



# 2015

## Testing Report LIST – WP4

„This project has been funded with the support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.“

Sandrine Reiter

May 2015

## Content

Section 1: Organisation .....	3
1.1 Selection of the invited .....	3
1.2 Preparation .....	3
1.3 Venue, logistics, duration.....	8
1.3 Attendance statistics.....	8
Section 2: Content.....	9
2.1. Key question(s).....	9
2.2 Critique phase .....	10
2.3 Phantasy phase .....	13
2.4 Realisation phase .....	15
Section 3: Feedback .....	17
3.1 Feedback report/analysis.....	17
3.2 Partner's (organiser's) experience .....	18
3.3 Any other information .....	18
Section 4: Recommendations .....	19
4.1 Recommendations towards the Core Methodology/ Future Skills Workshop.....	19
4.2 Recommendations for action in the field of future skills needs.....	19
Section 5: Summary (for dissemination).....	20
Section 6: Annexes.....	21

*Country: LUXEMBOURG*

*Partner: LIST*

*Date: 21/05/2015*

*Prepared by: Sandrine Reiter*

*Contact: Sandrine.reiter@list.lu*

## **Section 1: Organisation**

### **1.1 Selection of the invited**

Based on the data collected during the state of play phase we contacted all players identified as being active in the sector in Luxembourg. This mean:

- The Ministry:
  - o Ministère de l'économie
- The active associations:
  - o HORESCA : Hotels, bars and restaurants association
  - o EUROTOQUES: Chef's association, most of them running their own business; very dynamic Club
  - o VATEL: Chef's association; shrinking membership; few activities
  - o GAVL: Groupement des Agences de Voyages
  - o SAVL: Syndicat des Agences de Voyages
- The different promotion institutions:
  - o ONT: Office National du Tourisme (National Tourism Board)
  - o ORT: Offices Régionaux du Tourisme (Regional Tourism Board) Ententes touristiques régionales (group of tourism information center for a local region)
- The schools:
  - o Lycée technique hôtelier « Alexis Heck » Diekirch
  - o Apprentissage hôtelier au Lycée technique de Bonnevoie
  - o BBI-LUX, Wiltz (Private)

In all cases, we contact directly the director of the institution, as well as (when available) some of the collaborators.

### **1.2 Preparation**

Before the workshop organisation, the preliminary questionnaire was filled in in order to have a general overview of the situation of the T&H sector in Luxembourg. This leads to a report (LU Country report) in which organisations active in the sector were identified and contacted afterward for the workshop.

Two meetings were organised with the Ministry (Ministère de l'économie). During the first meeting the project Eu.Em.Net was presented in general. A powerpoint presentation was prepared and send by email. During the second one the objective of the project were presented.

After these 2 meetings the Ministry gave us its support in order to promote the workshop, and the date of the 23<sup>rd</sup> of april was retain for the workshop.

Based on the lists of organisations identified in the LU country report, the following invitation was send on the 23<sup>rd</sup> of mars

Aux acteurs du secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie du Luxembourg

Depuis 2013, la commission européenne, à travers le financement du projet Life Long Learning Eu.Em.Net – [www.futureskills.eu](http://www.futureskills.eu) - a pour volonté de s'intéresser au développement de compétences dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie.

“EU.EM.NET aims to bring together all the key players in Vocational Education and Training (VET) to work together at the EU-level to resolve identified problems in the tourism and hospitality sector related to skills forecasting and improving labour force quality. Its ambition is to create a bridge for sustainable co-operation between the world of work (represented by the employers' associations involved), the world of education (represented by VET providers and schools), decision-makers and VET-oriented research institutions.”

Aujourd'hui aux trois quart du projet, nous entamons une étape cruciale et fondamentale: le partage et l'écoute des acteurs nationaux du secteur. Aussi, nous vous invitons à nous rejoindre, à partager les expériences, discuter des défis et identifier ensemble des actions concrètes pour le développement des compétences du secteur au Luxembourg.

C'est dans ce cadre, que le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST), *avec le soutien du ministère de l'économie*, a le plaisir de vous inviter à participer au workshop

**“Compétences des employés: Comment s'assurer que celles-ci répondent aux besoins et attentes des employeurs”**

**Le 23 avril de 8h30 à 12h00**

**LIST – 29 av. J.F. Kennedy –L-1855 Luxembourg**

Que vous soyez employeurs, représentant du monde de l'éducation ou organismes publics du secteur, ce workshop s'adresse à vous. Au-delà de l'objectif premier du projet européen, ce workshop vise à identifier, *avec vous*, les premières actions à mettre en place, au Luxembourg, afin de permettre de mieux faire correspondre besoin en compétences et disponibilités de celles-ci sur le marché de l'emploi.

