

Crise du coronavirus

Temps propice au perfectionnement

Formation continue

La crise et le confinement stimulent l'offre de formations continues en ligne. Un moyen pour les hôteliers romands de rester actifs et d'affûter leurs armes en vue de la reprise.

LAETITIA GRANDJEAN

En cette période de confinement, les professionnels de l'hôtellerie n'ont jamais autant éprouvé le besoin de se former. Parce qu'ils ont plus de temps, mais aussi pour échanger avec leurs pairs et affûter leurs armes en vue de la reprise. Par la force des choses, les formations continues en ligne connaissent un bond en avant.

C'est le cas notamment de Ritz en Valais, qui a transformé ses cours de séminaires en classes virtuelles. Désormais, l'enseignement se passe à domicile, mais toujours en interaction avec l'intervenant et d'autres participants grâce à la visioconférence (voir interview ci-dessous). «Nous ne voulions pas laisser tomber la branche. Nous avons rapidement adapté l'offre et remarqué qu'elle répondait à un besoin. Nous continuons de rajouter des dates pour répondre à la forte demande», relève Isabelle Frei, responsable de la formation continue chez Ritz. De la stratégie de prix au recrutement, en passant par la motivation et la valorisation des équipes: cette offre de cours bénéficie désormais aussi aux membres de l'Association romande des hôteliers (ARH), grâce à un récent partenariat conclu avec Ritz. «Jusqu'ici, la mise en ligne des formations était assez marginale, surtout en français. Le coronavirus les a précipitées», poursuit Isabelle Frei. Elle remarque un décalage entre les deux parties linguistiques du canton, le Haut-Valais ayant davantage expérimenté les webinaires. «Nous



A l'image de la plateforme Topsy, l'offre de formations continues en ligne rencontre un succès grandissant.

unplash/Montage htr

n'avions pas forcément poussé le volet online jusqu'ici, afin de privilégier les aspects humains et sociaux. L'échange entre les participants est très apprécié en présentiel», note la responsable.

Une réponse aux besoins de flexibilité de la branche

Comme pour le télétravail, le coronavirus donne une nouvelle visibilité et crédibilité à la formation digitale. «Les formations en ligne conviennent bien maintenant, car les gens ont le temps, mais elles se prêtent particulièrement bien à l'hôtellerie en général. Elles offrent la même flexibilité que la branche requiert, une branche qui vit au rythme des horaires coupés, des hautes et des basses saisons», indique Rémi Walbaum, directeur Innovation à l'Ecole hôtelière de Lau-

sanne. L'EHL n'a d'ailleurs pas attendu le coronavirus pour s'intéresser de près à la formation en ligne. Depuis trois ans, elle investit dans la plateforme de formation en ligne Topsy, une société fabriquant du contenu destiné à l'industrie hôtelière.

Les formations digitales répondent parfois mieux à l'envie de certains hôteliers de se former, mais qui souvent y renoncent face à la difficulté de se libérer une journée entière. C'est le cas de Marina Ostelli, directrice de Base Nyon et de Base Vevey. La formule en ligne semble très bien lui convenir, elle qui se trouve à la tête d'une petite structure de dix personnes. Elle a participé la semaine dernière avec deux collaborateurs à un séminaire en ligne portant sur le revenu management. «Nous espérons que le

coronavirus ne soit qu'une parenthèse. Il est d'autant plus pertinent de se former sur des sujets qui permettent de se préparer au mieux à l'après-crise.»

Mettre cette période à profit pour régler des problèmes récurrents ou à venir: c'est le propos défendu par Rémi Walbaum. «Le e-learning permet de répondre à cette problématique du turnover dans l'industrie hôtelière. En formant le personnel plus largement, on augmente la polyvalence des collaborateurs ainsi que l'intérêt pour l'entreprise et leur travail, qui devient plus varié.» Un concierge pourrait dès lors se former au service en salle, permettant une meilleure compréhension de l'activité de son collègue tout en développant de nouvelles compétences. Mais le directeur Innovation tient à sou-

ligner: «Une formation en ligne n'a de valeur que complétée par la pratique.»

RHT et formation continue: un problème de compatibilité

Si les initiatives de webinaires et cours en ligne fleurissent sur la toile, tous les hôteliers n'ont pas la tête à la formation continue. Que ce soit pour eux ou pour leurs collaborateurs.

Paul E. Muller, PDG du groupe genevois Manotel, explique par l'intermédiaire de son service de presse avoir consacré ces dernières semaines «exclusivement à la gestion d'une crise qui évolue de

il s'agit du chômage, nous ne pouvons pas demander à nos employés de suivre des formations, sachant que ce temps doit compter comme du temps de travail.» Annette Rupp, en charge du service juridique d'HotellerieSuisse, confirme que «les mêmes règles s'appliquent pour une formation continue en ligne. Ce temps doit être rémunéré à 100% par l'employeur».

