

## **RECRUTEMENT**

### **REFERENT PEDAGOGIQUE - FORMATEUR**

#### **CONTEXTE**

Lens Tourisme, organisme en charge de la promotion et du développement touristique pour les agglomérations de Lens Liévin et de Hénin Carvin, initie **un dispositif innovant de formation aux métiers de la filière Hôtels Cafés Restaurants Tourisme.**

Au cœur de l'office de tourisme, dans un espace comprenant un atelier de cuisine et un meublé de tourisme, **l'Académie de l'Hospitalité a pour ambition de révéler et de valoriser les qualités humaines de personnes à l'écart de l'emploi et de faire naître des vocations dans les métiers de l'hospitalité qui souffrent aujourd'hui d'une pénurie de main d'œuvre** (commis de cuisine, serveur en salle, agent d'étage, agent d'accueil).

La formation, à destination d'un **groupe de 8 à 10 personnes**, s'étendra sur 3 mois, en présentiel, avec une alternance de temps en entreprise (5 semaines) et en centre de formation (7 semaines).

La première promotion sera accueillie fin septembre 2025, les trois premiers trimestres doivent permettre de finaliser la conception de la formation. A partir de 2026, l'Académie vise **un objectif de 3 sessions de formation par an.**

Le référent pédagogique jouera un rôle central tant dans **l'accompagnement personnalisé** et **la formation des stagiaires** que dans **l'animation de la dynamique partenariale** sur laquelle repose le principe pédagogique de l'Académie.

Vous avez un sens prononcé de l'hospitalité, vous avez envie de faire naître et d'accompagner de belles histoires professionnelles, vous souhaitez travailler dans un environnement dynamique qui mêle culture, économie, emploi, insertion, tourisme et gastronomie, vous avez déjà une expérience réussie dans la formation ou l'insertion professionnelle : vous êtes peut-être le futur référent pédagogique et formateur de l'Académie de l'Hospitalité.

La diversité des missions et des partenaires en fait une opportunité enrichissante pour un professionnel dynamique et engagé.

## MISSIONS

### Mission générale

En qualité de référent pédagogique – formateur à l'Académie de l'Hospitalité, vous jouez un rôle clé dans l'accompagnement des stagiaires et la coordination des partenaires pour garantir la réussite du parcours de formation.

Votre mission consistera à concevoir, animer et superviser les modules de formation, tout en assurant un suivi pédagogique, administratif et partenarial.

### Missions principales

#### 1. Recrutement des stagiaires :

Concevoir et organiser un dispositif structuré de recrutement des stagiaires en collaboration avec les acteurs de l'emploi et de l'insertion ainsi que les entreprises partenaires.

#### 2. Conception et animation des modules de formation

- **Modules à concevoir et animer :**
  - **Compétences personnelles et intelligence émotionnelle :** Identifier ses talents, gérer ses émotions, renforcer sa résilience.
  - **Compétences sociales et relationnelles :** Développer l'écoute active, la gestion des interactions, l'adaptation relationnelle.
  - **Compétences transversales et professionnelles :** Structurer son travail, collaborer efficacement, prioriser.
  - **Fondamentaux de l'hospitalité et culture régionale :** Incarner les valeurs de l'hospitalité, développer une posture d'ambassadeur du territoire.
  - **Insertion et débouchés professionnels :** Explorer les opportunités professionnelles, valoriser ses compétences acquises, préparer des entretiens.
  
- Le module "**compétences techniques professionnelles**" sera externalisé à des partenaires spécialisés. Vous devrez toutefois encadrer et superviser le travail des formateurs externes.

#### 3. Accompagnement individuel des stagiaires

- **Suivi personnalisé :**
  - Adapter les méthodes pédagogiques aux besoins individuels.
  - Travailler en étroite collaboration avec les référents en entreprise et les référents sociaux.
  - Prévenir les situations de décrochage en proposant des solutions adaptées.

- **Évaluation continue :**
  - Élaborer des méthodes d'évaluation pertinentes et analyser les résultats.
  - Proposer des dispositifs d'amélioration continue de la formation.
  - Superviser l'évaluation finale et produire des bilans individuels et collectifs.

#### **4. Coordination des partenaires**

- **Coordonner et mobiliser les partenaires impliqués dans la formation :**
  - **Entreprises d'accueil :** Identifier les besoins, superviser les immersions et évaluer les contributions.
  - **Partenaires culturels, sportifs, etc. et producteurs locaux :** Organiser des activités pédagogiques enrichissantes (ateliers, sorties, événements).
  - **Intervenants professionnels :** Garantir la cohérence des contenus apportés par des experts externes.

