

La formation continue est plus qu'une option: une nécessité.

La formation continue répond à une double nécessité: combler les attentes évolutive du client et donner des perspectives d'avancement à son personnel.



Les offres de formation continue pour les professionnels de l'hôtellerie-restauration sont nombreuses en Suisse romande.

image : Pixabay/Montage htr

On remet souvent en question la qualité de l'accueil dans les régions touristiques en se basant sur la manière dont l'hôte est reçu dans son hébergement ou dans un restaurant. Faut-il n'y voir qu'une question de culture ou s'agit-il d'un manque de compétences de ces exploitants? Dans ce dernier cas, je suis convaincue que des cours de formation continue pourraient y remédier.

Il est intéressant de relever que, dans un sondage effectué par l'Observatoire valaisan du tourisme en 2015, les thématiques les plus prisées en formation continue citées par les 500 exploitants y ayant répondu, étaient l'accueil et la relation client, la communication et la vente ainsi que le e-marketing. Il y a donc bien une prise de conscience de la part de ces acteurs de la nécessité de s'adapter aux attentes évolutives de leurs clients. En Valais, le programme de formation continue ritzy propose plus de 300 cours par année, gratuits pour les collaborateurs et exploitants de l'hôtellerie, de la restauration et des campings. Ces cours sont aussi ouverts aux autres branches du tourisme, moyennant une participation financière réduite. Toujours en Valais, une formation continue plus globale, portant sur six mois à raison d'une journée par mois, a été lancée il y a trois ans, pour une mise à jour des compétences de gestion pour les petites entreprises et indépendants du tourisme. Ce programme, réalisé sous la forme de processus d'apprentissage, très orienté sur la pratique, aborde des problématiques concrètes, avec un coaching individuel entre les sessions de cours. Soutenu par Innotour, il se nomme Kurbits et a déjà été mené dans les stations d'Anzère, Crans-Montana et du Lötschental.

D'autres cantons romands offrent également des cours de formation continue pour les exploitants d'un établissement, comme par exemple, à Fribourg où ces cours sont gratuits, à Neuchâtel par Eureka-Formation moyennant une petite finance d'inscription. Les associations faitières hotelleriesuisse et Gastrosuisse proposent aussi de nombreuses formations dont la certification est reconnue. Selon mon expérience, les formations continues les plus demandées par les acteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme sont des formations courtes, portant sur une ou deux journées, en lien étroit avec leur vécu quotidien, données en présentiel mais surtout sur demande dans des établissements ou des destinations, et si possible complétées par du e-learning via des webinaires.

Pour inciter le personnel à poursuivre sa carrière dans le secteur touristique et surtout pour les plus jeunes, il faudra toujours plus leur donner des perspectives d'avancement et d'acquisition de compétences, via des certifications reconnues par les employeurs et par le système des hautes écoles tant nationales qu'internationales. Et pour ceux qui n'auraient pas obtenu un bachelor, je prônerais la mise en place d'un système de validation des acquis d'expérience afin qu'ils puissent eux aussi obtenir des crédits ECTS reconnus sur le plan international.

La formation continue tout au long de la vie, on le sait, est une clé fondamentale d'une vie professionnelle réussie. Il faut la bâtir de manière structurée, en offrant des passerelles et des équivalences, afin de progressivement élever les niveaux de formation dans l'espoir qu'un jour ils seront équivalents à ceux d'autres formations plus classiques.

Marie-Françoise Perruchoud-Massy est économiste et chercheuse à la HES-SO Valais à Sierre. Elle a notamment dirigé l'Institut Economie et Tourisme. Ses principaux axes de recherche portent sur le tourisme culturel et la création de nouveaux produits touristiques.



Marie-Françoise Perruchoud-Massy
publié le jeudi 13 juin 2019