



Check-in



Chère lectrice,
Cher lecteur,

Le tourisme suisse offre une très large palette de prestations. Congrès ou séjour d'affaires, vacances ou excursions, activités sportives, santé ou

bien-être, l'offre couvre tous les motifs de voyage. Grâce à sa diversité, la branche réussit à amortir plus facilement les fluctuations des trois grandes variables que sont la météo, l'économie et le cours de change. Il s'agira à l'avenir de faire jouer pleinement cet atout, ce qui exige nécessairement des efforts redoublés dans le domaine de la formation et du perfectionnement professionnels.

Les conditions sont propices, car la Suisse dispose d'excellentes institutions et possibilités de formation dans le tourisme. Que l'on songe simplement à nos écoles hôtelières dont les diplômés ouvrent grand les portes à des carrières internationales, comme il ressort d'une enquête menée auprès d'établissements hôteliers de 63 pays. Nos institutions de formation se défendent donc très bien dans le jeu de la concurrence internationale et elles s'appliquent à développer leurs filières avec succès.

Après l'innovation et la coopération, Innotour a défini en 2012 la professionnalisation (développement et diffusion du savoir) comme troisième axe prioritaire. Du coup, l'encouragement à la formation initiale et à la formation continue occupe une place plus importante encore dans le cadre d'Innotour.

Le tourisme fait preuve d'un engagement remarquable pour s'assurer une main-d'œuvre hautement qualifiée. J'ai le plaisir de vous présenter dans ce numéro un petit échantillon des mesures de formation mises en place et avec le soutien d'Innotour.

Eric Jakob
Ambassadeur, chef de la Direction
de la promotion économique

Thème principal: formation et perfectionnement

Axe politique

- 1 | Innotour soutient la formation
- 3 | Au service du tourisme

Bonnes pratiques

- 4 | Gastgeber Akademie Schweiz
- 5 | Formation à l'empathie
- 6 | Plateforme internet Hoxell
- 7 | Nouveau métier dans l'hôtellerie
- 8 | E-learning dans l'apprentissage de commerce

Axe politique: formation et perfectionnement

Relèvement des qualifications grâce à Innotour



Claudio Bader

Sans professionnels bien formés, le tourisme suisse a peu de chances de réussir sur le marché international. Depuis 2003 Innotour a consacré une partie de son soutien à des projets menés sur le terrain de la formation.

Davide Codoni, SECO

La formation est un formidable atout de la place touristique suisse. Le pays propose une multitude de filières de base ou de perfectionnement et dispose d'écoles au rayonnement mondial. Il règne entre celles-ci une intense concurrence qui les incite à développer régulièrement leurs offres pour répondre aux nouveaux besoins.

Soutien depuis 2003

Depuis 2003, Innotour a la possibilité de soutenir des mesures de formation et de perfectionnement dans le tourisme au moyen de contributions subsidiaires (voir encadré). Cette aide est attribuée en accord avec le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). La Confédération peut par ailleurs soutenir la formation dans le secteur du tourisme via la nouvelle politique régionale (NPR) et la politique PME. ▶

La plateforme Hoxell assure un accueil hautement personnalisé : via une tablette, le personnel peut accéder aux souhaits de l'hôte et connaître par exemple la boisson qu'il prendra au petit déjeuner. La formation du personnel est soutenue par Innotour (voir page 6).

Axe politique: formation et perfectionnement



Privat Selection Hotels

Ajouter un plus à la qualité du service. Un projet des Private Selection Hotels table sur la formation des cadres et des collaborateurs pour développer l'empathie et l'affabilité.

►► Innotour accorde son soutien essentiellement à des projets transversaux qui couvrent l'ensemble du secteur touristique. Les projets propres à une branche, à l'hôtellerie ou à la restauration par exemple, peuvent bénéficier d'une aide financière s'ils présentent un intérêt évident du point de vue de la politique touristique et que leur utilité pour l'ensemble

du secteur est établie. Bien souvent, Innotour appuie des projets dont l'intérêt dépasse le domaine de la formation et du perfectionnement pour toucher d'autres domaines d'intervention.

Large palette de projets

Le lecteur découvrira dans les pages qui suivent cinq projets de formation au bénéfice d'un soutien:

D'abord, le nouveau métier de l'hôtellerie-restauration (voir page 7), un projet classique à caractère intersectoriel qu'Innotour a choisi de soutenir en complément du SEFRI. Puis, la plateforme d'apprentissage en ligne pour les apprentis de commerce en agences de voyages (voir page 8), qui représente une avancée dans la formation initiale dont d'autres branches pourraient avantageusement s'inspirer.