#### **5. Animation et développement du collectif de partenaires**

- **Développer un réseau** autour des partenaires et alumni de l'Académie.
- **Organiser des événements fédérateurs** (réunions, séminaires, retours d'expérience) pour renforcer les liens entre les parties prenantes.
- **Valoriser la contribution** de chaque partenaire dans la réussite du parcours.

#### **6. Gestion administrative et financière**

- **Assurer le suivi administratif et financier de la formation**, en lien avec la direction :
  - Finaliser les démarches de mise en place de l'organisme de formation.
  - Obtenir et maintenir la certification Qualiopi.
  - Produire des bilans post-formation pour évaluer l'impact et les résultats.
- **Optimiser les ressources disponibles** pour assurer une gestion efficace et conforme aux exigences réglementaires.
- **Contribuer à la documentation du dispositif** en fournissant des analyses et des données pour alimenter le blog de l'Académie de l'Hospitalité.

## COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

- **Compétences pédagogiques :**
  - Capacité à transmettre des connaissances de manière interactive, à adapter son approche en fonction du profil des apprenants (jeunes, reconversions, etc.), à adopter des méthodes pédagogiques innovantes et proposer des systèmes de remédiation.
  - Conception et animation de formations adaptées aux adultes.
  
- **Compétences organisationnelles :**
  - Gestion de projets complexes avec des partenaires multiples.
  - Coordination efficace des ressources humaines, matérielles et financières.
  - Aptitude à planifier et organiser les modules et les évaluations avec rigueur, selon le parcours de formation défini.
  
- **Qualités relationnelles :**
  - Écoute active, empathie et esprit de collaboration.
  - Sensibilité aux besoins individuels des apprenants et capacité à gérer des situations émotionnelles ou personnelles complexes
  
- **Connaissances sectorielles :**
  - Connaissance des métiers de service à la clientèle et plus particulièrement de ceux de la filière Hôtels Cafés Restaurants
  - Connaissance des attentes des clientèles de la filière Hôtels Cafés Restaurants et des codes et des standards d'accueil et de service
  - Connaissance des dispositifs d'insertion professionnelle et des normes Qualiopi.
  
- **Esprit d'équipe :**
  - Capacité à animer une dynamique collective et à travailler en coordination avec des partenaires d'horizons divers
  - Capacité à associer et informer les équipes de Lens Tourisme – notamment le service Communication – de l'avancée du projet
  
- **Capacité d'analyse et modélisation**
  - Analyser les retours d'expérience des stagiaires, des formateurs et des partenaires pour identifier les forces et axes d'amélioration du dispositif.
  - Documenter les enseignements tirés des pratiques mises en œuvre dans un blog dédié.
  - Contribuer à la création d'un référentiel de bonnes pratiques à destination d'autres initiatives dans les secteurs de l'hospitalité et de l'insertion professionnelle.
  
- **Permis B**

## PROFIL RECHERCHE

- Diplômé en pédagogie, sciences de l'éducation
- Expérience significative dans l'accompagnement pédagogique d'adultes en formation ou en insertion professionnelle
- Expérience en matière d'innovation pédagogique
- Connaissance et appétence pour les métiers de l'hospitalité
- Qualités humaines marquées : bienveillance, écoute, capacité à motiver et à créer un environnement propice à l'apprentissage
- Sens prononcé de l'hospitalité
- Capacité d'adaptation et agilité

## MODALITES DE RECRUTEMENT

- CDI
- Durée hebdomadaire : 35 heures
- 5 semaines de congés payés
- Statut cadre (Convention collective des organismes de tourisme à but non lucratif)
- Lieu de travail : Lens Tourisme, 16 place Jean Jaurès à Lens
- Prise de poste souhaitée au premier trimestre 2025
- **Lettre de Candidature et CV à adresser avant le 15 janvier 2025 à**  
Sophie WILHELM, Directrice de Lens tourisme  
[recrutement@tourisme-lens.fr](mailto:recrutement@tourisme-lens.fr)

## PRESENTATION DE L'ACADEMIE DE L'HOSPITALITE

### FORMATION PREPARATOIRE AUX METIERS DE L'HOSPITALITE SUR LE TERRITOIRE DE LENS LIEVIN

AGENT D'ACCUEIL, COMMIS DE CUISINE,  
SERVEUR EN RESTAURATION, PERSONNEL D'ETAGE

**A la fois centre de formation dédié aux métiers de l'hôtellerie-restauration et projet démonstrateur de l'hospitalité du territoire, l'Académie de l'hospitalité est un concept innovant et vertueux qui vise à améliorer l'employabilité d'habitants aujourd'hui à l'écart de l'emploi, mais dont les qualités humaines, précieuses dans les métiers de l'hôtellerie-restauration ne demandent qu'à être révélées et valorisées.**

L'Académie de l'hospitalité est un centre de formation qui prépare aux métiers de l'hospitalité dans le secteur de l'hôtellerie-restauration : commis de cuisine, personnel d'étage, serveur en restauration et agent d'accueil.

