

FAIRE QUE LES GENS SE SENTENT BIEN

Membre du comité romand de Hotel & Gastro Union et retraité depuis 2011, José Duarte n'a pas choisi de pratiquer l'art du farniente sur une île déserte, bien au contraire.

José Duarte est un retraité actif et heureux: il fait partie de ceux qui ont choisi de continuer à travailler après leur carrière professionnelle, non pas par ennui, mais plutôt par passion.

En effet, ce spécialiste du service et de l'accueil a toujours été habité par un réel plaisir d'exercer son métier. Chez lui, cela se traduit par une générosité naturelle, qu'il résume en une phrase: «faire que les gens se sentent bien».

Une nouvelle vie bien remplie

Après une carrière de plus de 40 ans, José Duarte s'est reconverti dans la formation privée, dans le domaine de l'accueil et du service hôtelier. Il exerce ses compétences de coach pour le compte de restaurants, d'hôtels ou d'écoles spécialisées (par exemple l'École ménagère de Brügg, dans le canton de Berne).

Spécialiste du service dans le milieu médical depuis une dizaine d'années, il a créé une formation du même nom qu'il donne au sein d'établissements hospitaliers, notamment à l'Hôpital du Jura, et qui figure également dans l'offre des cours proposés par Hotel & Gastro Union.

Il a également monté un service de cuisinier et de maître d'hôtel à domicile. De plus, il est bénévole au sein de la Société des bénévoles de Bienne, son lieu de résidence, où il assiste des personnes âgées dans leurs activités quotidiennes.

Du Portugal à la Suisse

La carrière de José Duarte commence au début des années soixante au Portugal, son pays d'origine. Il fait ses débuts dans l'hôtellerie et la restauration «un peu par hasard», faute de pouvoir faire des études comme il le souhaitait pour des raisons économiques.

Il commence donc à travailler dans plusieurs établissements (restaurants et hôtels), dans son village natal puis à Porto. Ses patrons et ses clients sont contents de son travail, ce qui le conforte dans son choix: il entreprend des études et obtient un diplôme de cuisine puis de service et entre à l'École hôtelière de Porto.

Le devoir pour la mère-patrie l'appelle: il part effectuer son service militaire en Afrique, où il se formera pendant trois ans dans le domaine de l'intendance.

À son retour au pays, il entreprend une nouvelle formation dans l'hôtellerie et l'administration, et parfait ses langues.

L'opportunité de faire des études en Suisse se présente quelques années plus tard par le biais d'une bourse d'études. Il quitte le Portu-

gal afin d'entamer un diplôme de tourisme à l'École hôtelière de Glion. Mais la révolution des Céillets éclate en 1974 dans son pays: il ne peut malheureusement plus continuer à étudier en Suisse, faute de ressources financières.

Une nouvelle carrière en Suisse

Bien décidé à rester en Suisse, sa nouvelle terre d'accueil, José Duarte est engagé comme stagiaire chef de rang à l'Hôtel du Rhône à Genève. Son patron lui fait confiance et apprécie son travail: il le nomme intendant, une fonction qu'il exercera pendant deux ans. Il entre ensuite à l'Hôtel Elite à Bienne et y travaillera pendant treize ans, comme barman puis comme chef de rang.

De ces années dans ces prestigieux hôtels, il garde le souvenir de rencontres lumineuses. En effet, plusieurs personnalités comme Neil Armstrong (récemment parti rejoindre le ciel), Brigitte Bardot, Jean Gabin, Maria Callas, Omar Sharif, Alain Delon ou encore Fernand Reynaud ont figuré parmi sa clientèle!

C'est à cette période qu'il commence sa vie de formateur, mandaté par la Société suisse des Cafetiers de Berne pour former des immigrants espagnols et portugais aux techniques de la dynamique de groupe et du service. Une belle récompense, pour ce professionnel lui-même venu du Portugal!

