

# Resto Modèle ASBL

Rapport d'activité 2019

Agnieszka Matjunin

### RESTO MODÈLE ASBL

### Rapport d'activité 2019

Le présent rapport d'activité de l'ASBL Resto Modèle pour l'année 2019, est structuré de la manière suivante :

#### 1. OBJECTIFS ET ORIGINE DU PROJET

Objectif d'insertion socio-professionnelle

#### 2. Les bénéficiaires de la formation

Définition générale Démarches de sélection Suivi et encadrement des PTP

#### 3. LA FORMATION

Contenu de la formation Objectif général de la formation

#### 4. MISE À L'EMPLOI

### 5. ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS

Huitième Anniversaire
Inaugurations de nouveaux logements sociaux – Foyer
Laekenois
Evénement Commercial Kingspan & Cembrit
Les nouvelles des anciens

#### 6. GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

Composition de l'Assemblée Générale Composition du Conseil d'Administration Suivi des dossiers de subvention Communication

### 7. Ressources humaines

#### 8. DÉVELOPPEMENT DU RESTAURANT

Partenaires

### 9. BILAN ET PERSPECTIVES

# 1. Objectifs et origine du projet

Le projet de restaurant formation par le travail dans le secteur de l'Horeca à Laeken, est né du souhait de L'Echevinat de l'emploi de la ville de Bruxelles d'une part et du Foyer Laekenois d'autre part, de mettre en place une structure qui répondrait à trois objectifs généraux :

- Renforcer les liens de convivialité entre les habitants du quartier dans un travail de cohésion sociale (Cité Modèle et les alentours)
- De pouvoir répondre à une demande de mise à l'emploi des jeunes.
- De fournir un service de qualité à un prix raisonnable aux habitants de la Cité Modèle.

### L'association Resto Modèle a été créée le 5 octobre 2010 par :

- La Ville de Bruxelles (représentée par 5 personnes)
- La Maison de l'Emploi et de la Formation (représentée par 2 personnes
- Le Foyer Laekenois (représenté par 3 personnes)
- La Mission Locale pour l'Emploi de Bruxelles Ville (représentée par 3 personnes).

# Objectif d'insertion socio-professionnelle

Depuis le début de ses activités, le projet s'inscrit dans l'insertion socioprofessionnelle, tout d'abord parce que le public cible – travailleurs PTP – n'est pas détenteur d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur ou tout autre diplôme équivalent et ensuite à travers une formation par le travail. Grâce au

La formation consiste à atteindre à la fois un objectif d'apprentissage du métier et un objectif de réinsertion sociale.

soutien de la Ville de Bruxelles, du Service Public de Bruxelles et à la convention avec Actiris, l'ASBL offre à un public non qualifié - et donc éloigné du marché de l'emploi - l'opportunité de se former aux métiers de commis de cuisine et commis de salle, sur l'espace de 4 contrats

à durée déterminée ( 6 mois pour chaque contrat). Ces personnes ont ainsi l'opportunité d'acquérir un prérequis professionnel au sein de l'organisme, qui leur permettra au terme des 4 contrats, de réintégrer le marché de l'emploi ou de continuer une formation qualifiante.

Au terme des 4 contrats de 6 mois, les travailleurs sont guidés par la Mission Locale dans la recherche d'emploi et dans la construction du projet professionnel.

Grâce à l'agrément ILDE et la convention avec Actiris, nous notons une mise à l'emploi au terme de la formation par le travail, à hauteur de 30% (sur 69 travailleurs formés, 26 ont trouvé un emploi et signé un contrat.)

L'atout majeur de notre structure est une mise au travail en situation réelle. Tout au long de la formation, les travailleurs ont un contact direct avec la clientèle ce qui conduit à une double reconnaissance : du travail effectué et de la personne.

### 2. Les bénéficiaires de la formation

# Définition générale

Le projet vise un public âgé de 18 à 30 ans, demandeur d'emploi, soit bénéficiaire du revenu d'intégration sociale (souvent sans aucune expérience professionnelle), soit chômeur complet indemnisé, ne possédant pas de diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.





La formation touche un public mixte et multiculturel. La formation accueille 1 groupe de 8 travailleurs PTP (Programme de Transition Professionnelle) dont les contrats sont renouvelables tous les six mois pour un maximum de deux années.

