



Le cas de « l'Expérience Diner »

Tourisme durable et intégration

Le secteur du tourisme et de l'hôtellerie est considéré comme un générateur d'emplois important dans de nombreuses régions du monde. Il permet notamment d'«ouvrir» le marché du travail aux groupes marginalisés, tels que les immigrants. Cependant, les emplois dans ce secteur sont souvent mal payés, peu qualifiés, temporaires et/ou à temps partiel. Il s'agit notamment de nombreux postes au bas de l'échelle dans le secteur de l'hôtellerie où une formation limitée semble être la norme et où les possibilités de carrière à long terme sont rares. En outre, la main-d'œuvre hôtelière à ce niveau se compose principalement de femmes, d'immigrants et de jeunes.

L'ambition des initiatives de tourisme alternatif, par ex. le tourisme s'appuyant sur les communautés locales, consiste à revisiter ces normes et à créer un marché du travail inclusif et durable. Tikitut Community based tourism a été lancé dans ce sens, pour créer des opportunités d'emploi pour les résidents locaux dans le cadre d'un tourisme durable. Depuis 2013, l'entreprise sociale poursuit un objectif d'intégration et de durabilité environnementale en créant des expériences et des activités auxquelles des personnes de différentes parties de la société se rencontrent. Tikitut Community based tourism opère dans les parties nord-est de Göteborg, où le taux de chômage est plus élevé. Il y a également un niveau plus élevé d'immigrants et de réfugiés dans cette partie de Göteborg. Ceci, allié à un très bel environnement naturel, permet de combiner les objectifs d'intégration avec ceux de tourisme durable.

Tikitut Community based tourism a lancé un programme pour les jeunes immigrants et réfugiés afin de les rendre employables. Le nom du programme, UVUC, est un acronyme suédois pour «Jeunes adultes et tourisme communautaire».

Lorsque le nombre de demandeurs d'asile en Suède a beaucoup augmenté en 2015, l'Agence suédoise pour l'emploi a organisé l'accompagnement de nouveaux arrivants (Programme National d'Établissement). Les agences locales de Göteborg ont commencé à envoyer certains de leurs bénéficiaires participer au programme UVUC, comme une partie de parcours d'établissement.

Le programme UVUC est complémentaire aux cours de « suédois langue étrangère » (SFI) offerts à tous les immigrants et réfugiés adultes en Suède. Les cours de SFI se concentrent généralement sur un apprentissage classique de la langue et de la grammaire suédoise, laissant peu de temps aux participants pour pratiquer leurs compétences orales. UVUC, de son côté, se concentre sur la pratique de la langue, en organisant des réunions physiques avec des suédois pour que les participants pratiquent la langue autant que possible. Le programme utilise le tourisme durable comme outil d'inclusion, pour pratiquer le suédois et comprendre la nouvelle société et sa culture (coutumes, normes et valeurs).

Le programme UVUC se déroule sur 4 mois, en sessions de 4 heures chaque après midi, avec dix à quinze participants, des formateurs de Tikitut Community based tourism et divers tuteurs et conférenciers issus d'organisations concernées. Les sujets traités sont principalement le secteur de l'hôtellerie et le développement de produits, le tourisme durable, la société suédoise, la gestion de projet et la recherche d'emploi.

L'objectif principal est d'assurer un accompagnement global des participants, en intégrant les méthodes d'apprentissage des adultes et en tenant compte des différents processus d'apprentissage des bénéficiaires qui s'entrecroisent. Les participants doivent :

- acquérir des connaissances et des compétences en matière de processus de planification (par exemple, planification de projet, développement de produits),
- accroître leurs connaissances civiques,
- apprendre et pratiquer les services propres à l'accueil/hôtellerie/restauration
- développer une confiance accrue en communiquant avec les gens (de Göteborg),
- améliorer leurs compétences linguistiques.

L'expérience dîner - une activité phare du programme UVUC

Les bénéficiaires sont divisés en groupes pour planifier et organiser un dîner avec des invités de Göteborg à la fin de leur parcours UVUC.

L'expérience du dîner est un outil pratique pour faire acquérir aux bénéficiaires d'UVUC des connaissances et des compétences dans plusieurs domaines: planification et mise en œuvre de projet ; conception et développement de produit; parler suédois entre eux et avec des personnes vivant à Göteborg qui parlent couramment le suédois ; comprendre la société et sa culture, développer les compétences générales de base de la vie professionnelle et bien plus encore (prise de responsabilité, coopération, esprit de service, communication, etc.)

