

Apprendre sur le terrain au GH Henri Mondor

Le service restauration du groupe hospitalier Henri Mondor en région parisienne, qui regroupe les hôpitaux Henri Mondor, Albert Chenevier, Emile Roux, Joffre Dupuytren et Georges Clémenceau, accueille depuis trois ans des apprentis faisant une formation en alternance pour obtenir la licence professionnelle Production, qualité et management en restauration commerciale et collective. Cette année, il forme également un apprenti en CS Restauration collective.

Jocelyne Jouchter est ingénieur restauration au GH Henri Mondor. La candidature spontanée d'une première apprentie lui a fait découvrir la licence professionnelle Production, qualité et management en restauration commerciale et collective, qui lui a paru totalement adaptée aux missions confiées aux cadres de proximité dans une UPC. Elle en est à la 3^{ème} expérience en 2013-2014, avec un double objectif : « Partager les pratiques professionnelles en faisant découvrir la restauration hospitalière et son management, et éventuellement pouvoir recruter des jeunes cadres ayant une expérience terrain. » Et de souligner : « Nous venons de recruter une lauréate de la licence pro, qui a fait son apprentissage sur une autre collectivité, a eu une capacité d'intégration indéniable et se montre très efficace sur le terrain. »

Des missions avec des échéances

Le choix des apprentis se fait dans un premier temps sur CV, suivi d'un entretien, « voire deux afin d'affiner le choix. La qualité du CV et de la lettre de motivation est importante, pour un premier avis. Pour autant, l'entretien est essentiel, car même si parfois des parcours scolaires, dans les métiers de la restauration ou la diététique, peuvent laisser penser que le candidat a le bon profil, on peut aussi lui découvrir une véritable passion pour

À noter

Céline Chevalier, responsable qualité restauration au GH Henri Mondor a été tutrice de « terrain » pour les 2 premières apprenties en licence. Cette année, Céline Chevalier est maître d'apprentissage pour la 1^{ère} fois, suite à la proposition de Jocelyne Jouchter, le service accueillant un apprenti en CS restauration collective, Nicolas Chartrain. « Je l'ai recruté sur CV », explique-t-elle, « l'entretien a été un moment-clé, car Nicolas possédant déjà un CAP de cuisine traditionnel, je me suis demandé ce que lui apporterait cette certification. Le fait que la cuisine collective soit porteuse d'emplois a été l'une de ses motivations principales, ainsi que la découverte d'un nouvel environnement et de nouvelles méthodes de travail. Le CS étant récent, je me suis appuyée sur les référentiels envoyés par le CFA La Saussaye à Sours-Chartes. Ce sont de véritables bibles, très détaillées, qui nous permettent d'avancer pas à pas et dans la bonne direction avec l'élève. » Pour elle, « passer son savoir et réussir à faire aimer son métier est très gratifiant, surtout lorsque l'on garde des contacts pour suivre leur évolution après leur passage », comme c'est le cas pour les deux apprenties en licence.



© K. Averty

la restauration collective au sens large. » Les qualités requises ? « La dynamique du candidat, sa capacité à communiquer, son sens de l'écoute car le management des équipes fera partie intégrante de ses missions de demain. » Sur le terrain, Jocelyne Jouchter estime que les apprentis doivent faire preuve d'autonomie et elle leur confie « des missions avec des échéances, en essayant de les faire travailler sur l'année sur l'ensemble des secteurs du service de restauration. Nous organisons des points réguliers et je leur donne les outils pratiques pour qu'ils mènent à bien leurs missions ».

« Les apprentis sont invités à travailler en équipe »

Grâce à ces formations par apprentissage, « ces jeunes entrent dans la vie professionnelle avec déjà une expérience et des compétences affirmées. Ils ont acquis les fondamentaux des missions confiées à un cadre de restauration collective et les bases du management, il y a les savoirs que l'on apprend et les savoir-faire que l'on acquiert. Au niveau licence, l'encadrement des apprentis passe par des points réguliers avec eux, une disponibilité du maître d'apprentissage mais aussi de l'équipe d'encadrement du service, afin de pouvoir répondre aux questionnements. Les apprentis sont invités à travailler en équipe, à être curieux et à approfondir aussi par eux-mêmes leurs recherches. Ainsi, ils prennent de l'assurance et sont capables d'argumenter leurs points de vue. » Une bonne année d'apprentissage passe « par la confiance mutuelle et l'envie d'apprendre ». Partager son expérience et ses compétences est essentiel aux yeux de Jocelyne Jouchter. Et enrichissant... Tout autant que le « sang neuf », le regard « candide » de l'apprenti sur les pratiques professionnelles et les organisations qui, dit-elle, « nous invitent à toujours nous remettre en question, à approfondir des aspects qui ont pu échapper à nos attentions. Par ailleurs, c'est toujours une joie de voir la réussite de ces apprentis et de savoir que demain peut-être, nous les croiserons comme collègues. » ●

(voir aussi interviews pages suivantes)

Licence professionnelle PQMRCC témoignages des 3 étudiantes en alternance à Mondor de 2011 à 2014



Géraldine Louise



Tiffany Kong



Manon Dassy

Quel est votre parcours ?