Venez échanger sur ce qui, *à votre avis*, ne fonctionne pas actuellement dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie, et *identifier ensemble les pistes d'action* à mettre place dans un futur proche afin d'y remédier.

Cette invitation est ouverte à tout professionnel motivé par la gestion des compétences dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie du Luxembourg; n'hésitez pas à la transférer à vos contacts.

Merci de confirmer votre participation au workshop au plus tard le 15 avril 2015 auprès de Sandrine Reiter - [sandrine.reiter@list.lu](mailto:sandrine.reiter@list.lu)

A first reminder was then send individually to all the contacts on the 2<sup>nd</sup> of april

Madame/Monsieur XXX,

Le 23 mars dernier, nous vous invitons à participer à un workshop à destination des acteurs du secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie, sur le thème de l'identification des compétences des employés du secteur (l'invitation à ce workshop est jointe à ce mail).

N'ayant pas de retour de votre part suite à cette invitation, nous nous permettons de vous recontacter afin de souligner l'importance de votre présence ou de celle d'un de vos collaborateurs à ce workshop.

Si celui-ci s'inscrit dans le cadre d'un projet européen, il a avant tout comme objectif de vous proposer à vous professionnel du secteur un premier espace d'échanges permettant d'identifier avec vous et pour vous des solutions permettant à terme d'obtenir une meilleure adéquation entre besoins en compétences et disponibilités sur le marché de l'emploi.

Ce serait donc avec plaisir que nous aimerions vous compter parmi les participants à ce premier workshop, en vous inscrivant auprès de Mme Sandrine Reiter – [sandrine.reiter@list.lu](mailto:sandrine.reiter@list.lu)

D'avance merci de votre implication,

Having no positive answer for the 23<sup>rd</sup> of April, the decision was taken to postpone the workshop to the 4<sup>th</sup> of May. A new invitation was then send to all the contacts on the 13<sup>rd</sup> of April.

After this a reminder was send individually to each contact on the 28<sup>th</sup> of April.

## ATTENTION CHANGEMENT DE DATE DU WORKSHOP

### Aux acteurs du secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie du Luxembourg

Le 23 mars dernier, nous vous invitons à participer à un workshop à destination des acteurs du secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie, sur le thème de l'identification des compétences des employés du secteur. En raison des congés et de la non disponibilité de bon nombre d'acteurs, **nous vous proposons une nouvelle date : le 4 mai de 8h30 à 12h00.**

Ne manquez pas l'occasion de venir donner votre avis et partager avec des professionnels ayant les mêmes préoccupations que vous.

-----

-----

Depuis 2013, la commission européenne, à travers le financement du projet Life Long Learning Eu.Em.Net – [www.futureskills.eu](http://www.futureskills.eu) - a pour volonté de s'intéresser au développement de compétences dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie.

“EU.EM.NET aims to bring together all the key players in Vocational Education and Training (VET) to work together at the EU-level to resolve identified problems in the tourism and hospitality sector related to skills forecasting and improving labour force quality. Its ambition is to create a bridge for sustainable co-operation between the world of work (represented by the employers' associations involved), the world of education (represented by VET providers and schools), decision-makers and VET-oriented research institutions.”

Aujourd'hui aux trois quart du projet, nous entamons une étape cruciale et fondamentale: le partage et l'écoute des acteurs nationaux du secteur. Aussi, nous vous invitons à nous rejoindre, à partager les expériences, discuter des défis et identifier ensemble des actions concrètes pour le développement des compétences du secteur au Luxembourg.

C'est dans ce cadre, que le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST), **avec le soutien du ministère de l'économie**, a le plaisir de vous inviter à participer au workshop

## “Compétences des employés: Comment s'assurer que celles-ci répondent aux besoins et attentes des employeurs”

**Le 4 mai de 8h30 à 12h00**

LIST – 29 av. J.F. Kennedy –L-1855 Luxembourg

Que vous soyez employeurs, représentant du monde de l'éducation ou organismes publics du secteur, ce workshop s'adresse à vous. Au-delà de l'objectif premier du projet européen, ce workshop vise à identifier, avec vous, les premières actions à mettre en place, au Luxembourg, afin de permettre de mieux faire correspondre besoin en compétences et disponibilités de celles-ci sur le marché de l'emploi.

Venez échanger sur ce qui, à votre avis, ne fonctionne pas actuellement dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie, et identifier ensemble les pistes d'action à mettre place dans un futur proche afin d'y remédier.