Durant cette période également, il obtiendra plusieurs certificats en Suisse: un CFC de cuisinier et une maîtrise fédérale de maître d'hôtel. Plus tard dans sa carrière, il passera un brevet fédéral de formateur pour adultes et suivra une formation de diététique en cuisine.



José Duarte, retraité actif après 40 ans de carrière.

De la direction d'établissements au médical

Après son expérience à l'Hôtel Elite de Bienne, José Duarte embrasse une carrière prolifique de directeur d'hôtel et de restaurant qui durera quinze ans. Il prend d'abord les rênes de l'Hôtel Schlüssel à Bienne puis celles de deux restaurants: le Mercure Gurzelen à Bienne et le Stern à Brügg. Point fort: il fait son entrée au Gault et Millau avec le Stern comme patron-cuisinier (cela signifie qu'il était patron et seul en cuisine). D'ailleurs, ses deux restaurants étaient également classés parmi les cinq meilleures tables de la région de Bienne! En 1999, il change de cap. Il découvre l'hôtellerie en milieu médical et entre à la Clinique du Noirmont comme responsable de salle à manger, jusqu'en 2011, l'année de sa retraite. Il y retrouvera notamment Pascal Aubert, membre du comité romand de Hotel & Gastro Union, qu'il coachera quelques temps dans sa fonction actuelle de Chef de service hôtellerie et cuisine. Parallèlement à son travail à la Clinique du Noirmont qui l'occupe à 100%, José Duarte sera mandaté pendant huit ans par l'École d'agriculture de Courtemelon (JU) pour enseigner le service de table, le marketing, la vente et l'accueil à des futurs gestionnaires en intendance. Une période intense: «Avec mon travail à la clinique à 100% et cette activité d'enseignant à 60%, j'ai travaillé à 160% pendant huit ans!», explique-t-il, plongé dans le souvenir de cette époque «à cent à l'heure». De plus, de 1999 à 2011, il s'intéressera de très près au domaine du service en milieu médical. Cet intérêt aboutira notamment par la création d'une formation continue spécifique dans ce domaine.

Des princes et des rois

Quand on s'enquiert de la vision qu'il a de son domaine, le service, José Duarte nous parle d'abord de son plaisir à rendre les gens heureux. Car selon lui dans cette discipline, «la passion est reine, le personnel est un prince et les clients des rois». Une générosité qu'il transmet à ses étudiants pendant ses cours ou lors de ses séminaires en entreprise.

Il est également très attaché à l'évolution de la formation dans sa branche, notamment pour qu'elle tende vers davantage de compétences sociales: «Aujourd'hui, les aptitudes professionnelles qui sont enseignées ne suffisent plus. Il faut ouvrir nos métiers (du service, de l'accueil ou de la cuisine) à plus de capacités sociales et humaines, en créant plus d'espaces de temps libre pour les employés. Cela permettrait de prévenir certaines maladies au travail mais aussi de motiver les jeunes à venir renforcer nos rangs», explique-t-il. Reste à faire changer certaines mentalités, un objectif qu'il poursuit notamment avec l'appui de Hotel & Gastro Union, par le biais de son engagement au sein du comité romand de l'association.

Une voix de plus à l'unisson de Hotel & Gastro Union

José Duarte est entré au comité de Hotel & Gastro Union Romandie en 2010 pour «représenter davantage le domaine du service et apporter une voix de plus à la défense des intérêts du personnel dans la branche de l'hôtellerie-restauration en Suisse. Cet engagement passe par sa volonté de faire évoluer la formation du service vers plus de compétences sociales. Il souhaite également créer de nouveaux modules de cours adaptés aux nouvelles tendances du service en milieu médical, sa spécialité.

De plus, avec plus de temps à disposition, il peut s'atteler plus activement au recrutement de nouveaux membres au sein de l'association dans sa région, Bienne et Neuchâtel. Il apprécie également de travailler avec les membres du comité et du secrétariat romand de Hotel & Gastro Union: «Leur ouverture d'esprit et leur appui sont très importants dans le cadre de mes démarches pour faire évoluer nos formations».