Quant aux efforts engagés par les Best Western Hotels (voir page 4) et les Private Selection Hotels (voir page 5), ils portent sur la qualité du service et misent surtout sur la formation continue. Enfin, le projet des Swiss Quality Hotels (voir page 6) procède d'un souci similaire: il vise à assurer un accueil plus personnalisé des hôtes au moyen d'un nouvel outil en ligne. La mise en place de cet outil passe par un programme de formation pour les collaborateurs. Innotour peut considérer les frais de formation de ces trois projets comme des coûts imputables, avec par conséquent un soutien financier à hauteur de 50% au maximum.

Etude en cours

Pour fonder l'examen des demandes de projets qui lui seront soumis à l'avenir, le SECO a confié à l'Université de Berne la réalisation d'une étude qui doit livrer une vue d'ensemble des formations et perfectionnements dans le domaine du tourisme et en analyser l'évolution. Cette étude devrait être présentée dans le prochain numéro d'Insight, au printemps 2015.

Informations

www.seco.admin.ch/innotour (Conditions et Demande d'aide financière)

Plus de moyens pour la formation

Depuis 2003, Innotour peut soutenir des projets de formation et de perfectionnement. Les politiques ont adopté ce nouvel axe prioritaire en liaison avec le message du Conseil fédéral sur le tourisme suisse. Le Parlement a accordé à Innotour une enveloppe supplémentaire de 10 millions de francs pour la période 2003–2005 au titre de son offensive de qualification. Durant cette période, 15 projets de formation ont été soutenus à hauteur de 7,5 millions de francs.

Durant la période Innotour 2008–2011, la formation a été le domaine d'intervention qui a bénéficié de la plus faible aide financière. Le nombre de projets a légèrement progressé dans la période en cours (2012–2015).



Ecole hôtelière de Lausanne

Les écoles hôtelières comme celle de Lausanne sont leaders dans le monde.

Axe Politique: Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation

Au service du tourisme

Développement de nouveaux métiers, co-financement de formations, encouragement de la formation continue – le travail du Secrétariat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) est aussi vital pour le tourisme.

Martin Fischer, SEFRI

Né le 1^{er} janvier 2013 de la fusion de l'ancien Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) et du Secrétariat d'Etat à l'éducation et à la recherche (SER), le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), rattaché au Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR), est une des plus jeunes unités de l'administration fédérale.

Mais les dossiers traités par le SEFRI et ses quelque 300 collaborateurs et collaboratrices ont déjà une histoire plus ou moins longue dans le giron de la Confédération. Leur gestion s'inscrit dans le cadre défini par la Constitution fédérale, conformément à la répartition des compétences dans un domaine politique fortement empreint de fédéralisme, avec l'organisation décentralisée que cela suppose.

De fait, le système suisse de la formation, de la recherche et de l'innovation (FRI) compte de nombreux acteurs, et diverses instances tant publiques que privées sont impliquées dans les activités et leur financement, de même que sur les plans de la réglementation et du pilotage. Le SEFRI a ainsi différents points de contact avec la branche touristique et le vaste secteur qu'elle représente.

Le plus évident de ces points de contact découle du fait que le SEFRI est chargé de la mise en œuvre de la loi fédérale sur la formation professionnelle. La formation professionnelle concerne chaque année quelque 200 000 apprentis, 600 organisations du monde du travail et 25 000 diplômés d'écoles supérieures, d'où la nécessité de disposer d'un système clair à l'échelle nationale.

C'est là qu'intervient le SEFRI, en partenariat avec les cantons et les organisations du monde du travail, par le cofinancement de la formation professionnelle, par des mesures destinées à augmenter le nombre de places d'apprentissage, par le développement continu de la maturité professionnelle, par la promotion de nouvelles offres de formation et enfin, mais c'est important, par le positionnement

international de la formation professionnelle duale telle qu'on la connaît en Suisse.