Tikitut Community based tourism collabore avec différentes organisations lors de la mise en œuvre de l'expérience dîner. Dans ce cas, Tikitut Community based tourism a travaillé en collaboration avec le Musée des Cultures du Monde qui a également organisé pour les convives une visite guidée du musée. Le musée est une plate-forme de dialogues et de réflexion, où de nombreuses voix différentes peuvent être entendues et divers sujets discutés. Le musée veut être un endroit où les gens peuvent se sentir chez eux et traverser les frontières.

Les invités au dîner viennent de Göteborg et paient tous pour le dîner. Cela permet de couvrir les frais de nourriture et de rémunérer un tuteur linguistique pour le dîner - ancien participant à UVUC.

Préparation

En fait, le dîner étant la dernière mission donnée aux bénéficiaires, sa mise en œuvre est préparée pendant près de quatre semaines avant, à travers des activités théoriques et pratiques menées parallèlement.

Ils se familiarisent avec les outils de planification à travers des exercices simples comme un exercice qui consiste à faire planifier aux participants une activité de leur choix - un voyage sur la lune, une fête foraine ou une excursion pour un groupe. Il s'agit de s'approprier des outils de planification très simples et de voir que nous utilisons souvent ces outils dans notre vie de tous les jours. Dans le même temps, la préparation consiste à donner aux bénéficiaires la possibilité de rencontrer des gens, de pratiquer différentes activités hors de leur propre zone de confort, en étant exposés à une variété de situations où ils doivent parler suédois, dans un ambiance chaleureuse et accueillante imprégnée de beaucoup d'humour. Ils acquièrent des connaissances et une confiance en eux grâce à des exercices pratiques et de dialogue. Il peut s'agir par exemple d'un speed dating, de présentations de divers conférenciers, d'une visite de galeries, d'un jeu de rôle ou de la distribution de café aux passants dans la rue.

Planification et réalisation

Pour la planification concrète du dîner, nous utilisons différents outils:

- Nous faisons *une analyse SWOT*: avec les participants, nous travaillons sur le type de possibilités que cette activité nous offre et sur les faiblesses et les forces que nous avons. Comme pour toutes les autres tâches, ils parleront leur langue préférée pendant un certain temps. Mais ils déposeront leur «post it» en suédois et nous en parlerons en suédois.
- Nous planifions ensuite quel type de nourriture ils offriront en organisant une séance de *brainstorming*.
- La prochaine étape est alors de planifier les différentes tâches à réaliser d'ici la mise en œuvre du dîner en utilisant *la planification à rebours*
- L'exercice de *visualisation* est utilisé pour planifier par exemple à quoi nous voulons que la pièce ressemble ou ce que les invités feront. C'est à la fois une manipulation pratique et une conversation et parfois les participants sont tellement impliqués qu'ils oublient qu'ils parlent en fait une langue différente
- Enfin, nous faisons *un schéma opérationnel* de ce qui se passera tout le jour J

Les participants pratiqueront ensuite « en vrai » tout ce qu'ils ont prévu et préparé.

Le schéma opérationnel précise en détail toutes les tâches à réaliser et les participants apprennent et pratiquent le vocabulaire lié à ce travail :

Nous nous réunissons, revoyons l'horaire de travail et préparons l'espace cuisine et la table du dîner. Le formateur accueille les invités et présente le programme du dîner. Nous nous présentons les uns les autres et les participants et les invités s'organisent en groupes pour présenter la nourriture et cuisiner ensemble. Puis le buffet est servi, nous mangeons ensemble et une visite guidée se fait au Musée. Après le départ des clients, nous nettoyons.

Évaluation

Nous évaluons avec les participants 1) le thème du dîner, 2) la réalisation (comment cela a-t-il fonctionné?) et 3) la conversation (avons-nous eu les conversations que nous voulions avoir avec les invités?). Pour faire la grille d'évaluation et mener l'évaluation, nous avons obtenu l'aide de deux tuteurs de l'Université de Göteborg.