Laisser le libre choix aux collaborateurs

Les hôtels et chaînes favorisant déjà la formation continue à l'interne continuent d'alimenter leur plateforme respective, mais ne poussent pas leurs collaborateurs à se perfectionner durant le confinement. La démarche doit rester volontaire. C'est du moins le discours tenu par l'Hôtel Intercontinental Genève et le groupe Accor. «La philosophie de l'hôtel est de favoriser la formation tout au long de la carrière. La majorité des collaborateurs se trouvent actuellement en RHT, mais ils peuvent continuer à se former s'ils le souhaitent. Ces formations restent des recommandations et en aucun cas des obligations», partage Alexia Lepage, directrice communication et marketing de l'Intercontinental Genève. Le 5 étoiles dispose de l'application Connect, un outil de communication interne qui permet autant d'échanger des informations que de partager tout un panel de formations aux 200 employés de l'hôtel. Celles-ci vont de trois minutes pour les plus ludiques à 30 minutes voire deux heures.



«Le e-learning permet de répondre à la problématique du turnover dans l'hôtellerie.»

Rémi Walbaum
Directeur Innovation à l'EHL

L'Academy du groupe Accor propose des contenus en adéquation avec les besoins du moment: un cours sur les fonctionnalités de Microsoft Teams, un autre sur «comment diriger en télétravail», mais aussi des exercices physiques ou de relaxation. «Beaucoup de salariés ont plus de temps pour songer à la formation continue et travailler sur des thèmes parfois négligés au quotidien. Nos offres doivent avant tout inspirer. A l'employé de décider si une formation lui semble actuellement utile et faisable», estime Annette Hopfensperger, directrice de Accor Academy pour l'Europe centrale. Pour les salariés en RHT, se former doit rester «totalement volontaire». Et de souligner: «Nous ne l'exigeons pas et ne traquons pas.»



«Ces cours semblent apporter une forme de soulagement.»

Daniel Charbonnier

Animateur de séminaires Ritz et directeur de Minds in Motion SA, société de conseils et de services en hôtellerie et tourisme.

Petit entretien

Depuis le confinement, vous donnez plusieurs séminaires en ligne pour le compte de Ritz. Comment avez-vous adapté votre enseignement?

Il me paraissait central de garder ce contact visuel et l'interaction avec mes participants. Nous avons trouvé une bonne solution avec la visioconférence. Nous avons condensé nos formations sur une demi-journée au lieu d'une journée et également réduit le nombre de participants, en passant de 12 personnes en présentiel à 6 en virtuel.

Comment évaluez-vous cette expérience?

Très positive, je suis surpris en bien. Les objectifs peuvent être atteints. On remarque que ces cours répondent à un réel besoin. En cette période très particulière, ces formations donnent aux professionnels le sentiment de rester actifs et fonctionnels. Ils expriment souvent l'envie d'approfondir la matière dans un second module tout en restant le même groupe. Cela démontre que des liens parviennent à se

créer assez rapidement, même virtuellement.

En cette période de crise, on peut imaginer que le bienfait de ces cours va au-delà de la matière enseignée...

Sans aucun doute. Il y a une part d'apprentissage bien sûr, mais la valeur ajoutée repose sur le fait de pouvoir échanger avec d'autres professionnels qui parlent le même langage, traversent la même situation. Actuellement, les hôteliers sont coupés de leurs équipes et de leur outil de travail. Ces cours semblent apporter une forme de soulagement, en tout cas momentanément. Comme une bulle d'oxygène.

Remarquez-vous une dynamique nouvelle parmi les participants?

Effectivement. Certains responsables d'équipe profitent de ce temps pour se former, plusieurs participants s'y inscrivent pour la première fois. A noter que nos cours sont ouverts à plusieurs niveaux hiérarchiques. Tant

mieux si cette crise permet de se rendre compte de l'importance d'investir dans cet atout clé qu'est le personnel. Former permet aussi de valoriser et de fidéliser les collaborateurs. Espérons que cet élan subsistera après la crise.

Vos cours n'abordent volontairement pas les défis liés à la crise actuelle. Mais le thème reste incontournable. Quel message souhaitez-vous transmettre à vos participants?

La crise souligne la nécessité de gagner en agilité. Je rappelle aux participants que les meilleures réflexions et innovations émergent souvent en période de crise. Mais cela demande un état d'esprit positif. Les hôteliers disposent de beaucoup plus de leviers d'actions qu'ils ne le pensent. Les grands projets ne nécessitent pas forcément d'importants moyens financiers. Ces cours visent à créer un terrain, une dynamique afin que les hôteliers repartent avec le sentiment d'être mieux armés pour aborder l'avenir.

Les cours Topsy gratuits pour les membres d'HotellerieSuisse

Soutenue par l'EHL, la plateforme Topsy propose plus de 650 formations en ligne destinées aux professionnels de l'hôtellerie et de la gastronomie. Ces cours (en anglais sous-titrés en français) sont désormais accessibles gratuitement pour les membres d'HotellerieSuisse ainsi que leurs collaborateurs. HotellerieSuisse consacrerait un mini-webinaire ce jeudi 16 avril à 13 h 30 à Topsy et à comment former efficacement ses collaborateurs en ligne.

topsy.com/hotelieresuisse
hotelieresuisse.ch/webinaire