Cette invitation est ouverte à tout professionnel motivé par la gestion des compétences dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie du Luxembourg; n'hésitez pas à la transférer à vos contacts.

Merci de confirmer votre participation au workshop au plus tard le 27 avril 2015 auprès de Sandrine Reiter - [sandrine.reiter@list.lu](mailto:sandrine.reiter@list.lu)

Dr Reiter Sandrine  
**Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST)**  
Department "ITIS"  
29 av. JF Kennedy  
L-1855 Luxembourg

Tel: +352 425991 2742  
Fax : +352 275 885  
[sandrine.reiter@list.lu](mailto:sandrine.reiter@list.lu)  
[www.list.lu](http://www.list.lu)

After this new invitation, only one contact was able to be present to the workshop and 3 were interested but not available. In order to be able to maintain the workshop as well as to contact more people, we finally propose the date of the 21rd of May, and the following invitation was send on the 30<sup>th</sup> May. Once again a reminder was sent on the 18<sup>th</sup> of May.

This final invitation and reminder, was send to an enlarge audience, addressing this time directly (in addition to the previous list) some hotel directors, restaurants and tourism groups.

## **Restaurateurs, hôteliers, professionnels du tourisme, quelles compétences demain pour vos employés ?**

**Acteurs du secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie du Luxembourg : Une nouvelle date, une nouvelle opportunité de venir échanger et donner votre avis.**

Depuis 2013, la commission européenne, à travers le financement du projet Life Long Learning Eu.Em.Net – [www.futureskills.eu](http://www.futureskills.eu) - a pour volonté de s'intéresser au développement de compétences dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie.

"EU.EM.NET aims to bring together all the key players in Vocational Education and Training (VET) to work together at the EU-level to resolve identified problems in the tourism and hospitality sector related to skills forecasting and improving labour force quality. Its ambition is to create a bridge for sustainable co-operation between the world of work (represented by the employers' associations involved), the world of education (represented by VET providers and schools), decision-makers and VET-oriented research institutions."

Aujourd'hui aux trois quart du projet, nous entamons une étape cruciale et fondamentale: le partage et l'écoute des acteurs nationaux du secteur. Aussi, nous vous invitons à nous rejoindre, à

partager les expériences, discuter des défis et identifier ensemble des actions concrètes pour le développement des compétences du secteur au Luxembourg.

C'est dans ce cadre, que le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST),

**avec le soutien du ministère de l'économie**, a le plaisir de vous inviter à  
**participer au workshop**

## **« Restauration, Hôtellerie, Tourisme : Comment s'assurer que les compétences des employés répondent aux besoins et attentes des employeurs »**

**Le 21 mai de 8h30 à 12h00**

**LIST – 29 av. J.F. Kennedy –L-1855 Luxembourg**

Que vous soyez employeurs, représentant du monde de l'éducation ou organismes publics du secteur, ce workshop s'adresse à vous. Au-delà de l'objectif premier du projet européen, ce workshop vise à identifier, avec vous, les premières actions à mettre en place, au Luxembourg, afin de permettre de mieux faire correspondre besoin en compétences et disponibilités de celles-ci sur le marché de l'emploi.

Venez échanger sur ce qui, à votre avis, ne fonctionne pas actuellement dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie, et identifier ensemble les pistes d'action à mettre place dans un futur proche afin d'y remédier.

Cette invitation est ouverte à tout professionnel motivé par la gestion des compétences dans le secteur de la restauration, du tourisme et de l'hôtellerie du Luxembourg; n'hésitez pas à la transférer à vos contacts.

**Ne tardez pas, inscrivez-vous dès aujourd'hui auprès de Sandrine Reiter -**  
[sandrine.reiter@list.lu](mailto:sandrine.reiter@list.lu) (date limite d'inscription le 18 mai 2015)

Dr Reiter Sandrine  
**Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST)**  
Department "ITIS"  
29 av. JF Kennedy  
L-1855 Luxembourg

Tel: +352 425991 2742

Fax : +352 275 885

[sandrine.reiter@list.lu](mailto:sandrine.reiter@list.lu)

[www.list.lu](http://www.list.lu)



At the end 4 people answer positively to the invitation (one employer, one school, one VET provider and one employers' association).

Some others are available for answering question but not for attending such a workshop.

### **1.3 Venue, logistics, duration**

Venue: Luxembourg, LIST, 29 av. JF Kennedy, 1855 Luxembourg

Type of the workshop (2-day, 1-day, 3-hours): 3 hours

Start (time and date): 21/05/2015 – 8h30

Finish (time and date): 21/05/2015 – 12h00

Comments: The LIST is use to organise such events as workshops, and has some facilities within its own premises. Some coffee and refreshments were proposed to the participants during the all workshop and more especially for the break.