Soutien à des projets de développement

Avec un budget annuel de plus de 750 millions de francs au titre de la loi fédérale sur la formation professionnelle, le SEFRI est en quelque sorte toujours «de la partie» quand il est question de la formation professionnelle de spécialistes qui se rattachent de près ou de loin à la branche touristique. L'éventail va des employés en restauration avec attestation de formation professionnelle aux spécialistes en hôtellerie avec certificat fédéral de capacité, en passant par les managers de remontées mécaniques avec diplôme fédéral et une foule d'autres professionnels. Par ailleurs, le SEFRI affecte jusqu'à 10% de ses moyens pour la formation professionnelle à l'encouragement de projets de développement

et au soutien de prestations particulières d'intérêt public. Par exemple, l'association de branche Gastrosuisse a récemment bénéficié d'un tel soutien pour ses projets de développement aux niveaux de la formation professionnelle initiale, des examens professionnels fédéraux et des examens professionnels fédéraux supérieurs.

Reconnaissance des diplômes

Du fait de l'importance qu'a pris la mobilité des personnes actives et des entreprises dans le monde du travail d'aujourd'hui, un autre enjeu central est celui de la reconnaissance des diplômes: pour les professions réglementées, notamment, les diplômes étrangers doivent être reconnus par une autorité officielle. En tant que centre de contact national pour la reconnaissance des qualifications professionnelles en Suisse, le SEFRI est le premier interlocuteur pour toute démarche d'ordre général relative à ces questions.

Informations

www.sefri.admin.ch



Hotel & Gastro formation

La branche de l'hôtellerie-restauration et le SEFRI ont développé ensemble la formation professionnelle initiale de spécialiste en restauration de système CFC. Les premiers apprentis de cette filière ont commencé leur formation en 2013.

Bonnes pratiques: Gastgeber Akademie Schweiz

Cultiver l'hospitalité

La Gastgeber Akademie Schweiz encourage une gestion novatrice de la clientèle des hôtels et restaurants. Dans sa deuxième année d'existence, elle a organisé à nouveau de multiples formations et manifestations, dont le premier «women's day», une formation au leadership spécifiquement destinée aux femmes.

Peter S. Michel, Best Western Swiss Hotels et chef de projet Gastgeber Akademie Schweiz

Satisfaire la clientèle hôtelière est une tâche plus difficile que jamais. Depuis plusieurs années, les hôtes se font de plus en plus exigeants quant à la qualité des infrastructures et de l'accueil. Sans compter qu'une nombreuse clientèle provient d'autres cultures, ce qui requiert un personnel aux compétences sociales plus développées.

C'est sur ce terrain que la Gastgeber Akademie Schweiz se propose d'agir. En mettant sur pied des formations continues sur divers thèmes, l'organisation promeut une gestion novatrice de la clientèle qui conjugue efficacité et accueil personnalisé. Fondée en 2012, la Gastgeber Akademie Schweiz entend aider les 200 hôtels partenaires à cultiver l'hospitalité. L'accent est placé sur les compétences personnelles, mais aussi et surtout, sur les valeurs. Comme toute entreprise, un hôtel doit définir des valeurs, les faire siennes et les porter haut dans tous les domaines, dans l'administration, en cuisine, au service, à la réception et dans les étages.

Panorama

Atout Innotour

La formation à une gestion innovante de la clientèle développe le sens de l'hospitalité et par là même la satisfaction des clients.

Durée du projet

2012-2014. Il est prévu de maintenir la Gastgeber Akademie Schweiz au-delà de 2015, mais en tant qu'entité économiquement indépendante.

Contact

Gastgeber Akademie Schweiz, Berne,
+41 (0)31 378 18 19
peter.michel@bestwestern.ch,
www.bestwestern.ch, www.ash-hotels.ch



Lors du «women's day» de la Gastgeber Akademie Schweiz, plusieurs femmes cadres de l'hôtellerie ont discuté du leadership au féminin.

Leadership féminin au «women's day»

En 2014, la Gastgeber Akademie Schweiz a organisé pour la première fois le «women's day», une formation au leadership qui a réuni plus de vingt participantes des hôtels partenaires pour discuter de fonction dirigeante, d'autorité, des compétences de conduite des femmes, mais aussi des besoins de la clientèle féminine.

Bien des femmes savent mieux se mettre à la place des clients que leurs collègues masculins, elles se remettent aussi plus facilement en question et fanfaronnent moins. Le «women's day» les aide à affirmer leurs valeurs et talents, à s'imposer et à se concentrer sur leurs propres atouts plutôt que de chercher à copier et surpasser les hommes.