Géraldine Louise (Mondor 2011-2012), 25 ans : Après un baccalauréat scientifique, j'ai suivi une formation pour le BTS Bio analyses et contrôles, en formation initiale. Après la licence professionnelle PQMRCC (2011-2012), j'ai poursuivi mes études par un master Management de la qualité, sécurité et environnement.

Tiffany Kong (2012-2013), 21 ans : J'ai un baccalauréat STL et je suis diplômée d'un BTS Bionalyses et Contrôles. Après la licence professionnelle PQMRCC, j'ai décidé de prendre une année sabbatique, afin d'avoir l'opportunité d'étudier à l'étranger pendant un semestre, de perfectionner mon anglais et de m'imprégner d'une nouvelle culture. À la rentrée de septembre 2014, j'intégrerai une formation de Manager du Développement d'affaires en agrobusiness, en alternance.

Manon Dassy (2013-2014), 23 ans : J'ai obtenu un bac STL option Biochimie Génie biologique. J'ai ensuite effectué un an de classe préparatoire aux grandes écoles, option Techniques biologiques au lycée Pierre Gilles de Gennes (ENCPB). N'étant pas intéressée par l'orientation proposée, je me suis tournée vers un BTS Bioanalyses et Contrôle dans le même établissement, que j'ai obtenu en juillet 2012. Durant ce BTS, j'ai effectué des stages à l'AgroParis-Tech et à l'ANSES. Je me suis ensuite inscrite en 3^{ème} année de Licence Sciences du Vivant à l'université Pierre et Marie Curie (Jussieu). Pour la suite de mon parcours professionnel, je souhaiterais m'orienter vers le privé afin de pouvoir découvrir un autre domaine dans des entreprises telles que Sodexo ou Elior. Avoir vu le privé et le public me permettra d'avoir plus d'expérience.

Qu'est-ce qui vous a incitée à solliciter cette licence pro ?

GL : J'ai désiré intégrer cette licence professionnelle car la qualité dans l'environnement de l'agroalimentaire, et plus précisément dans le cadre de la restauration collective, m'intéressait particulièrement. Après m'être renseignée sur le programme, je n'ai pas hésité une seconde pour m'inscrire. La voie de l'alternance était la meilleure à prendre pour acquérir les clefs de la profession, en étant davantage sur le terrain que lors d'un stage

de quelques semaines en formation initiale. **TK :** Ne me voyant pas évoluer et m'épanouir professionnellement en biochimie, j'ai décidé de m'orienter vers cette licence professionnelle. D'une part, parce qu'il y avait toujours une partie scientifique qui me tenait à cœur de continuer et d'autre part, parce que je suis passionnée de cuisine. Avoir un équilibre entre la vie professionnelle et personnelle est important pour moi, et d'autant plus que la restauration collective donne davantage de missions diversifiées. Et pour le côté professionnel de la formation, car en étant sur le terrain, elle me semble plus concrète. C'est aussi un moyen de découvrir rapidement la vie professionnelle en étant toujours étudiante.

MD : La licence en biologie était très spécialisée et les débouchés ne m'intéressaient pas, je me suis donc renseignée sur les licences professionnelles. Tiffany Kong, ancienne camarade de classe de BTS, a fait partie de la promotion de 2013 de cette licence. C'est elle qui me l'a conseillée et, ayant toujours porté un intérêt au domaine de la restauration, je me suis inscrite et j'ai été acceptée. Cette licence m'a permis de m'éloigner de la biochimie et des laboratoires, ce que je souhaitais. De plus, c'est un contrat d'apprentissage qui permet donc d'acquérir de l'expérience tout en étudiant.

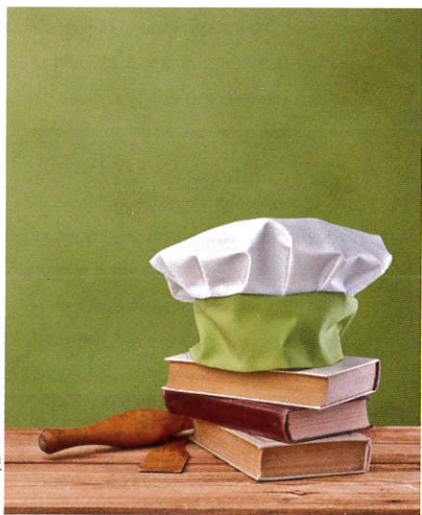
Comment se déroule cette formation ?