### **1.3 Attendance statistics**

(Cf. also the excel file contact\_workshop.xlsx)

Finally, 4 persons have participated to the workshop: One employer (SME), one school director, one director of a VET school and one person representing an employers' association.



Employers/employers representatives		VET providers/schools		Policy makers		Inited	Responded	Attended
Horesca	<b>Koepf François</b>					1	1	
Horesca	<b>Alain Rix</b>					1	1	1
EURO TOQUES	<b>Rameau Daniel</b>					1		
VATEL	<b>Armand Steimetz</b>					1		
VATEL	<b>Arthur Sauber</b>					1		
GAVL	<b>Fernand Heinisch</b>					1		
SAVL	<b>Gianni Pietrangelo</b>					1		
ONT	<b>Hoffmann Anne</b>					1		
ONT	<b>Krier Alain</b>					1		
ORT ardennes Luxembourg	<b>Arlette Milbert-Theis</b>					1		
ORT ardennes Luxembourg	<b>Empain Stéphanie</b>					1		
ORT ardennes Luxembourg	<b>Buchet Laurie</b>					1		
ORT ardennes Luxembourg	<b>Hermes Isabelle</b>					1		
ORT ardennes Luxembourg	<b>Ihry Paul</b>					1		
ORT Moselle Luxembourgeoise - Miselerland	<b>Gilles Estgen</b>					1		
ORT Moselle Luxembourgeoise - Miselerland	<b>Nathalie Neiers</b>					1	1	
ORT Moselle Luxembourgeoise - Miselerland	<b>Nathalie Besch</b>					1	1	
ORT Moselle Luxembourgeoise - Miselerland	<b>Sandra Gales</b>					1	1	
ORT Petite Suisse Luxembourgeoise	<b>marc Diederich</b>					1	1	
ORT Petite Suisse Luxembourgeoise	<b>Marianne Origer</b>					1	1	
ORT Petite Suisse Luxembourgeoise	<b>Nathalie Grégoire</b>					1	1	
ORT Petite Suisse Luxembourgeoise	<b>Sandra Bertholet</b>					1	1	
ORT Région sud	<b>Directeur</b>					1		
Casino 2000	<b>Guido Berghmans</b>					1		
Brasserie Bofferding	<b>Claude Bock</b>					1		
Caves Bernard-Massard	<b>Hubert CLASEN</b>					1		
Luxair Tours	<b>Alberto O. Kunkel</b>					1		
Noveotel - Kirchberg	<b>Jérôme Lefèvre</b>					1		
Alvisse Parc Hotel	<b>Mireille Micoud</b>					1		
Koener's excellence Hotels	<b>Maarten Tielemann</b>					1		
Légère Premium hotel	<b>Peter Van Gompel</b>					1		
Groupe Goeres	<b>Marcel Goeres</b>					1	1	
Kikouoka de Canach	<b>Max Von Hochberg</b>					1		
Samuel Monier	<b>SMALL SARL</b>					1	1	1
		Lycée Technique et Hotellier Alexis Heck - Diekirch	<b>Elisabeth Reisen</b>			1	1	1
		Lycée Technique et Hotellier Alexis Heck - Diekirch	<b>Jean-Paul Cathrein</b>			1	1	
		Lycée Technique de Bonnevoie	<b>Jean-Marie Wirtgen</b>			1		
		Lycée Technique de Bonnevoie	<b>Carole Theisen</b>			1		
		BBI Lux	<b>Louis ROBERT</b>			1		1
		BBI Lux	<b>James Gendarme</b>			1		
		Chambre des salariés	<b>Lifelong learning center</b>			1		
		Chambre des salariés	<b>Centre de formation syndicale</b>			1		
		Chambre des salariés	<b>Centre de formation et de séminaires</b>			1		
				Ministère de l'économie	<b>Patrick Heuschling</b>	1	1	
				ADEM	<b>Marco Bermes</b>	1	1	
				Schengen ASBL	<b>Martina Kneip</b>	1	1	
				Chambre des métiers	<b>Tom Wirion</b>	1		
				Chambre des métiers	<b>Paul Krier</b>	1		
				Chambre des métiers	<b>Charles Bassing</b>	1		
				Chambre de commerce	<b>Gérard Eischen</b>	1		
				Chambre de commerce	<b>Jean Junck</b>	1		
				Chambre de commerce	<b>Roger Thoss</b>	1		
				Chambre des salariés	<b>Directeur</b>	1		
						53	16	4

## Section 2: Content

### 2.1. Key question(s)

What was(were) the Key Question(s) set for your workshop?

