

## LES SOLUTIONS MANAGEMENT

HÉLÈNE SUAUDEAU  
redaction@infopro.fr

# Groupe Flo soutient l'alternance pour les jeunes

### UN TREMPLIN POUR L'EMPLOI

#### Les objectifs

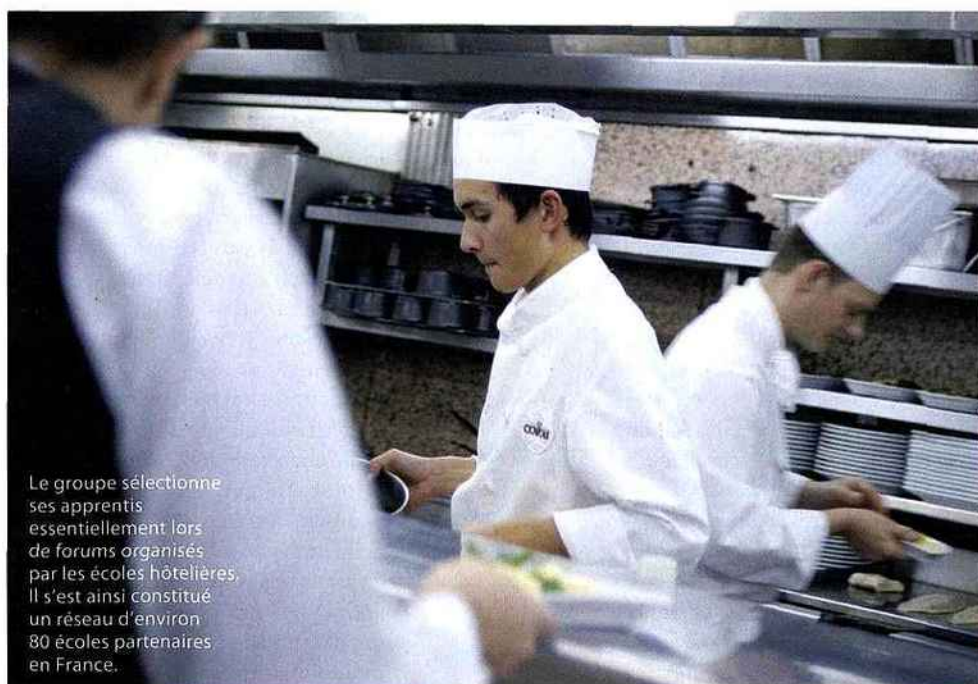
- Faire de l'apprentissage un outil de pré-recrutement
- Préparer à l'obtention d'un diplôme
- Former aux méthodes du groupe et améliorer l'efficacité des équipes

#### Les moyens

- L'entretien de relations privilégiées avec les écoles hôtelières
- La mise en place d'une formation des tuteurs et d'une prime au tuteurat

#### Les résultats

- L'embauche de 56% des apprentis
- Une évolution facilitée dans l'entreprise
- Un turnover réduit



Le groupe sélectionne ses apprentis essentiellement lors de forums organisés par les écoles hôtelières. Il s'est ainsi constitué un réseau d'environ 80 écoles partenaires en France.

Depuis 2009, Groupe Flo a développé sa politique de formation des jeunes en alternance, qui concernait jusqu'alors principalement ses grandes brasseries. Les contrats d'apprentissage s'étendent désormais à l'ensemble de ses enseignes. Les élèves des écoles hôtelières multiplient ainsi leurs chances d'embauche dès l'obtention de leur diplôme.

Depuis l'ouverture de sa première brasserie en 1968, Groupe Flo s'engage fortement en faveur de l'apprentissage. La formation en alternance n'est donc pas une nouveauté pour l'entreprise. « Dans les métiers techniques de la restauration, l'alternance a toujours été considérée comme la meilleure méthode de transmission des savoir-faire », souligne Catherine Augereau-Leloup,

directrice emploi formation du groupe. Longtemps, ses grandes brasseries aux adresses prestigieuses telles que Bofinger, la Coupole, Vaudeville, Excelsior, le Bœuf sur le toit, Terminus-Nord... ont constitué un terrain privilégié d'accueil des apprentis. Un vivier de recrutement que le leader de la restauration à thème en France a voulu étendre à ses autres enseignes : Hippopotamus,

Tablapizza, les Tavernes de Maître Kanter, Bistro Romain ou les concessions Flo.

Depuis 2009, son engagement pour l'emploi des jeunes, notamment par la voie de l'alternance, s'est intensifié. Désormais, il accueille chaque année plus de 600 apprentis sur l'ensemble de ses établissements dans toute la France. Du commis de cuisine à l'assistant d'exploitation, en passant par

des postes fonctionnels, selon un niveau allant du CAP au Master... Autant d'opportunités pour eux d'explorer l'éventail des métiers du secteur. « *Contrairement aux idées reçues, l'alternance est loin d'être une "voie de garage". Elle offre aux jeunes deux fois plus de chances de trouver un emploi que la seule formation théorique* », assure Catherine Augereau-Leloup.