Ainsi, selon la capacité d'apprentissage de l'un ou l'autre travailleur et les perspectives d'embauche pour chacun, le groupe pourra se modifier tous les six mois ou rester stable.

### Démarches de sélection

La sélection des nouveaux candidats, se fait en partenariat avec ACTIRIS et le CPAS de la Ville de Bruxelles. Chaque ouverture de poste de commis de cuisine ou commis de salle est communiquée par écrit à Actiris, qui attribue un numéro de référence au poste d'emploi et désigne un gestionnaire pour celui-ci. Actiris contacte les candidats qui répondent aux conditions PTP, c'est-à-dire, qui ont entre 18-30 ans, sont chômeurs indemnisés complets de longue durée et ne disposent pas d'un certificat d'enseignement secondaire. Ces candidats n'ont souvent aucune expérience de l'Horeca. Le gestionnaire chez Actiris transmet les CV et lettres de motivation qui sont ensuite analysées par la Coordinatrice et les encadrants. Avant de se présenter, les candidats doivent remplir les formalités liées aux exigences de la convention PTP – obtenir auprès de l'ONEM ou du CPAS une attestation de rentrer dans les conditions PTP. La dernière étape est celle des entretiens au siège de l'ASBL qui se déroulent en présence de la Coordinatrice et des encadrants. Le choix du ou des candidats est ensuite communiqué à Actiris.

Les ouvertures de poste et le recrutement, débutent à chaque fois dans un délai de deux mois avant le départ prévu d'un travailleur PTP en fin de contrat.

Tout au long de la formation, les travailleurs PTP ont l'opportunité d'être suivis par un job coach de la Mission Locale et au moment de quitter la structure à la fin des contrats.

#### Suivi et encadrement des PTP

L'encadrement est assuré par deux professionnels de l'Horeca, tous les deux engagés à temps plein dans le cadre des contrats ACS. L'encadrant qui forme les travailleurs au métier de commis de cuisine, est chargé d'une équipe de 4 travailleurs, de même pour l'encadrant salle.

Chaque nouveau travailleur (PTP) est accueilli par un encadrant qui lui transmet les différentes consignes et explications nécessaires au démarrage de sa fonction. Cet encadrement se veut dans un esprit de formation continue, pour le développement des compétences et de performance du public en insertion.

Un descriptif de fonction ainsi qu'un règlement sont remis à chaque travailleur.

# 3. LA FORMATION

# Objectif général de la formation

A la fin de la formation, le PTP devra être capable d'appliquer des comportements de base relatifs à la cuisine, à la préparation de la salle de restaurant, à l'hygiène, à l'accueil et au service du client. Le programme global est dispensé dans le temps sur base d'un plan de cours défini par les formateurs. Ces plans de cours reposent d'abord sur l'apprentissage de base et ensuite sur les spécificités du métier.



### Contenu de la formation

#### Formations:

- commis de cuisine
- commis de salle

#### Durée

De 0 à 24 mois, à concurrence de 38,00 h/semaine (de lundi à jeudi de 8h30 à 16.30, vendredi de 15h30 à 00h00). La durée de la formation correspond à la durée du contrat et dépend de l'évolution du travailleur qui peut, dans le cadre des conditions PTP, signer 4 contrats de 6 mois. Les candidats peuvent à tout moment résilier le contrat soit pour cause de départ pour une autre structure (signature de contrat de travail dans l'HORECA ou autre domaine), soit parce qu'ils ne conviennent pas, soit pour suivre une formation qualifiante. L'évolution de chaque travailleur est évaluée de manière individuelle

#### Lieu

Les formations sont données au sein de l'ASBL qui dispose d'un local de restaurant (cuisine moderne, salle de restaurant avec 40 places, salle de conférence de 30 places), équipé avec tout le matériel de travail nécessaire.

### Principes de formation

Les formateurs ont pour mission de guider les jeunes PTP vers un **apprentissage global et pratique.** 1/5 temps leur est réservé pour donner des **cours théoriques**. Ceux-ci sont dispensés en matinée. Chaque PTP est tenu de tenir un journal de bord afin de conserver les informations liées à la formation. Après cette introduction théorique, on procède à la mise en place de la salle et de la cuisine avant de recevoir les clients. La journée se termine par un nettoyage général.