« Compétences des employés : Comment s’assurer que celles-ci répondent aux besoins et attentes des employeurs »

“Employees skills: How to ensure they match employers’ needs and expectations?”



## 2.2 Critique phase

Please describe the critique phase, use the example in the Core Methodology document – starting page 94 of the English version. List all the points and clusters.

Phase/Step	Activitiy/Method	Activitiy/Method	Duration
<b>Phase 1: Getting started</b>			<b>10 min.</b>
<b>Step: introduction</b>	Based on the PPT, the project Eu.Em.Net was presented. The basic concept of the workshop was also explained.		10 min.
<b>Phase 2: Critiques &amp; Complaints</b>			<b>45 min.</b>
<b>Step: Phase introduction</b>	The critique phase has been presented as well as the basic idea and principle of the “critique phase.		5 min.
<b>Step: Collecting critique points</b>	Presentation of the brainstorming rules and principles Then Brainstorming between the participants on the topic “Employees skills: What is missing in order to ensure they match employers’ needs and expectations?”		15 min.
<b>Step: Choosing critique points</b>	Presentation of the Topic store principle Participants have received coloured stickers. And have been asked to prioritize the ideas, by answering the question: “What problem is the most important?”.		15 min.

**Step: Clustering critique**

Presentation of the Domino game

The group of have been asked to place critique point according to the domino principle: Different critique points side by side, similar critique points beyond the other.

10 min.

Due to the small number of participants, they were all involved in this tasks

**Coffee break**



**Critiques**

- Candidats motivés
- Manque d'adaptation aux réalités économiques
- Choix « négatif »/ par échec : 5-10% de choix positif)
- Elèves en échec
- Image négative de la profession
- Les services d'orientation, situent les formations hôtelières « en bas de l'échelle » : après échec, entre le coiffeur et le service militaire
- Personnes en charge de l'orientation sont peu au fait des métiers
- Ce sont les lycées d'envoi qui font le choix de l'orientation (et non celui d'accueil)
- Manque de « pré-requis » des élèves qui rentrent dans la formation
- Trop d'hétérogénéité
- Les personnes qui entrent dans le secteur se réorientent trop vers d'autres secteurs (crèches, secteur public,...)
- Peu d'encouragements des parents
- Problème de la relation vie privée/vie professionnelle
- Manque de place dans les écoles
- Manque d'infrastructures
- Manque de personnel qualifié compétent
- La nouvelle réforme a amené de l'harmonisation, d'où une perte d'autonomie des établissements de formation

- Pas de prise en compte des spécificités du secteur (comme par exemple les langues)
- Pas d'implication lors des réformes
- Le ministère de l'éducation nationale s'occupe trop de la forme et pas assez du fond
- Consultation trop tardive des « experts » du métier
- Pas de lien entre formation générale (très harmonisée) et formation spécifique

## Clusters



<b>Cluster 1 : Infrastructure (1 point)</b>	Manque de place dans les écoles	
	Manque d'infrastructures	<b>1</b>
<b>Cluster 2 : Réalités économiques (6 points)</b>	Manque d'adaptation aux réalités économiques	
	Les personnes qui entrent dans le secteur se réorientent trop vers d'autres secteurs (crèches, secteur public,...)	<b>2</b>
	Les services d'orientation, situent les formations hôtelières « en bas de l'échelle » : après échec, entre le coiffeur et le service militaire	<b>4</b>
<b>Cluster 3 : Orientation (19 points)</b>	Candidats motivés	<b>2</b>
	Manque de personnel qualifié compétent	<b>1</b>
	Problème de la relation vie privée/vie professionnelle	<b>3</b>
	Elèves en échec	<b>1</b>
	Image négative de la profession	<b>2</b>
	Choix « négatif »/ par échec : 5-10% de choix positif)	<b>4</b>
	Peu d'encouragements des parents	<b>1</b>
	Trop d'hétérogénéité	
	Personnes en charge de l'orientation sont peu au fait des métiers	<b>2</b>
	Ce sont les lycées d'envoi qui font le choix de l'orientation (et non celui	<b>3</b>

	d'accueil)	
<b>Cluster 4 : Ministère de l'éducation national (17 points)</b>	Pas de prise en compte des spécificités du secteur (comme par exemple les langues)	<b>3</b>
	Pas d'implication lors des réformes	<b>2</b>
	Pas de lien entre formation générale (très harmonisée) et formation spécifique	<b>2</b>
	La nouvelle réforme a amené de l'harmonisation, d'où une perte d'autonomie des établissements de formation	<b>5</b>
	Consultation trop tardive des « experts » du métier	<b>2</b>
	Le ministère de l'éducation nationale s'occupe trop de la forme et pas assez du fond	<b>2</b>
	Manque de « pré-requis » des élèves qui rentrent dans la formation	<b>1</b>

### 2.3 Phantasy phase

Please describe the phantasy phase, use the example in the Core Methodology document – starting page 94 of the English version. List all the points and clusters.