### Un outil de prérecrutement

C'est ainsi que le conçoit Groupe Flo. « *Nous avons mis en œuvre l'apprentissage comme un outil de prérecrutement* », reprend-elle. Signataires de la Charte de l'alternance et de l'apprentissage, « *nous nous engageons à accompagner les jeunes en formation jusqu'à l'obtention de leur diplôme, par une expérience pratique dans l'un de nos restaurants. Concrètement, nous leur montrons qu'ils peuvent exercer dans notre entreprise le métier auquel ils se destinent* ». Un jeune préparant un bac pro « service », par exemple, devra apprendre à prendre une commande auprès d'un client, à valoriser son produit. « *Nous allons le mettre à l'aise dans la relation commerciale, dans l'argumentaire, dans l'explication, dans le conseil, alors qu'à l'école on lui enseigne principalement les techniques, ainsi que les gestes.* »

Le groupe s'est donné les moyens de cette politique. S'il n'écarte pas les candidatures spontanées, c'est surtout en participant aux forums organisés par les écoles hôtelières qu'il présélectionne les candidats à l'apprentissage, sur la base d'entretiens. Il s'est ainsi constitué un réseau d'environ 80 écoles partenaires sur toute la France, dont proviennent, pour chacune, plus de cinq apprentis. Une concentration liée à un souci de coordination. Car, pour la directrice emploi formation, un contrat d'alternance repose vraiment sur un trinôme : l'apprenti, l'école et le restaurant. Et si le cahier de suivi de l'ap-

prenti assure le lien, le rôle clé revient au tuteur, qui est son seul référent et organise les transmissions avec les autres membres de l'équipe. Même s'il le laisse davantage en autonomie lors de la dernière année d'apprentissage. C'est pourquoi tous les volontaires bénéficient d'une formation de deux jours à l'exercice de la fonction tutorale. Parmi les thématiques abordées figurent la législation du travail, les méthodes pédagogiques, l'évaluation des compétences et de la progression de l'apprenti, les techniques d'intégration et de motivation... Parallèlement, des outils comme le Guide du tuteur, des DVD sur quelques apprentissages clés (hygiène, service...), des modèles de parcours d'intégration avec un CD-Rom de présentation de l'entreprise sont à disposition des managers sur le terrain.

### Un apprenti sur deux embauché

Autre initiative du groupe : la mise en place d'une prime au tutorat. Elle peut aller jusqu'à 500 € sur la première année d'accompagnement, en fonction de différents critères, comme l'absentéisme du jeune, son passage en deuxième année... L'objectif est de faire de l'apprentissage et du tutorat un « partenariat gagnant ». Mais la motivation des tuteurs va bien au-delà. Mohamed Ouaraj, chef du restaurant Hippopotamus Les Halles (Paris 1<sup>er</sup>) en témoigne. Avec du recul, car il a déjà formé une dizaine d'apprentis au CAP de cuisine. « *Je suis fier de partager mon expérience, de participer à l'évolution de l'entreprise.* » Le

« En restauration, l'alternance est reconnue comme la meilleure voie d'apprentissage du métier. »

**Catherine Augereau-Leloup,**

directrice emploi formation de Groupe Flo

## UNE JOURNÉE POUR LES APPRENTIS

En 2009, Groupe Flo créait la Journée des apprentis pour transmettre à tous les nouveaux arrivants la passion du métier, valoriser leur place dans l'entreprise et les fédérer. Cet événement, qui a lieu désormais tous les ans, se veut un hommage à l'apprentissage. C'est aussi l'occasion de rappeler les nombreuses perspectives d'emploi offertes aux jeunes dans la restauration. Le 2 décembre dernier, Dominique Giraudier, le directeur général, les a réunis à la Coupole, à Paris, où se tenait la finale du Concours des apprentis de deuxième année, lancé en 2011. Un challenge autour d'une série de quiz de questions sur la culture générale, l'histoire et les valeurs du groupe, l'hygiène et la sécurité et les aspects techniques du métier. Avec une difficulté croissante au fur et à mesure de l'avancée du concours. L'objectif étant de créer une émulation, de rassembler les jeunes autour de leur savoir-faire et de donner vie à une véritable communauté d'apprentis. Mission accomplie. « *Ce concours nous donne l'idée de notre connaissance des bases du métier. Ce n'est que du positif* », notait Arnold, le covainqueur, apprenti chez Tablapizza.

chef aime aussi relever les défis. Et la formation en est un. Elle permet également de sortir de la routine et de dynamiser l'équipe. Bien sûr, transmettre son savoir demande du temps et un investissement personnel, ce qu'il assume totalement.

Pour Benoît, son apprenti actuel, il s'agit d'« *aboutir à un diplôme en ayant un vécu, une expérience professionnelle, d'apprendre quelque chose de concret* ». Quant à son avenir, il le voit au sein de Groupe Flo. D'autres poursuivront leurs études, s'arrêteront avant la fin de leur formation, partiront à l'étranger... Mais plus d'un apprenti sur deux sera embauché dans l'entreprise. Et il sera immédiatement opérationnel. « *Inutile de lui réapprendre l'entreprise, l'équipe ou le travail* », insiste Catherine Augereau-Leloup, qui conclut : « *Sans cette politique, il nous serait plus difficile de recruter.* » ●