



**RAPPORT DE MISSION**  
**SOPHIE ROCHE**



**Projet 1701 - BÉNIN**  
**Hôtellerie**  
**Mission du 11/10/2016 au 21/10/2016**  
**Formation de jeunes filles déscolarisées en**  
**Hôtellerie/Restauration**

## Sur le terrain : déroulement de la mission...

### Appréciation Générale

Arrivée, accueil à l'aéroport :	Excellent
Informations reçues du partenaire :	Excellent
Hébergement :	Excellent
Repas :	Excellent
Qualité de l'encadrement :	Excellent
Organisation des déplacements :	Excellent
Votre intégration dans le milieu de travail :	Excellent
Niveau général de satisfaction :	Excellent

### Planning des activités quotidiennes

Les horaires étaient les suivants :

Matin : 8h à 11h45

Après-midi : 15h à 17h

Le premier jour, nous avons défini les objectifs et les règles à respecter, ensemble avec le partenaire et les participants. J'ai ensuite fait un rappel général sur l'hôtellerie-restauration : les types d'hôtels, l'organisation d'un hôtel, d'un restaurant, les différents métiers, la notion de satisfaction clientèle.

Durant les 7 jours suivants, nous avons abordé chacun des objectifs un à un, en alternant cours théoriques et mises en application :

- Les qualités requises en hôtellerie-restauration
- Les procédures d'accueil en réception, dans un restaurant, au téléphone
- Les normes d'hygiène et de sécurité
- Le service du petit-déjeuner
- La mise en place de la salle
- Les techniques de nettoyage et de contrôle d'une chambre
- Les notions de base de gestion hôtelière

Les cours théoriques étaient plutôt le matin et les après-midis consacrés uniquement à la pratique (ce qui est préférable car les participants sont beaucoup moins concentrés).

Le dernier jour, nous avons fait des révisions générales sous forme d'exercices pratiques, le bilan de la formation et la remise des attestations.

### Support Matériel (salle, équipement à disposition...)

Appréciation Générale :	Satisfaisant
Remarques sur le lieu :	<p>Salle petite mais suffisante pour les exposés théoriques. Nous avons pu utiliser la cour de l'hôtel et les chambres, pour les mises en situation et ateliers pratiques.</p> <p>Le partenaire a organisé une matinée dans un restaurant de la ville ("Miranda"), qui nous a laissé utiliser sa salle et son matériel pour que les élèves puissent pratiquer. Cela a été très profitable.</p>
Remarques sur l'équipement mis à disposition :	Un paperboard et des feutres. Papier suffisant pour toute la formation, et des feutres en très bon état. L'hôtel nous a fourni du

matériel pour les ateliers pratiques (produits d'entretien, vaisselle, etc.).

Etat du matériel : NSPP

### Les participants

Contact avec les participants : NSPP

Nombre de participants présents : 5

Effectifs annoncés/inscrits/présents : NSPP

Liste exhaustive des participants :  
Xavier DADEME  
Sonia DOTOLI  
Zinath MOUMOUNI  
Moudachirou ARARISSOUNON  
Moustafa YAYA YACOUBOU  
Priscille  
Marguerite M'PO

Constitution de groupes : NSPP

### Méthodologie de travail :

Méthode pédagogique : Alternance d'exposés théoriques, d'exercices d'application et d'ateliers pratiques (mises en situation, jeux de rôles).  
Lors des séquences théoriques, l'interactivité a été privilégiée (questions ouvertes / fermées au groupe ou à un élève désigné, brainstormings).

Outils de travail utilisés : Un support de cours que j'ai réalisé, imprimé et relié. Un exemplaire a été remis au partenaire et à chacun des participants à la fin de la formation.  
Manuel pédagogique du CAP Services hôteliers  
Annales d'examens du CAP Services hôteliers et CAP Restauration

Se sont-ils révélés utiles : Les supports ont été remis uniquement à la fin de la formation sur demande du partenaire.  
Les élèves ont pris des notes durant les cours théoriques.  
Le partenaire a apprécié l'apport de ces matériaux pédagogiques (supports préparés + manuel de cours) qui vont lui permettre de renforcer le centre.