Des activités extra-muros ponctuelles (banquets, visites événements, etc.) viennent enrichir les apprentissages et/ou l'expérience utile au niveau du curriculum vitae. La philosophie des formations par le travail est, à part le développement des compétences liées aux métiers de commis de salle et cuisine, le développement des compétences transversales qui pourront être mises en pratique dans tout autre métier (mémoire, logique, planification etc.).

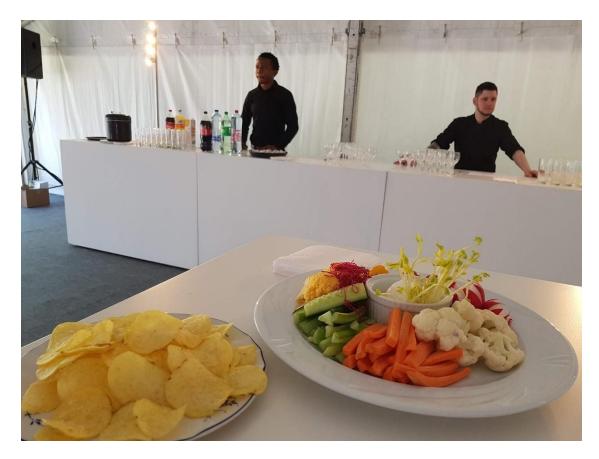
La dimension pratique de la formation se déroule essentiellement dans la mise en situation réelle du travail. Apprentissage sur le terrain.

#### FORMATION COMMIS DE SALLE

À l'issue de la formation de commis de salle, le demandeur d'emploi est capable de

- entretenir le matériel de salle et le mobilier
- effectuer la mise en place
- participer à l'accueil du client
- servir les mets et les boissons
- débarrasser les tables
- redresser les tables
- assurer l'ordre et la netteté dans la salle.

Au terme de la formation, les stagiaires peuvent accéder à un emploi dans le secteur de l'Horeca comme commis de salle soit dans un restaurant privé, soit dans le secteur de l'hôtellerie.



Module	Fonction	Cours théoriques (heures)	Cours pratiques (heures)	Compétences
1	Nettoyer	60	500	Connaissance et respect des règles d'hygiène, connaissance des produits d'entretien
2	Effectuer la mise en place	100	500	Connaissance des gestes techniques liés aux tâches de mises en place et de service
3	Participer à l'accueil du client	120	600	Attitude orientée client, respect du savoir vivre et des règles de préséance
4	Aider au service	120	1600	Connaissance des gestes techniques liés aux tâches de mises en place et de service  Respect des consignes du responsable, capacité de travailler en équipe.
5	Remettre en ordre	60	500	Travailler de manière rationnelle.
6	S'intégrer dans la vie professionnelle	60	500	Respect des horaires, respect des consignes et de la hiérarchie, travail d'équipe.

#### FORMATION COMMIS DE CUISINE

À l'issue de la formation de commis de cuisine, le demandeur d'emploi est capable de :

- effectuer les achats
- identifier et ranger les produits alimentaires et le matériel
- contrôler les marchandises
- assister le chef pendant le service et l'envoi
- établir le menu et/ou la carte
- réaliser la mise en place
- avoir une bonne connaissance des recettes et matières premières nécessaires
- participer à la maintenance et à la remise en ordre.

Au terme de la formation, les stagiaires peuvent accéder à un emploi dans le secteur de l'Horeca comme commis de cuisine soit dans un restaurant privé, soit dans le secteur de l'hôtellerie.



Le commis participe à la préparation d'une ou plusieurs parties du menu. Il prépare à l'avance tout ce qui peut l'être : il épluche et découpe les légumes, prépare les sauces froides et chaudes et prend en charge des préparations liées à la mise en place avant le service. Il réalise des plats simples : hors-d'oeuvre, potages, desserts... Il dispose les mets sur un plat et les transmets au personnel de salle. Il prend en charge le rangement de la cuisine après le service.