Un meilleur retour des clients

Aujourd'hui, deux tiers des 200 hôtels partenaires profitent déjà des offres de formation de la Gastgeber Akademie Schweiz. Et les retours des clients le confirment: lorsqu'un hôtel veille à la qualité, les clients sont plus contents.

Et le travail de la Gastgeber Akademie Schweiz porte ses fruits comme en témoigne le feed-back des hôtes des 35 partenaires de Best Western, recueilli selon un système d'évaluation propre: de 8,20 points en 2011, les retours sont passés à 8,37 en 2012, puis à 8,52 en 2013 et à 8,73 points en 2014.

Plutôt que de se substituer aux formations existantes, la Gastgeber Akademie Schweiz entend les compléter, avec le soutien d'Innotour. Elle mise sur un travail assidu dans les hôtels, sur le suivi, la continuité, les contrôles d'efficacité, les concepts de rattrapage, mais aussi sur la remise à niveau des connaissances. Ses organismes responsables sont les Ambassador Swiss Hotels, les Best Western Swiss Hotels et d'autres établissements. Elle prouve que dès que la formation s'intéresse aux facteurs mous d'une entreprise de services, elle contribue à améliorer le produit et, partant, la marche des affaires.



L'amabilité et la compétence du personnel augmentent la satisfaction des clients.

Bonnes pratiques: concept de formation des hôtels privés

Enchanter ses hôtes

Les établissements membres de Private Selection Hotels misent sur l'empathie pour marquer des points. Dans des ateliers regroupant plusieurs hôtels, des cadres hôteliers s'exercent à recevoir leurs hôtes avec prévenance et attention. De retour dans leurs établissements respectifs, ils forment leurs équipes à cette approche. Les expériences réunies à ce jour montrent une chose: l'empathie, ça s'apprend!

Esther Dysli, Private Selection Hotels

Les grandes chaînes hôtelières pratiquent aujourd'hui une véritable surenchère en infrastructures coûteuses, et les hôtels privés peinent à tenir le rythme. Pour se démarquer de leurs concurrents, ils n'ont d'autre moyen que de personnaliser l'accueil pour offrir à leurs hôtes quelques moments enchanteurs.

A partir de là, les hôteliers affiliés à Private Selection Hotels se sont demandé si la capacité d'empathie pouvait s'acquérir. De cette interrogation est issu un concept de formation à deux échelons développé avec le concours de Bettina Spichiger, responsable de formation: « Le bonheur des uns fait le bonheur des autres ». Ce concept livre des réponses aux questions suivantes:

- Comment développer et pratiquer l'empathie dans un hôtel ?
- Que faut-il au personnel pour créer cette valeur ajoutée ?
- Comment aider les collaborateurs à acquérir cette capacité ?

Des ateliers interentreprises

Le premier échelon comprend trois ateliers d'une journée qui réunissent à chaque fois les cadres de trois établissements hôteliers, soit entre 15 et 18 personnes. L'échange d'expériences entre les cadres de plusieurs établissements est ici au cœur du concept.

Panorama

Atout Innotour

L'«atelier empathie» apprend aux hôteliers à aiguïser leur perception et leur compréhension à l'égard de leur ressenti et du ressenti d'autrui, en des temps, précisément, où l'humanité est une valeur bien souvent délaissée.

Durée du projet

Janvier 2014 à décembre 2015

Contact

Private Selection Hotels, Lucerne,
+41 (0)41 368 10 05,
esther.dysli@privateselection.ch,
www.privateselection.ch

Ainsi, un chef de cuisine est amené à travailler avec un autre chef de cuisine, une responsable du front office avec un autre responsable du front office. Les participants dépassent ainsi l'horizon restreint de leur établissement et se nourrissent d'idées et de visions nouvelles.

Ces discussions se sont révélées fort précieuses, mais tout n'a pas été sans mal, car les équipes ont dû apprendre à aborder ouvertement des thèmes sensibles. Il est intéressant de constater que personne à aucun moment n'a cherché à copier les autres. Les



Des groupes de cadres discutent des conditions d'une approche empathique dans leurs établissements respectifs.

attentifs et plus serviables envers leurs collègues et envers les clients. Ils sont ainsi invités à réfléchir à leur manière d'agir et à leurs conséquences. L'expérience montre que ce travail sur soi n'est pas toujours facile.

Les idées développées en cours de formation par les collaborateurs forment un apport essentiel de cette approche. Lorsque



Offrir des moments magiques à ses hôtes, tel est l'un des objectifs de la formation.

progrès et les idées des uns ont donné des ailes et inspiré d'autres équipes.