Quels conseils pour le successeur ? Prévoir large au niveau des thématiques abordées.  
Préciser autant que possible les objectifs avant le départ.  
Préparer un maximum de pratique (exercices, mises en situation, jeux de rôles, etc.).

### Sur le terrain : les réalisations...

#### Réalisations :

Rappel de l'objectif initial : Renforcement des capacités en hôtellerie-restauration.

La formation a-t-elle répondu aux besoins ? Excellent

Nouvelles connaissances acquises :  
- La mise en place d'une salle de restaurant  
- L'accueil des clients en restauration et en hôtellerie  
- Les méthodes de service en restauration

- Le service du petit-déjeuner
- Comment régler un conflit avec un client
- Les qualités requises pour travailler dans l'hôtellerie-restauration
- Les normes d'hygiène et de sécurité
- Les techniques de nettoyage et de contrôle d'une chambre
- Notions de base en gestion hôtelière

Utilité de ces nouvelles connaissances :

Permettre aux participants d'être plus rapidement opérationnels dans leur premier emploi.  
Développer les compétences et pouvoir les transmettre.

Impact concret dans leur travail :

Identifier les différents services et métiers dans un hôtel  
Gérer l'accueil d'un client en hôtellerie ou en restauration.  
Assurer un service en restaurant : mise en place, accueil, prise de commande, service  
Servir un petit-déjeuner en chambre  
Nettoyer une chambre d'hôtel, contrôler la propreté  
Mettre en place des mesures pour garantir l'hygiène en cuisine (lavage des mains systématique,...)  
Adopter les bons gestes et postures pour ne pas se mettre en danger : protéger son dos, ne pas se brûler ou se couper en cuisine,etc..).

A la fin de la formation, peut-on dire des participants qu'ils sont capables de...

...travailler de manière autonome ?	En partie
...mener à terme leurs projets ?	Complètement
...transmettre les acquis à leur entourage ?	Complètement

### Sur le terrain : témoignage personnel...

#### Libre expression :

L'équipe du Palais Somba a été formidable durant toute la durée de mon séjour. J'étais la seule cliente dans l'hôtel car on était hors saison touristique, et ils ont été aux petits soins ! Je suis très reconnaissante à Abdel, Moustafa, Rigobert le gardien de nuit, et Xavier, un des élèves qui aide en cuisine, pour leur accueil et leur immense gentillesse.

Christelle a été présente et à l'écoute durant toute la durée de mon séjour. Je me suis sentie bien encadrée et en sécurité, et je n'ai manqué de rien.

### A mon retour...

Que vous a apporté cette mission ?

Je n'avais jamais eu l'occasion d'animer une session de formation, j'ai pu développer cette compétence.  
C'est également une expérience de travail dans un pays étranger, pour une association locale, ce qui a été enrichissant professionnellement (travailler pour une ONG de solidarité internationale - un domaine que je ne connaissais pas, découvrir des pratiques, s'adapter à une culture et des conditions matérielles différentes,...). Cela a représenté pour moi un véritable challenge.  
Personnellement, ma mission m'a permis de découvrir le Bénin (je n'étais même jamais allée en Afrique auparavant), et de vivre une expérience humaine évidemment passionnante.

A-t-elle été conforme à vos attentes ?

Oui

Pourquoi ?	J'ai été convaincue de l'utilité du congé solidaire, de la qualité de l'organisation et de l'encadrement avant le départ et sur place.
Définition de la solidarité internationale ?	Travailler ensemble, en échangeant et en partageant, dans un objectif qui sert l'intérêt général.
Acquis transposables dans mon quotidien :	Avoir plus d'assurance à parler en public. Prendre plus de recul face aux aléas du quotidien.