Module	Fonction	Cours théoriques (heures)	Cours pratiques (heures)	Compétences
1	Aider à la réception des marchandises	60	500	Connaissance des produits alimentaires, application des consignes de rangement
2	Réaliser la mise en place sous la direction du cuisinier	100	500	Identifier les matières premières et les produits alimentaires finis, semi-finis mis à disposition. Appliquer les techniques professionnelles de nettoyage, de lavage et de taille des légumes en travaillant à l'économie dans le respect des règles d'hygiène. Utiliser correctement le matériel, les appareils et l'outillage, en respectant les règles de sécurité.
3	Aider au service en respectant les instructions du cuisinier.	120	1600	Appliquer les techniques de base. Réaliser le dressage dans les limites de temps prescrites. Utiliser les techniques et le matériel appropriés. Respecter les quantités et les composants prescrits Ré-alimenter les comptoirs en mets, boissons, couverts, plateaux, serviettes en faisant preuve

				d'observation, de rapidité et de soin.
4	Effectuer la plonge et la vaisselle.	120	300	Utiliser le lave-vaisselle à bon escient.  Positionner correctement le matériel, l'outillage et la vaisselle dans le lave-vaisselle adéquat.  Sortir la vaisselle dans l'ordre et la ranger dans les endroits prévus
5	Remettre en ordre selon les instructions du cuisinier.	60	500	Identifier les différents produits et le matériel d'entretien.  Appliquer les modes d'utilisation des différents produits  Appliquer les règles de désinfection du matériel.  Ranger le matériel selon l'organisation de la cuisine.  Suivre les prescriptions des plans d'entretien.
6	Respecter les différentes réglementations et normes.	40	500	Appliquer, les législations en vigueur concernant: - l'hygiène personnelle et professionnelle - la sécurité - la santé et l'ergonomie.

				Témoigner du respect, de la politesse, du savoir-vivre à l'égard de sa hiérarchie, des collègues de travail et de la clientèle. Respecter le code du travail.
7	S'intégrer dans la vie professionnelle.	50	300	S'adapter à la flexibilité inhérente au métier  Respecter les consignes données.  Collaborer avec les autres membres du personnel.

### 4. MISE À L'EMPLOI

Le contrat des PTP est valable maximum deux ans avec renouvellement du contrat tous les 6 mois.

Les jeunes en formation sont accompagnés dans la réalisation de leur dossier de candidature et informés sur les diverses voies de recherche d'emploi. Les candidats sont en outre invités à visiter les salons de l'emploi. L'équipe d'encadrants, développe en parallèle un réseau de restaurateurs bruxellois, qui sont encouragés à tenir compte de notre potentiel en ressources humaines, lors des processus d'engagement du personnel. Avec chaque fin de contrat, la méthodologie de soutien dans la recherche de l'emploi est améliorée et plus structurée. Lors des évaluations semestrielles, les candidats sont invités à présenter leurs compétences acquises au sein de l'établissement, exprimer leur motivation et leurs attentes, de la même manière qu'ils devront le faire lors d'un entretien d'embauche.

# 5. ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS

### 8 ans de Hazewee

En avril 2019, le restaurant Hazewee a fêté ses 8 ans, un moment qui a permis de marquer un nouveau départ après une année mouvementée. Le nouveau Président de l'ASBL, Monsieur Fabian Maingain, Echevin des Affaires Economiques de la Ville de Bruxelles, a répondu à l'invitation et a adressé des mots d'encouragement à toute l'équipe. Les clients étaient au rendez-vous et ont pu apprécier la cuisine du nouveau chef/encadrant de cuisine, Mohammed Belhaj, qui a rejoint l'équipe au mois de mars.





# Inaugurations de nouveaux logements sociaux – Foyer Laekenois

Depuis le lancement du projet, le Foyer Laekenois est notre partenaire clé, notamment en ce qui concerne la mise à disposition des locaux de l'ASBL au cœur de la Cité Modèle. En 2019, le Foyer Laekenois a fait deux fois appel à Hazewee pour le service traiteur lors des inaugurations de nouveaux logements. Ce genre de prestation permet à l'équipe en formation d'apprendre de nouvelles méthodes de travail en dehors du restaurant.









# Evènement commercial – Kingspan & Cembrit

Deux entreprises spécialisées dans des matériaux de construction nous ont fait confiance, en organisant au siège de l'ASBL la promotion commerciale de leurs produits. Un événement qui a rassemblé plus de 60 personnes, pour une conférence ou nous avons pu mettre à profit notre salle de conférence et la réception qui a suivi dans la salle du restaurant.





Les nouvelles des anciens

Nous restons en contact avec les anciens travailleurs PTP. En 2019 Hilyas Azzouzi qui a quitté l'ASBL au mois de novembre, a tout de suite trouvé un emploi avec CDI, comme chauffeur.