<b>Phase3: Fantasy &amp; Utopia</b>		<b>40 min.</b>
<b>Step: Phase introduction</b>	Participants have been informed of the basic idea and principle of the “phantasy phase” and the rules were presented	5 min.
<b>Step: Find fascinating ideas</b>	<p>Participants have been asked to leave behind the boundaries of reality and find as much ideas (even unrealistic) as possible to overcome problems/obstacles etc. identified in the critique phase.</p> <p>They have been asked to use the brainwriting technic and they have decided to keep the clusters identified in the critique phase.</p> <p>In a second step they have presented their idea to build a first step from back to reality in presenting their ideas, and then scoring them.</p> <p>Due to the small number of participants, it was decided to move the step “<b>Précising fascinating ideas</b>” in this part. With only 4 persons, it will have been too redundant to come again on this part in the next phase (and not needed).</p>	35 min.



<b>Cluster 1 : Infrastructure</b>	Une nouvelle construction	<b>2</b>
	Un hôtel de formation	
	Augmenter la capacité des écoles	
	Prise en compte des spécificités sectorielles	
<b>Cluster 2 : Réalités économiques</b>	Former plus de cuisiniers	<b>3</b>
	Former plus de serveurs	
	Former plus de pâtisseries en restaurations	
	Avoir des décideurs plus proches du terrain et des réalités quotidiennes	
	Augmenter le niveau linguistique	
	Avoir les mêmes intérêts patrons/employés	
	Reconnaissance plus aisée et plus naturelle	
	Avoir un printemps éternel au Luxembourg (plus de stabilité)	
	Avoir une langue universelle	
	Plus d'interaction entre les mondes économiques et formations : stages inclus dans les formations	
	Améliorer l'image de la profession	
	Image de marque des métiers de l'hospitalité	<b>3</b>
	RSE bien-être au travail	
<b>Cluster 3 : Orientation</b>	Développer les qualités humaines (avoir le sens du service)	<b>3</b>
	Changer les critères de sélection	
	Choisir ses élèves	
	Orienter après une technique générale	
	Orienter en fonction des compétences et non en fonctions des lacunes scolaires	

<b>Cluster 4 : Ministère de l'éducation national</b>	Impliquer les acteurs du terrain dans la formation scolaire	<b>2</b>
	Faire des réformes avec les acteurs terrain et non contre eux	
	Budget plus élevé	<b>2</b>
	Plus d'autonomie	
	Plus de personnel non-enseignant	
	Plus de moyens pour aider les élèves	
	Formation spécifique, après la formation générale	
Formation moins théorique	<b>3</b>	
Décideurs avec les compétences nécessaires pour leur domaine de décision		
Communication du bas vers le haut au lieu du dirigisme		
Délester le ministère : actuellement un refuge pour les enseignants démotivés par le travail sur le terrain		
Délais trop long pour changement : ex langue, réintroduction en 3-5 ans. Introduction de demande et application = min 2 ans. Plus de réactivité pour être plus proche de la réalité économique		

## 2.4 Realisation phase

Please describe the realisation phase, use the example in the Core Methodology document – starting page 94 of the English version. List all the points and clusters.

<b>Phase 4: Realisation</b>		<b>35 min</b>
<b>Step: Phase introduction</b>	Participants have been informed of the basic idea and principle of the “realisation phase” and the rules were presented.  Due to small number of participants, this phase was adapted, and each participant was asked to propose some ideas, and discuss them with others.	5 min.
<b>Step: Forming and presenting requests</b>	Based on the ideas presented previously, participants were asked to “take the point of view of a powerful politician”. They have retained one idea previously mentioned and worked on the “realisation”.	30 min.
<b>Phase 5: End of the workshop</b>		<b>10 min.</b>
<b>Step: Conclusion and feedback</b>	A summary of the workshop was presented, participants were asked to fill in the questionnaires, and were free to give their impression.	10 min.



