



DOSSIER

HÔTELLERIE, RESTAURATION, TOURISME

AU SERVICE !

Le secteur continue de faire rêver mais il est durement frappé par la crise

PAR CORINNE BOUCHOUCHI



REPÈRES

■ **EMPLOYÉS ET AGENTS DE MAÎTRISE EFFECTIFS :**
(Forte croissance)
85 000 cadres, 237 000 serveurs et 12 000 agents de maîtrise de l'hôtellerie
SALAIRE NET MÉDIAN
1 300 euros

■ **PATRONS ET CADRES EFFECTIFS :**
(En baisse)
49 000 cadres, 165 000 patrons d'hôtels-restaurants
SALAIRE NET MÉDIAN
2 200 euros
CHÔMAGE 16%

Nombre de lycéens et surtout de lycéennes, plutôt bons en langues et rêvant de voyages, se verraient bien travailler « dans le tourisme ». Un projet séduisant, mais un peu illusoire. Les voyageurs, durement touchés par la crise et la baisse d'attractivité de destinations phares comme la Tunisie ou l'Égypte, font grise mine. « On a perdu

de 4 000 à 5 000 emplois sur environ 35 000 que compte notre branche », constate Valérie Boned, secrétaire générale déléguée du Syndicat national des Agences de Voyages (Snav). Qui recrute encore ? Les jobs, la plupart de commerciaux, se sont beaucoup déplacés sur le web, avec des compétences techniques (marketing web, outils

ALEXANDRA BERNIER, 23 ANS

CONSEILLÈRE VOYAGE CHEZ **MARCO ET VASCO**

« *À la base, je voulais devenir hôtesse de l'air* », raconte Alexandra Bernier. Bac en poche et des envies de voyage plein la tête, elle pousse finalement la porte de l'Esthna, à l'université d'Angers, pour se former au tourisme. « *En licence, je suis partie au Canada dans une agence réceptive. Un vrai coup de cœur ! Cela m'a donné envie de continuer mes études pour obtenir un poste à responsabilités.* » Elle prépare alors un double master avec l'université de Wernigerode, à deux heures de Berlin. Une immersion culturelle et linguistique qui l'enchant et la pousse à chercher un stage de fin d'études outre-Rhin. Elle travaille alors à Darmstadt pour un tour-opérateur qui envoie des touristes allemands visiter le Québec et décroche un CDI comme conseillère voyage spécialiste du Canada mais... à Paris ! C. B.

PHOTO WILLIAM BEAUCARDET

LES MEILLEURS DIPLÔMES

BAC+2 OU BAC+3

BTS et licences hôtellerie, restauration, tourisme. Lycée Guillaume-Tirel (Paris), IAE de Savoie (Chambéry, de la licence au master), Ferrandi (Paris, du CAP à bac+5), Ecole Savignac (Dordogne, jusqu'au master), Institut Paul-Bocuse (Lyon, jusqu'au master).

BAC+4 OU BAC+5

MBA in Hospitality Management (Essec), de l'Esthna (université d'Angers), de l'ESC de La Rochelle, master de l'université de Cergy-Pontoise.

statistiques) élevées. Il demeure aussi quelques niches comme le tourisme d'entreprise, les offices de tourisme et autres structures spécialisées en région.

Enfin, les emplois se trouvent toujours essentiellement dans les hôtels et les restaurants, et pour les managers dans les chaînes et les grands groupes. C'est alors la course parmi les diplômés d'écoles de commerce ou de masters d'université, avec en prime la concurrence d'écoles hôtelières, coûteuses : « *J'ai pris un crédit de 30 000 euros pour financer mes études* », raconte Louise Lahiani, sortie de l'École supérieure internationale de Savignac. « *J'ai été débauchée par le groupe Maranatha pour remettre sur les rails un 2-étoiles en déclin. Ils m'ont confié une enveloppe de travaux d'un million et demi.* » Louise l'a transformé en boutique-hôtel 4 étoiles, Montmartre mon Amour. Elle ne regrette donc pas ses choix d'investissement.

« *Les palaces sont friands de ces candidats flexibles, qui ne comptent pas leurs heures et ont un vrai sens du service* », explique Valérie Bisch-Lamson, fondatrice de Tovalea, un cabinet spécialisé. Des qualités qui, dans l'hôtellerie, comptent plus que le pedigree. « *Le "savoir-être" du candidat, cette attitude commerciale qui s'apprend sur le terrain, est primordial à mes yeux* », explique Bruno Croiset, responsable de l'emploi et des systèmes éducatifs chez Accor. Tous métiers confondus, il pense embaucher 2 000 personnes en 2014, « *comme l'an dernier* », mais souligne l'importance d'une formation en alternance et la nécessité de s'adapter aux nouvelles techniques d'optimisation hôtelière. ■

ae7cd5cd53607801e2a142d4ba0885f0050278951181436