

Compte rendu table ronde regards croisés tourisme hébergement

(Vendredi 25 mars 2011 de 10h30 12h00)

Animatrice : Mme Françoise GUILLONET (FG) de l'Institut Lymerac de Toulouse

Intervenants :

M. Bruno CROISE (BC) du groupe Accor,

Mme Laetitia PICARD (LP) professeur de lycée professionnel en CAP Services Hôtelières à Marseille,

Mme Martine BAGARD (MB) Professeur en BTS Responsable Hébergement à Marseille,

M. FONTENEAU responsable de formation au club Méditerranée,

FG : présente les participants à la table ronde *regard croisés sur les métiers de l'hébergement et du tourisme* ; elle sera animée autour des questions suivantes :

1. Les attentes de la clientèle et l'évolution de la demande,
2. Les nouvelles compétences attendues dans les métiers de l'accueil et de l'hébergement sous le regard des représentants du groupe Accor et du club Méditerranée.
3. Le décalage entre les compétences acquises par les diplômés et la réalité des besoins du terrain.

BC rappelle qu'il existe 18000 hôtels en France générant de très nombreux emplois qui sont autant de métiers d'avenir. Il fait part de son inquiétude « sur la fermeture, à son avis, scandaleuse, des mentions complémentaires « accueil réception » : il n'en existe que 46 en France ce qui est nettement insuffisant ».

Après avoir exprimé ce point de vue BC nous propose une analyse argumentée des nouveaux comportements de la clientèle, des compétences attendues dans les métiers de l'accueil et réception hôtelière et enfin les savoirs à associer aux formations.

Pour l'essentiel on retiendra l'absolue nécessité d'une bonne maîtrise des langues étrangères, la pratique la plus large possible des outils d'analyse et de communication, les techniques de vente et localement une bonne connaissance du territoire.

On assiste à l'émergence de nouveaux métiers comme Welcomer, Yield manager Event manager...

FG : quels sont les niveaux de recrutement dans ces métiers en accueil réception ?

BC : Le BTS responsable d'hébergement est un bon diplôme est bien adapté, il n'est toutefois pas suffisamment ancré dans les connaissances associées au domaine de la réception.

MB affirme qu'à trop vouloir spécialiser ce diplôme dans un domaine risque de limiter les champs de compétences acquises et les capacités d'adaptation des futurs diplômés. Elle confirme que le bon niveau de connaissance des langues étrangères est fondamental.

CM : le club Med avec pourtant 1300 recrutements par an n'était jusqu'ici que peu reconnu par la profession, il adopte aujourd'hui une stratégie de montée en gamme pour atteindre « un haut de gamme convivial et multiculturel »

Cela consiste à terme à supprimer les villages deux tridents, en gardant 30% de trois tridents et le reste seront en grande majorité des quatre et quelques cinq tridents. Le nouveau concept proposera villas et chalets de grand luxe avec majordome.

FG comment recrutez-vous vos personnels ?

CM : dans ce contexte notre recrutement se réoriente sur des profils à haute compétence tant au niveau des langues vivantes que sur les aptitudes comportementales. Les métiers de la vente étant par ailleurs très spécifiques à notre enseigne. Nos formations faites en interne ont pour objectifs de combler le gap entre les connaissances du futur recruté et les nos attentes.

FG donne ensuite la parole à Mme Picard professeure de LP en CAP services hôteliers.

MP Le profil des titulaires de ce CAP ne répondent pas forcément au niveau d'exigence d'un réceptionniste pour des entreprises comme celles du groupe Accor et du Club Med . En effet nous les préparons essentiellement à des métiers d'exécutant : room service, lingerie et petit déjeuners. Notre rôle de formateur consiste bien souvent à travailler sur le savoir être et la motivation de nos jeunes.

FG Pour conclure les débats la parole est donnée à M Henriet IGEN économie gestion :

Il rappelle que la construction d'un diplôme professionnel est faite avec comme finalité l'insertion professionnelle. Il éclaire son propos en affirmant qu'aujourd'hui un diplôme doit préparer à une gamme cohérente de métiers bien identifiés associés à un changement radical de l'approche de notre système de formation. Pour cela, nous devons passer d'une logique de visée disciplinaire à une logique de visée de compétences globales contextualisées ce qui induit une évolution du pilotage des équipes pédagogiques au sein des établissements.