Chosen idea : "Valorisation du secteur et des métiers"

- Avec le ministère du travail et la CdM : hands up (campagne pour augmenter la visibilité de la profession)
- Travailler aux actions de sensibilisation et changer les mentalités dans le fond
- Faire savoir que le métier peu « rapporter » : salaires intéressants au regard des qualifications requises
- Proposer une journée porte ouverte de sensibilisation dans les lycées spécifiques, à destination des lycées généralistes : sensibilisation à la formation pour les personnes qui orientent
- Donner accès à « l'information » cachée aux lycées généralistes.
- « By-passer » les lycées généralistes pour l'orientation, s'adresser directement aux parents
- Pousser le DAP (diplôme d'aptitudes professionnelles)
- Mettre en place un « code vestimentaire » : Une tenue qui montre que les lycées hôteliers sont des lycées d'exception : Se démarquer
- Faire faire la promotion par les élèves : vidéo d'élèves ayant réussis, mise en avant des carrières possibles



## Section 3: Feedback

### 3.1 Feedback report/analysis

*Please provide an overview of the answers from the evaluation questionnaires collected. (Hint: You can use the EU.EM.NET Evaluation reports made by P11-Rinova from our meetings as an example.)*

4 evaluation questionnaires were collected out of 4.

For 3 of them they put forward that they appreciate the exchanges between the participants. However depending on the category of actors they represent, their point of view differs from the usefulness and the results of the workshop. Schools who are quite never invited to such events in Luxembourg find it really interesting and put forward that it could be a good opportunity to valorise the sector. However, it mainly appears that small employers (SME) have not the same orientation as association that are supposed to represent them, and they are then more reluctant to get involved.

Concerning the workshop itself, it was put forward that it could be a good tool for communication if all actors really “play” the game. When we come to the realisation phase, nobody wants to really engage any action. One participant says “Everything stops at the utopia. For the realisation the actors completely disagree”.

In general, the workshop and its organisation were well appreciated.

Evaluation questionnaire summary

1. Have today’s discussions helped you think about ways in which the interface between employers and training providers could be improved, thereby improving skills levels and better meeting employer’s needs?

**Score : 6,25/10**

Comments:

- “ Malheureusement cette piste d’amélioration paraît impossible. Les acteurs autour de la profession ne se cotoient pas”
- « Pa assez de participants »

2. Did you find the workshop methodology a useful way of promoting thought, discussion, exchange and problem solving?

**Score : 5/10**

Comments: “ Il paraît trop compliqué de regrouper ces acteurs, seules les administrations concernées peuvent prendre le temps pour participer. Malheureusement, la preuve est qu’il ne le font pas en nombre raisonnable »

3. The methodology involved a number of stages: critique, fantasy and then realisation? Did you find this a useful / productive way of exploring the question?

**Score : 5,75/10**

Comments: “tout s’arrête à l’utopie. Pour la réalisation, les acteurs ne s’entendent pas,... »

4. Were there any aspects of the workshop that you found particularly valuable or useful?

“Echanges entre acteurs”, “les critiques ”, « Faire apparaître un malaise similaire pour la profession. » « la rencontre de secteurs/milieus différents de la profession »

5. Were there any aspects of the workshop that didn’t work for you or could be improved?

“Les moyens donnés aux organisateurs pour recenser les participants intéressés, les connaître”, « Le nombre de participants devrait être augmenté : plus d’aspects différents

6. How would you rate the venue, organisation and hospitality for this event?

**Score : 9/10**

Comments: Malgré un manqué de moyens très clair, les organisatrices ont su enthousiasmer les participants (peu concernés pour certain), d'autres n'ont pas osé développer.

7. Do you have any other comments you would like to add?

“Peu adapté car les pays européens ne sont pas bien représentés”

« Je ne m'attendais à « rien » et je suis agréablement surprise »

« Ce système ne peut pas évoluer si ce sont toujours les mêmes acteurs qui participent »

### **3.2 Partner's (organiser's) experience**

*Please describe your experience from the point of view of the host of the event.*

In Luxembourg, it has been difficult to mobilise the actors in order to participate to the workshop. Finally we manage to have 4 people representing 4 different points of view (employers, association, VET and schools), which leads to interesting exchanges.

Considering the 3 phases, the critique and phantasy phase are well adapted to the exercise. However, the realisation phase needs to be adapted. The participants to the workshop were reluctant to propose some concrete actions. They always said that it was not “in their power”. It seems that they fear to be “responsible” for the realisation (or none-realisation) of the action, and then don't want to get to involve. As a result, they either propose some already existing actions or some actions that were the responsibility of the ministry.

### **3.3 Any other information**

*Please use this space to provide any other information/comments that you would like to share.*

## **Section 4: Recommendations**

### **4.1 Recommendations towards the Core Methodology/ Future Skills Workshop**

*What would you recommend for the future use of the Core Methodology, having the experience of the first workshop?*

The main problem in Luxembourg is the size of the country. Organising such a workshop is not so easy. We were confronted, as already mentioned above, to a certain reluctance to come to the workshop.