GL : Cette formation était dans un rythme de 2 semaines de cours et 2 semaines en entreprise, en alternance au sein de la cuisine centrale de l'hôpital Henri Mondor, où j'ai pu mettre en pratique mes connaissances théoriques en management, microbiologie, HACCP, production alimentaire. J'ai pu bénéficier de l'accompagnement de l'ingénieur en restauration Mme Jouchter, ainsi que de la responsable qualité Céline Chevalier, auprès de qui j'ai pu acquérir les compétences que nécessite le métier.

TK : Après les partiels de fin avril, nous sommes à plein temps dans notre structure jusqu'au mois de septembre. Les cours principaux à l'université Paris Sud sont : biochimie alimentaire, marketing, gestion, fonctionnement de l'entreprise, toxicologie, hygiène et sécurité alimentaire, microbiologie (+TP), démarche qualité, nutrition/diététique, anglais. Nous avons aussi des cours de concepts de

production et communication en restauration, au lycée hôtelier d'Antony. Tout au long de notre apprentissage, nous avons une tutrice sur le terrain, ainsi qu'une tutrice pédagogique qui se charge de s'informer de notre évolution, avec une aide sur le terrain, un rapport final et une soutenance. Nous effectuons aussi un projet tutoré, dont nous avons l'initiative et que nous devons mettre en place seul dans notre structure, avec l'aide de nos tutrices (avec rapport et soutenance).

MD : Cette formation comporte 21 semaines de formation et 31 semaines en entreprise. Mon entreprise d'accueil est le service restauration de l'hôpital Henri Mondor, avec Mme Jouchter comme maître d'apprentissage. Au premier semestre, nous avions des cours de gestion, management et fonctionnement de l'entreprise. Le second est essentiellement scientifique, axé sur l'hygiène et sécurité alimentaire, ainsi que les bases sur la nutrition et



© andy_dj - Fotolia.com

la diététique. Le but est bien sûr d'apprendre à devenir gérant, mais il est surtout important de développer son autonomie. Il faut donc être force de proposition et ne pas hésiter à poser des questions, que ce soit au corps enseignant ou aux encadrants en entreprise.

Quels sont les avantages et les inconvénients ? Cela correspondait-il à vos attentes ?

GL : Cette formation permet d'avoir une vision concrète du monde de la restauration collective, avec la prise de connaissance de la réglementation. C'est un univers tout à fait différent

de celui que j'imaginai, je le vois désormais d'un autre œil. La formation théorique était très enrichissante, notamment par la participation de différents intervenants extérieurs qui nous ont fait partager leur expérience. Je regrette simplement ne pas avoir eu plus de cours concernant le management. J'ai tout de même pu bénéficier des enseignements Qualité, en associant la pratique à la théorie, ce qui me sert dans ma poursuite d'étude.



© B. Ara Theon - Fotolia.com

Avoir eu cours en groupe de faible effectif m'a permis de créer des liens avec mes anciens camarades qui travaillent dans des domaines très différents, ce qui facilite les échanges d'expériences.

TK : Les avantages sont l'alternance, le suivi de nos tutrices pédagogiques très présentes, beaucoup d'aide lors de la recherche de contrat d'apprentissage par la responsable de la formation, de nombreux intervenants professionnels, une insertion professionnelle directe après l'obtention du diplôme. Les inconvénients sont l'éloignement du campus de l'université Paris-Sud, un programme théorique non adapté à notre formation sur le terrain. Globalement, je suis satisfaite de ma formation. Par contre, j'ai trouvé qu'il y avait un énorme programme scientifique, alors que nous utilisons rarement ce domaine sur le terrain. À mon avis, nous manquons de connaissances en management et gestion. Les professeurs sont très impliqués sur le suivi de notre formation en entreprise.

MD : Être en entreprise permet un apprentissage plus rapide car nous sommes au cœur de la formation. Le seul inconvénient est le rythme qui reste soutenu. Nous sommes apprentis donc salariés à part entière, nous avons des obligations de présence et de travail, que ce soit en entreprise ou en cours. Il faut être organisé pour ne pas se perdre dans le travail scolaire à fournir pour les examens. J'aurais souhaité avoir plus de cours liés à l'entreprise sur son fonctionnement et l'encadrement, même si ce dernier élément est à apprendre principalement sur site. N'appliquant pas beaucoup l'aspect scientifique sur mon lieu d'apprentissage, je ne me sers pour le moment pas des cours de diététique, nutrition et biochimie-physique.

4 questions à...

Cécile Labarre, responsable de la licence à Orsay, université Paris Sud

• Depuis quand cette licence est-elle mise en place et avec quels objectifs ?