Annexe – Les différents outils utilisés dans le cadre de l'activité « Expérience dîner »

1. Schéma de fonctionnement is

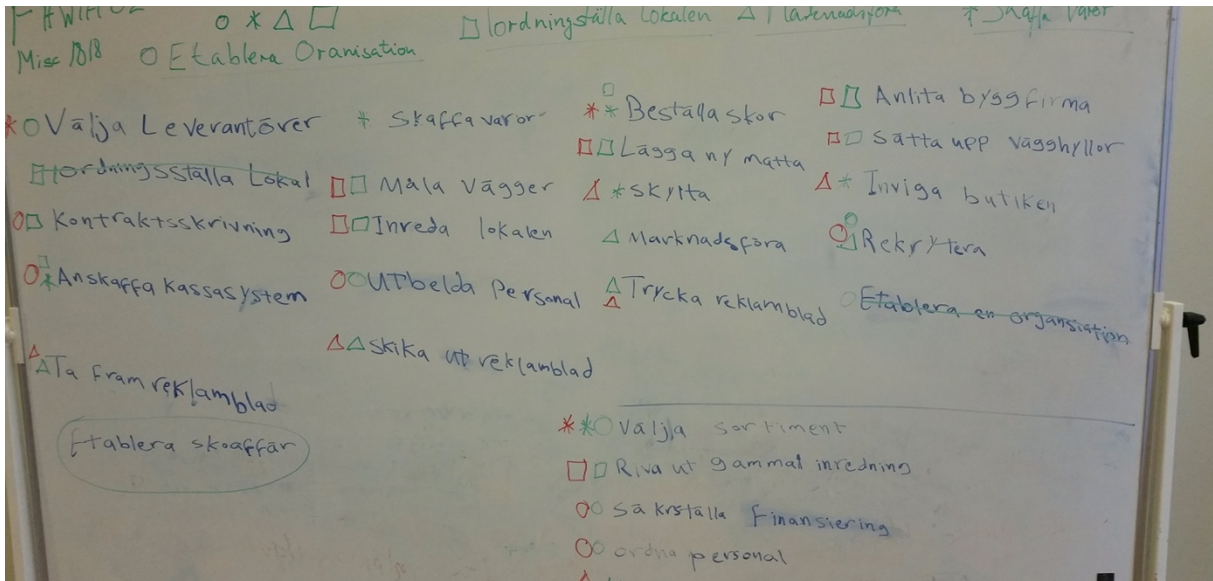
(Participant = P; Formateur = T; Support linguistique = L; Invité = G; Guide du Musée = W)

Jour & heure	Description de l'action	Qui – responsable
9 h-10h	Acheter des rouleaux	T

	Rendez-vous à UVUC, Emballage de cuisine et de nourriture Aller au Musée	P T
10h30	Rendez-vous au musée Lecture commune du schéma de fonctionnement Préparation de la zone de cuisson Cuisson / Mise en place des tables: mettre les tables en groups; mettre tous les ustensiles de cuisine sur les tables en fonction des plats (couteaux, planches à découper, bols etc.) Plats à préparer pour les zones de cuisson - Flia et Fattoush - Alloco-Poisson - Bagela baldhn et Knefe Préparez les rouleaux Préparation du coin repas - Mettre en place des assiettes, des couverts, des verres, des bougies, des nappes, etc. sur les tables - soumettre les programmes et les recettes à tous	P T P T 1 P 1 T (2 G) 2 P 1 T (2 G) (1P qi n'a pas tourné) 1 L (2G) 1 L + ceux qui ont fini leur tâche P P L
11h30	Revue finale en commun du schéma opérationnel	P T L
11:h45	Accueillir les invités à l'entrée	P T
12h 00	Mot d'accueil à tous les invités Répartition en groups	P T
12h15	Les équipes constituées commencent à cuisiner

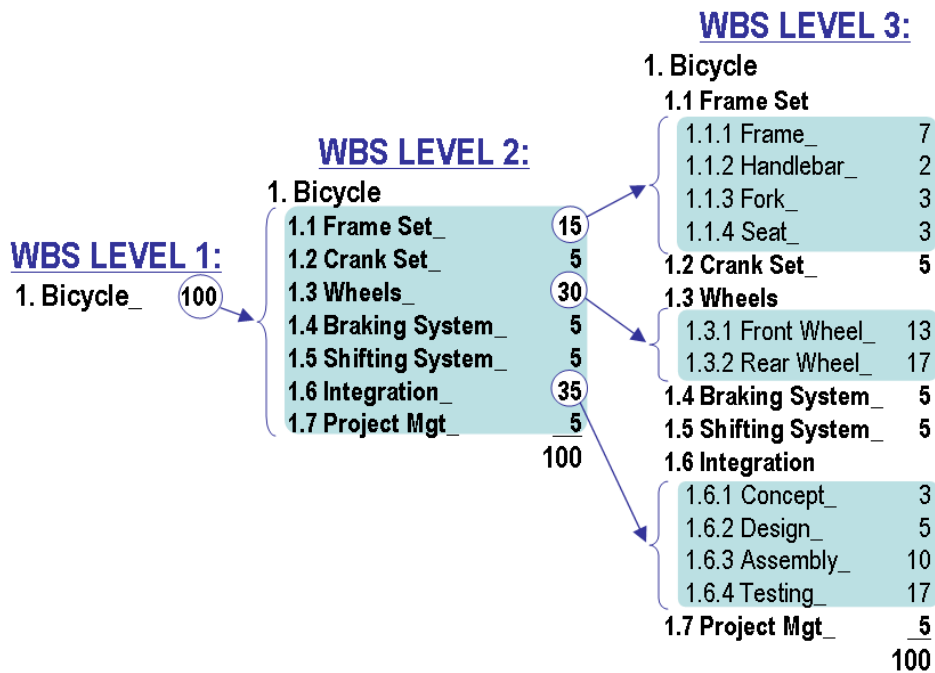
2. Structuration de la répartition du travail