#### **Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent :**

- Découvrir et révéler leur potentiel : Se former aux métiers de l'hospitalité dans le secteur de l'hôtellerie-restauration pour trouver leur voie, développer leur savoir-faire, et s'épanouir professionnellement.
- Contribuer à un métier porteur de sens : Travailler dans un secteur où l'humain est au centre des préoccupations, avec un impact positif sur la qualité de vie des clients et le bien-être social.
- Développer des compétences concrètes et transférables : Acquérir des savoir-faire techniques ainsi que des compétences comportementales et relationnelles, rapidement mobilisables dans le monde professionnel.
- Intégrer une communauté engagée : Rejoindre un réseau solidaire de professionnels de l'hôtellerie-restauration, d'anciens participants, et de partenaires pour favoriser l'entraide, l'évolution de carrière, et le partage de bonnes pratiques.

Les participants prioritairement ciblés sont des habitants de la CALL, dits à l'écart de l'emploi, en raison d'une faible qualification, d'un manque d'expérience professionnelle, de difficultés socio-économiques, etc. Le dispositif s'adresse notamment aux bénéficiaires du RSA, aux jeunes de moins de 26 ans, aux demandeurs d'emploi de longue durée, etc. Il n'est pas réservé à une tranche d'âge particulière, une mixité d'âge pouvant permettre d'enrichir les échanges.

Les participants doivent impérativement être accompagnés par un partenaire de l'insertion et de l'emploi, tout au long de leur parcours de formation, depuis leur candidature jusqu'à leur insertion professionnelle.

En amont du processus de formation, un dispositif de sourcing innovant est mené en lien avec les organismes en charge de l'emploi et de l'insertion (département du Pas de Calais, Mission locale, France Travail) ainsi que les partenaires socio-professionnels, pour identifier les profils présentant des qualités d'hospitalité et un sens de l'accueil requis pour occuper ces postes. Les qualités interpersonnelles sont donc le principal critère de recrutement. Ce sourcing permet également de susciter l'envie de rejoindre l'Académie de l'hospitalité, voire de révéler des vocations.

L'Académie de l'hospitalité s'inscrit dans une dynamique partenariale vertueuse. Elle est accompagnée et suivie par un collectif constitué :

- des principaux acteurs de l'emploi et de l'insertion : Mission locale, France travail
- des acteurs institutionnels : le département du Pas-de-Calais
- des professionnels de la filière HCR : l'UMIH et le GEIQ,
- des professionnels des hôtels, cafés et restaurant de Lens et Liévin.
- des acteurs culturels et sportifs du territoire.

Elle collabore avec l'ensemble de ces partenaires pour imaginer un parcours d'accompagnement innovant, immersif et attractif, dans un processus d'amélioration continue.

### Contexte de création de l'Académie de l'Hospitalité

Depuis 2017, la Communauté d'agglomération (CALL) et l'Office du tourisme de Lens-Liévin ont défini une stratégie touristique fondée sur les valeurs du territoire, au premier rang desquelles l'hospitalité. L'Académie de l'hospitalité est la dernière phase de déploiement de cette stratégie touristique, avec l'objectif d'améliorer le parcours client, en prenant appui sur les qualités d'accueil et de convivialité des habitants.

**L'Académie de l'hospitalité est un concept innovant et vertueux qui vise à :**

- Développer l'activité touristique de la CALL,
- Redonner du sens et de l'attractivité aux métiers de la filière Hôtels Cafés Restaurants (HCR),
- Améliorer l'employabilité d'habitants aujourd'hui à l'écart de l'emploi, mais dont les qualités humaines, précieuses dans ces métiers, ne demandent qu'à être révélées et valorisées.

L'Académie de l'hospitalité repose sur une méthodologie inclusive qui fédère de multiples partenaires de secteurs d'activités très variés : professionnels de la filière HCR, producteurs de produits locaux, professionnels de l'insertion, professionnels de l'emploi, acteurs culturels et sportifs, institutionnels, professionnels de l'accueil et de la médiation, etc. Elle s'enrichit des spécificités du territoire, en mobilisant des savoir-faire exceptionnels - coaching sportif, médiation, accueil... - dans une ingénierie de formation innovante.