The main feedback we had was that people were open to answer to an interview, but not really willing and having time to participate to a workshop. They don't really see the added value of coming and sharing their ideas. They most of the time think that it is too much time consuming comparing to the benefit they can obtain.

### **4.2 Recommendations for action in the field of future skills needs**

*What would be the main recommendations from the workshop? Any action plan?*

If it is plan to stay to one or several workshops, a "pre-action" should be proposed in order to have some inputs to build the workshop on.

Some individual interviews should be organised. These interviews are different from the initial questionnaire. The idea is not to have an image of the T&H sector, but to have some first inputs for each phase of the methodology. The interviews should have the same structure has the workshop, with questions that allow people to give their individual point of view.

Results of these interviews will then be used in order to base the workshop on these first results. During these interviews, the "idea" of the workshop could then be presented to the different actors giving then more chance to have positive answers to the invitation.

The workshop should then first present the results of the interviews and then propose to work on "what could be added to that?". Having some initial results to present allow people to be sure that they will learn as much as they will bring. They would then not think (before the workshop) that it is too time consuming.

## Section 5: Summary (for dissemination)

Please provide a brief summary (approximately one page – when, where, who, why, what, results & recommendations) with the title „**Testing the EU.EM.NET Future Skills Workshop in [insert country or town in case of multiple workshops in one country]**“ about the workshop for dissemination purposes.

The text will be accompanied with logos (project, LLP, partners) and 1-2 pictures from the project and used for the website (but not only).

### **„Testing the EU.EM.NET Future Skills Workshop in Luxembourg“**

The future skills workshop took place in Luxembourg the 21<sup>st</sup> of may, from 8h30 to 12h00. It was organised by the Luxembourg Institute of Science and Technology in their premise, 29 av. JF Kennedy, Luxembourg. More than fifty invitations were send for this workshop to the main actors of the T&H sector. In this List we find the ministry of economy and the employment agency (ADEM), employers group and PME (such as Goeres, Novotel/Accor, Casino 2000,...), employers' associations (Horesca, Vatel, Europtoque,...), the chambers (chamber des métiers, chamber de commerce,...), schools (Lycée technique de Bonnevoie, Lycée hotelier de Diekirch) and VET professionals (BBI Lux).

All these actors were invited to consider the question: “Employees skills: How to ensure they match employers’ needs and expectations?”. During 3 hours, 4 participants (HORESCA, BBI Lux, Small SARL, Lycée Hotelier de Diekirch), representing the previous mentioned actors’ categories have exchanged according to the methodology proposed at the EU level.

They were first invited to a “critiques phase”. During this first step, they concentrated on identifying the barriers that prevent employers finding the adequate candidate. At the end, all the expressed ideas were grouped into 4 main clusters which are (by importance order): Orientation, Ministry of education, economic realities and Infrastructure.

After a short break, the “phantasy phase” was performed. Participants were invited to leave boundaries behind, and propose any solutions that they could imagine for answering to the previous identified problems. Using the brainwriting technic, they have propose some (utopic) ideas, in order to ensure that employers will always been able to that the right candidate at the right place.

Finally in a third phase, the “realisation phase”, they have been asked to come back to reality, and to take the place of a powerful politician, that was in charge of proposing some concreted realisations for one of the previous topic. During this step, participants have decided to work on the “negative image of the T&H professions”. Ideas such as “Open days in schools”, “Ongoing advertisement campaigns”, “imposing a dress code in the T&H schools” or “Put forward some employees’ success stories” have then emerged.

Despite the fact that the number of participants was not so high, exchanges were very positive and leads to interesting discussions among the actors. However, results would be more significant with more people, and this was put forward by all the participants. They regret that others actors are not implicated enough, and the realisation phase is then more complicated to address, as powerful people are most often missing from the discussion.

As conclusion of this testing phase in Luxembourg, we can retain that such a workshop could be useful however a “pre-action” should be proposed in order to have some inputs to build the workshop on, and then have a better access to potential participant. This “pre-action” could be proposed in the form of individual interviews having the same structure has the workshop, with questions that allow people to give their individual point of view.

The workshop that will follow will then then first present the results of these interviews and then propose to work on “what could be added to that?” and to more open discussion. Having some initial results to present allow people to be sure that they will learn as much as they will bring.

## **Section 6: Annexes**

*Please provide the following documentation with the Testing Report (in electronic form):*

For List of participants, Invitation, Presentations, Photographs see the attached Zip file.