La structuration de la répartition du travail, *WBS*, est une méthode de planification utilisée par les chefs de projet pour structurer hiérarchiquement un projet, en lots de travail gérables.



Exemple de WBS avec un groupe UVUC

Exemple issu de Wikipedia :



Par Garrybooker sur Wikipedia Anglais - Transféré de en.wikipedia à Commons., Domaine public, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=63937620>

3. Backcasting (Planification à rebours)

Description en anglais sur <https://toolkits.dss.cloud/design/method-card/backcasting/>

Le backcasting est une méthode de planification des actions nécessaires pour atteindre les objectifs futurs souhaités. Cette méthode est souvent appliquée sous forme d'atelier avec la participation des

parties prenantes.

QUAND

Lorsqu'un objectif futur (même s'il est vague) a été identifié.

POURQUOI

Faire une feuille de route avec des jalons clairs vers un objectif futur.

REMARQUE!

Vous pouvez commencer par répondre à la question: «Définissez votre succès en 2025».

PRODUCTION

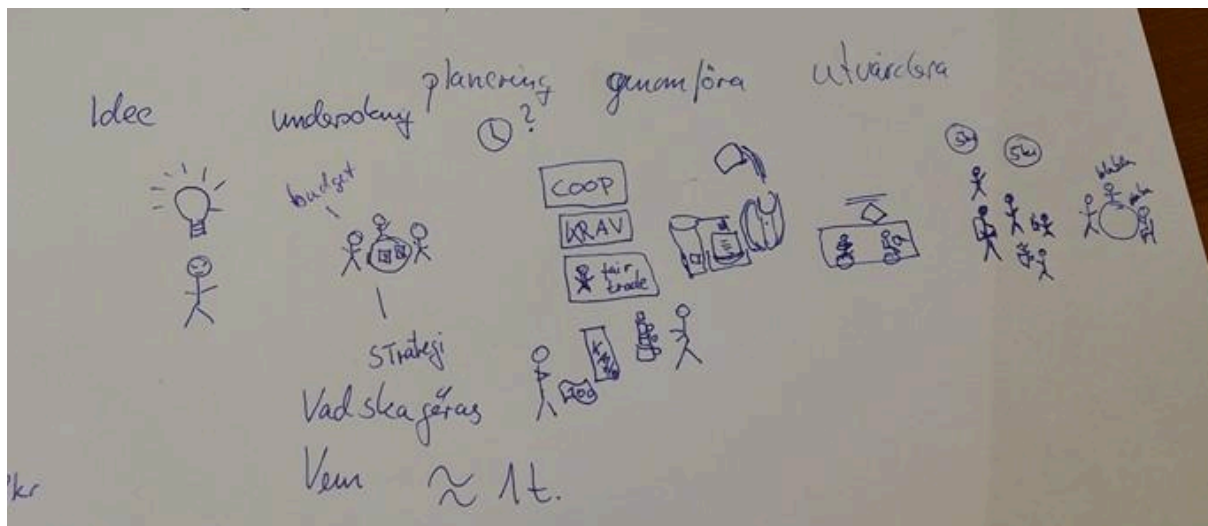
Guide étape par étape pour atteindre les objectifs à long terme.

PROCHAINE ÉTAPE

Réfléchissez et révisez vos objectifs à long terme si nécessaire. Réalisez votre plan.



Séance de backcasting après un brainstorming: Planification, réalisation, bouclage (de gauche à droite)



Séance de backcasting avec un participant UVUC planifiant un événement de «distribution de café dans la rue» (Idée, investiguer, planifier, réaliser, évaluer)

4. Visualisation

Images d'un atelier pour la planification d'une expérience diner