L'Académie de l'Hospitalité est implantée dans le bâtiment historique « La Ville de Limoges », dont la vocation première est de sublimer l'art de recevoir. Dotée d'un atelier de cuisine, d'une salle de réception aménagée et d'un meublé de tourisme pouvant accueillir des touristes le week-end, l'Académie de l'hospitalité est conçue pour refléter les valeurs, l'identité et l'image du territoire.

### Les objectifs touristiques, sociaux et économiques de l'Académie de l'Hospitalité

L'Académie de l'hospitalité est un projet innovant et vertueux, dont les ambitions se déclinent en plusieurs axes :

- **Préserver et développer l'attractivité touristique la Communauté d'Agglomération de Lens-Liévin (CALL) :** En formant des professionnels compétents et passionnés, qui mettent l'hospitalité et l'accueil au cœur de leur pratique, capables d'offrir aux touristes une expérience inoubliable, au contact d'un personnel Les participants seront tous formés pour pouvoir conseiller leurs clients, que ce soit en valorisant les grands sites touristiques du territoire, en recommandant des magasins et produits locaux adaptés au goût du client, en indiquant un service qui facilitera son séjour, etc. Ils deviendront des ambassadeurs du territoire en partageant son histoire, ses valeurs et son patrimoine.
- **Redonner du sens et de l'attractivité aux métiers du secteur Hôtels, Cafés, Restaurants (HCR),** en mettant en lumière leur contribution à la vie économique et sociale locale, et en valorisant les compétences techniques et relationnelles nécessaires pour réussir dans ces métiers porteurs.  
Et redonner ses lettres de noblesse à la filière qui souffre d'un déficit d'image, en valorisant la noblesse et l'utilité de ces métiers.
- **Améliorer l'employabilité de personnes actuellement éloignées de l'emploi, qui possèdent des qualités d'hospitalité très affirmées** mais pas encore les compétences techniques repues pour ces métiers, en les accompagnant dans un parcours de formation qui révèle et valorise leurs qualités humaines.  
Grâce à un accompagnement personnalisé et à une formation concrète et pratique, ces qualités – essentielles aux métiers de l'hospitalité – sont transformées en compétences professionnelles, favorisant ainsi leur insertion et leur épanouissement dans un secteur en pleine évolution.
- **Favoriser la rencontre professionnelle et la montée en compétence des professionnels HCR.** Les hôteliers et restaurateurs pourront bénéficier de masterclasses avec des professionnels, et de formations spécifiques, sur les produits du territoire notamment. Une mise en réseau sera formalisée pour permettre des échanges constructifs sur le long-terme.

L'Académie de l'hospitalité aspire à être un levier de développement économique et touristique pour la CALL, une solution aux défis de recrutement dans le secteur HCR, et un tremplin vers de nouvelles opportunités professionnelles pour les personnes en quête de sens et de perspectives d'avenir.

### Une approche humaniste, au service des participants

En accueillant des participants issus de divers horizons, éloignés de l'emploi ou en situation de décrochage, l'Académie s'engage aux côtés des participants, avec un accompagnement personnalisé pour une montée en compétences solide, valorisant les savoir-faire et savoir-être indispensables aux métiers de l'hôtellerie-restauration.

La démarche de l'Académie s'inscrit dans une dynamique de transformation sociale, en redonnant confiance aux participants, en valorisant leurs qualités humaines, et en développant des compétences transversales nécessaires à leur intégration durable sur le marché de l'emploi. Chaque stagiaire bénéficie d'un parcours pédagogique progressif et adapté, conçu pour révéler ses talents, renforcer sa motivation, et lui donner les clés pour devenir acteur de sa propre réussite.

Cet engagement envers les participants se traduit par une démarche globale et humaniste, axée sur le développement personnel et professionnel, la découverte des métiers de l'hospitalité, et la création de liens avec les partenaires du secteur. En offrant des opportunités d'apprentissage en situation réelle et en stimulant la confiance en soi, l'Académie œuvre pour que chaque stagiaire soit en mesure de tracer son propre chemin vers une carrière épanouissante et prometteuse.

Ainsi, en accompagnant les participants dans leur parcours de formation, en révélant leurs aptitudes, et en leur offrant les outils nécessaires pour construire leur avenir, l'Académie de l'Hospitalité agit comme un levier de transformation professionnelle et personnelle, apportant des réponses concrètes aux enjeux du secteur HCR tout en contribuant à la réussite individuelle de chaque stagiaire.