Une approche résolument tournée vers les autres et le futur, une énergie positive, que José Duarte n'a pas l'intention d'arrêter de communiquer en si bon chemin.

Lara Rossi

www.leformateur.ch
www.joseduarte.ch

Une formation continue: et pourquoi pas?

C'est la rentrée! Si cette période est pour beaucoup synonyme de reprise du travail, elle peut également être une excellente opportunité pour réfléchir à ses compétences professionnelles ou individuelles, et pourquoi pas, pour se lancer dans une formation continue.

L'institut de formation de Travail.Suisse, ARC, propose une palette de cours de formation continue aux membres de Hotel & Gastro Union, à des tarifs réduits, orientés vers les besoins des travailleurs et des travailleuses (dans tous les domaines) en relation avec leurs places de travail, le marché et le monde du travail.

Par exemple, l'institut propose des cours liés aux domaines du management, du renforcement de compétences professionnelles, personnelles, sociales ou méthodiques, du droit du travail ou des assurances sociales à découvrir sur www.formationarc.ch.

De plus (et c'est une aubaine!), la Convention Collective Nationale de Travail stipule, à l'article 19, que chaque employé en Suisse peut bénéficier de 3 jours par année pour se consacrer à la formation continue. Une excellente occasion pour se lancer dans une aventure enrichissante!

Lara Rossi

Formation

Hotel & Gastro Union,
Tél. 021 616 27 07
info.vd@hotelgastrounion.ch
www.hotelgastrounion.ch

DES PIÈCES D'EXPOSITION EN CHOCOLAT UNIQUES COMME POINT D'ATTRACTION

Le point central du séminaire sont des pièces d'exposition en couverture, réalisées de manière efficace et économique pour promouvoir la vente et l'image de l'entreprise. Vous répondez aux désirs personnels des clients avec créativité et innovation tout en leur démontrant l'art et le pouvoir inventif du travail de la couverture.

DESCRIPTION
Créations de fleurs et de figurines en couverture et autres produits dérivés du cacao au moyen de méthodes et de techniques

nouvelles. Les exercices pratiques sont renforcés par des descriptions et des explications claires et professionnelles. Le transfert dans la pratique est facilité avec une série de dessins, de gabarits ainsi que l'étude des couleurs.

VOTRE PROFIT
Avec ces conseils et ces astuces, vous pouvez appliquer vos propres idées et séduire votre clientèle en renforçant le côté attractif de votre entreprise.

DATE, DURÉE
Le 16.10.2012 à 09h30,
Le 17.10.2012 16h30

REMARQUE
Prière de se munir d'habits de travail (veste et tablier obligatoires)!

INSCRIPTION
Centre professionnel Rlichemont Romandie, Pully
Tél. 021 728 46 75
Fax. 021 729 48 32
Email. richemont-romandie@richemont.ch
www.richemont.ch

PRIX
CHF 610.00
Les membres de Hotel & Gastro Union bénéficient d'un bon de formation de CHF 75.-

LA PRATIQUE DU COCKTAIL

OBJECTIFS
À la fin de la journée, le participant sera à même de:
♦ Énumérer les bases professionnelles d'un bar
♦ Utiliser avec plaisir les techniques et méthodes
♦ Créer et animer une ambiance stimulante la vente

THÈMES
Les différents types de bar

GROUPES CIBLES
♦ Cadres, barmen, barmaids, collaborateurs, apprentis
♦ Personne accompagnante

DATE, DURÉE
1 jour: lundi 26 novembre 2012

LIEU
Distillerie Morand à Martigny

INSCRIPTION
GastroSuisse, Pully
Tél. 021 721 08 30
Fax 021 721 08 31
www.gastrostuisse.ch

PRIX
Membre Hotel & Gastro Union: CHF 260.-
Non-membre: CHF 340.-