occasion d'un colloque organisé par le SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale réunissant des professionnels qui s'engagent activement pour la sécurité et le bien-être au travail.