### Un accompagnement basé sur la symétrie des attentions

En parallèle de la formation des participants, l'Académie de l'Hospitalité propose un accompagnement destiné aux professionnels encadrants des entreprises partenaires, axé sur la réciprocité des attentions. Cet accompagnement vise à développer une culture de l'hospitalité intégrée, non seulement envers les clients, mais aussi au sein des équipes et des collaborateurs.

Cette démarche s'appuie sur un principe clé : l'hospitalité est une expérience partagée, une attitude qui ne se limite pas à l'accueil des clients, mais s'étend aux interactions entre collègues, à la relation manager-employé, et aux échanges quotidiens. En cultivant une réciprocité des attentions, l'encadrant

adopte une posture bienveillante, à l'écoute des besoins des membres de son équipe, tout en renforçant un esprit de service et de respect mutuel.

En formant leurs encadrants, les entreprises partenaires de l'Académie de l'Hospitalité s'engagent dans une dynamique d'amélioration continue de leur hospitalité. Cela se traduit par une meilleure qualité de vie au travail, une plus grande cohésion des équipes, et une expérience client améliorée. Car une hospitalité sincère et attentionnée se diffuse naturellement de l'interne vers l'externe.

La réciprocité des attentions permet ainsi de renforcer une culture d'entreprise centrée sur l'hospitalité en interne et en externe, de donner aux encadrants les outils nécessaires pour faire évoluer leurs pratiques et de contribuer au bien-être et à la réussite des participants accueillis en formation.

### Un environnement professionnel qui incarne l'hospitalité

L'Académie de l'hospitalité s'inscrit dans une démarche pédagogique innovante qui repose sur des valeurs fortes et un environnement de travail accueillant. Cette approche offre aux participants une immersion complète dans l'univers de l'hospitalité, pour une montée en compétences à la fois technique, humaine et culturelle.

- **Un centre de formation accueillant :**

L'Académie de l'hospitalité est implantée au cœur de l'Office de Tourisme de Lens-Liévin, un lieu qui incarne les valeurs d'hospitalité, de convivialité et d'accueil développées dans la formation.

Cette localisation n'est pas le fruit du hasard : elle place les participants au centre d'un lieu où chaque détail est pensé pour offrir une expérience authentique de l'hospitalité. Les participants évoluent au contact régulier de professionnels qui incarnent quotidiennement le sens du service, ce qui leur permet de s'inspirer et de s'imprégner d'une culture d'accueil profondément ancrée dans le territoire. Au fur et à mesure de leur formation, ils s'imprègnent des postures professionnelles et des attitudes essentielles pour devenir à leur tour des ambassadeurs de l'hospitalité.

De plus, l'Académie de l'hospitalité offre aux participants la possibilité de se former dans des conditions d'hospitalité réelles. En effet, le meublé touristique où se déroulent les formations, aménagé pour être chaleureux et convivial, peut accueillir des touristes le temps d'un séjour court. Composé d'une cuisine équipée, d'une salle à manger, et d'une chambre, il permet aux participants de s'entraîner dans un environnement qui reproduit fidèlement les situations auxquelles ils seront confrontés dans leur futur métier.

Les participants bénéficient ainsi d'une immersion totale, en apprenant dans des conditions réelles au sein d'un lieu qui incarne les valeurs de leur futur métier.

- **Un projet pédagogique personnalisé :**

La formation repose sur une ingénierie pédagogique développée par les équipes de l'Office de Tourisme, avec l'ambition de construire une expérience immersive, centrée sur les valeurs d'accueil et de générosité du territoire, pour que les participants deviennent de véritables professionnels de l'hospitalité, prêts à contribuer au rayonnement du territoire et à l'enrichissement de l'expérience touristique.

La pédagogie repose sur une démarche qui intègre la montée en compétences techniques, le développement personnel et l'immersion totale dans un environnement accueillant. L'Académie s'engage ainsi à former des professionnels compétents, mais aussi des individus épanouis et confiants dans leur capacité à incarner les valeurs de l'hospitalité.

L'accompagnement des participants est au cœur de la démarche de l'Académie. Chaque bénéficiaire est suivi de manière personnalisée, tout au long de son parcours de formation, pour l'aider à révéler son potentiel, développer ses compétences, et trouver sa voie professionnelle dans un secteur riche en opportunités.

- **Un état d'esprit hospitalier :**

Les participants de l'Académie ne sont pas seulement formés à des tâches ou des gestes techniques ; ils sont amenés à comprendre la philosophie de l'hospitalité dans son ensemble. Chaque mise en situation, chaque module de formation vise à développer une posture professionnelle authentique et chaleureuse, qui nécessite de placer l'humain et la relation au cœur de chaque geste.