La licence professionnelle Production, qualité et management en restauration commerciale et collective existe depuis 2005. Elle était auparavant sous forme d'un IUP créé en 1998 (IUP Bioindustries et biotechnologies option Techniques de restauration, formation sur 2 années), à l'UFR de Pharmacie de l'université Paris Sud. Suite à des réformes dans l'enseignement supérieur, les IUP ont disparu et la licence professionnelle fut créée en remplacement (formation sur 1 an). C'est une formation pluridisciplinaire visant l'insertion professionnelle dans le secteur de la restauration sur des postes d'agent de maîtrise dans diverses fonctions du secteur.

• À qui s'adresse-t-elle et comment est-elle structurée ?

Elle s'adresse à des étudiants de niveau Bac+2 : BTS Hôtellerie Restauration, BTS ou DUT Diététique, BTS ou DUT du secteur agro-alimentaire, BTS Bio analyses et contrôles, DUT Techniques de commercialisation orientation agroalimentaire, BTS Economie sociale familiale ou L2 Sciences Technologie Santé. Le recrutement se fait après examen du dossier et entretien. Cette licence peut aussi concerner des professionnels souhaitant se former ou souhaitant effectuer une VAE. La formation est en alternance, par rotation de 2 semaines entre enseignement et entreprise, puis 100 % en entreprise en juillet, août et septembre. Elle se déroule d'octobre à fin septembre, soit 31 semaines en entreprise et 21 en formation à l'université Paris-Sud et au lycée professionnel Théodore Monod à Antony. Les enseignements sont sous forme de cours, travaux pratiques, conférences de professionnels du secteur, de projets à mener par les étudiants. Sciences appliquées, Méthodologies et techniques professionnelles, Organisation commerciale et comptable de l'entreprise, Culture générale, Projet tutoré et donc formation en entreprise. Nos étudiants sont uniquement en apprentissage et, dans ce cadre, ils sont suivis par des maîtres d'apprentissage en entreprise, mais aussi par des tuteurs issus de l'équipe pédagogique. Nous nous rendons sur les sites d'apprentissage, rencontrons les maîtres d'apprentissage pour discuter des missions des apprentis et des professionnels du secteur interviennent tout au long de la formation.

• Le contenu et l'organisation de cette licence ont-ils évolué ?

Oui, avec l'introduction de nouveaux intervenants dans la formation, par exemple en sécurité du travail et ergonomie ou encore en design culinaire, mais aussi le développement des enseignements portant sur le management du personnel ou encore l'introduction d'enseignement sous forme de projets. Dans le cadre de la nouvelle habilitation, le contenu de la formation va évoluer l'année prochaine.

• Quels conseils aux postulants ? Quels débouchés professionnels ?

Il faut être dynamique, réactif et rigoureux, aimer être polyvalent. Cette formation permet d'accéder à des métiers qui requièrent certaines qualités personnelles comme la volonté de travailler en équipe ou gérer une équipe. Elle mène à des postes d'agent de maîtrise dans diverses fonctions du secteur de la restauration collective publique et privée, ou de la restauration commerciale : assistant gérant d'unité, gérant d'unité, directeur de cuisine, responsable de secteur ou de centre de profits, assistant à la direction restauration, assistant qualité... Autres débouchés : conseil qualité ou formation chez des prestataires de service.

Site : www.u-psud.fr (rubrique Alternance et apprentissage)



FACULTÉ DES SCIENCES D'ORSAY

Quels conseils pourriez-vous donner aux futurs postulants ?

GL : Je leur conseillerai de ne pas hésiter une seconde à s'inscrire car le domaine de la restauration collective et commerciale est un secteur porteur, l'apprentissage est une voie de formation très intéressante, nous profitons d'une formation théorique adaptée et d'une expérience professionnelle.

TK : Je pense que cette licence correspond mieux aux étudiants sortant d'un Bac+2 scientifique, donc pour une réorientation d'études. Les cours de management, gestion et marketing ne sont que les bases, alors que les cours de microbiologie et biochimie alimentaire

sont plus approfondis. Ayant un Bac+2 scientifique, les cours de management, etc, étaient nouveaux pour moi, donc j'ai beaucoup appris grâce à cette licence. Je conseillerai aussi aux nouveaux postulants de s'y prendre tôt pour leur recherche de contrat d'apprentissage, car il y a plus de demandes. En licence professionnelle, la formation est concrète et l'apprentissage nous fait avancer plus rapidement.

MD : Ils doivent bien avoir en tête que c'est une année intense mais très enrichissante, et que l'apprentissage se fait essentiellement en entreprise. Les cours sont également importants pour valider l'année, mais le projet tutoré et la soutenance de stage restent prioritaires.