### 6. GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

La gestion administrative et financière est toujours assurée par la Coordinatrice tandis que l'entièreté de la comptabilité est assurée par une fiduciaire externe PML Consult.

# Composition de l'Assemblée Générale de l'ASBL Resto Modèle

- 1. Fabian Maingain (représentant Ville)
- 2. Mohamed Ouriaghli (représentant Ville)
- 3. Jean-Louis Peters (Centrale de l'Emploi)
- 4. Mourad Maimouni (représentant Ville)
- 5. Christophe Pourtois (Foyer Laekenois)
- 6. Liesbet Temmerman (Foyer Laekenois)
- 7. Floriane Bonnier (représentant Ville)
- 8. Michaële Petit (représentant Ville)

# Composition du Conseil d'Administration de l'ASBL Resto Modèle

- 1. Fabian Maingain (représentant Ville)
- 2. Mohamed Ouriaghli (représentant Ville)
- 3. Jean-Louis Peters (Centrale de l'Emploi)
- 4. Christophe Pourtois (Foyer Laekenois)
- 5. Liesbet Temmerman (Foyer Laekenois)
- 6. Floriane Bonnier (représentant Ville)
- 7. Michaële Petit (représentant de la Ville)

### Suivi des dossiers de subsides

En 2019, le Ministère de la Région Bruxelles Capitale a accordé à l'ASBL un subside de 92.000,00 euros, qui ont servi à couvrir une partie de frais de personnel et de frais de fonctionnement.

L'ASBL a aussi bénéficié d'un subside de 40.000,00 euros accordé par la Ville de Bruxelles.

### Communication

En 2019, la politique de la communication est toujours ciblée sur le développement du fan page sur le réseau social Facebook. Le site web du restaurant devrait être actualisé en 2020.

#### 7. Ressources humaines.

Au niveau de l'équipe PTP la situation est stable. 2 postes PTP restent ouverts suite au départ de travailleurs ayant terminé la formation, mais le recrutement est en cours. Au 31 décembre 2019, l'équipe est composée de :

- Une coordinatrice
- 6 PTP
- 1 ACS formateur
- 2 travailleurs sous statut Art .60

# 8. Développement du restaurant

En 2019, le restaurant Hazewee a comptabilisé 7327 couverts, 18370 plats ainsi que 12526 boissons ce qui représente un chiffre d'affaire de 145 861,45 € euros. La moyenne par couvert s'élève à 17,99 euros.

#### **Partenaires**

#### La Ville de Bruxelles

La Ville de Bruxelles, a continué à apporter son soutien au développement des activités du restaurant.

#### Le Foyer Laekenois

Le Foyer Laekenois est un des partenaires les plus importants du projet qui s'inscrit dans sa politique de dynamisation de la Cité Modèle.

#### **Actiris**

ACTIRIS met à notre disposition et finance les salaires de nos deux formateurs sous contrat ACS et des 8 contrats PTP.

#### Ministère de la Région Bruxelles Capitale

Dans le cadre de la convention ILDE, l'ASBL est soutenue par la subvention du Ministère de la Région Bruxelles Capitale, jusqu'à 2019. Cette subvention permet de couvrir certains frais de personnel (poste de la Coordinatrice) et une partie des frais de fonctionnement.

#### 9. BILAN ET PERSPECTIVES

L'année 2019, était une année qui a suivi une longue période de perturbations au niveau de l'équipe de formateurs, dont les conséquences se sont fait ressentir aussi bien au niveau du chiffre d'affaires, que du nombre de clients. Les trois premiers mois de l'année 2019, seul le formateur salle assurait la formation des deux équipes, gérant la cuisine et la salle en même temps. Cela a eu des conséquences négatives sur la qualité de la cuisine proposée. Le formateur cuisine a été engagé au mois de mars 2019, et le restaurant a pu récupérer une partie de sa clientèle pour repartir de l'avant depuis le mois de septembre. Le défi en 2020 sera de maintenir la bonne renommée du restaurant, avec l'équipe de formateurs en place (le formateur salle engagé depuis le mois de novembre

remplace le formateur salle en congé de maladie de longue durée). Fin 2019, le restaurant ne désemplit pas.

L'année 2020 est celle du renouvellement de l'agrément IPES (ancien ILDE) pour lequel il faudra introduire le dossier de mandatement.

En 2020, l'ouverture d'un second restaurant reste une priorité stratégique pour l'évolution de l'ASBL.