Plus attentifs et plus serviables

Après les ateliers, les cadres rentrent chez eux des projets plein la tête et s'attellent à instruire leurs équipes. La formation porte en particulier sur le professionnalisme, la sympathie et la constance dans le travail, ainsi que sur la gestion des critiques et des réclamations. Dans l'atelier suivant qui se tient deux mois plus tard, les cadres rendent compte à leurs collègues des résultats obtenus.

La formation au sein de l'entreprise est destinée au développement personnel, à inciter les collaborateurs à se montrer plus

l'hôtel reprend ces idées à son compte et les réalise sous la forme de projets, les clients ne sont pas les seuls gagnants. Reconnu dans son travail, le personnel est aussi plus motivé à s'investir.

Plusieurs enquêtes attestent des avantages du nouveau concept de formation. Ainsi, la satisfaction des clients et des collaborateurs a augmenté dans tous les hôtels qui ont participé au projet. Effectivement, l'empathie ça s'apprend.

Innotour a cofinancé l'élaboration et la mise en place du concept de formation. Confrontés à une rude concurrence, d'autres hôtels ou restaurants pourraient trouver la clé du succès dans le développement de l'empathie.

Bonnes pratiques: plateforme internet Hoxell

La garantie d'un service de premier ordre

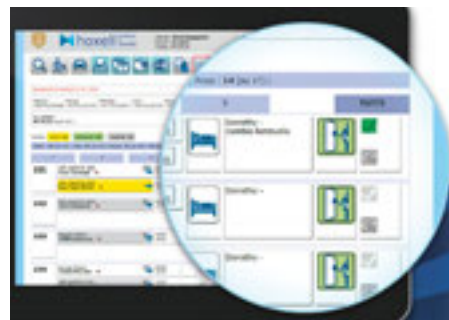
Grâce à la nouvelle plateforme Hoxell, les hôtels peuvent offrir à leurs hôtes un accueil plus personnalisé pour les faire bénéficier d'une belle hospitalité. Dans un projet pilote, une série d'établissements membres de Swiss Quality Hotels introduisent ce nouveau mode de gestion de la clientèle.

Eva Fischer, Swiss Quality Hotels, et Alex Wyden, Hoxell

Bien souvent, le choix d'un hôtel est dicté par les avis des voyageurs qui y ont séjourné. Or, plus un client aura apprécié son séjour, plus il sera enclin à laisser un commentaire et par là même, une recommandation favorable.

tablette ou un smartphone pour offrir des services au plus près des désirs du client.

La plateforme simplifie aussi les procédures de travail, d'où une économie de temps et d'argent. L'Hotel Lugano Dante Center renonce désormais entièrement au



Hotel Lugano Dante Center

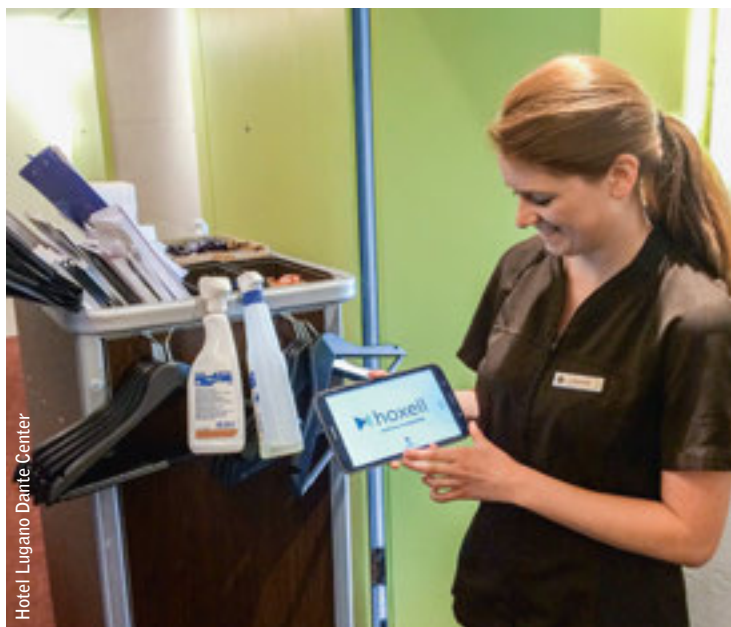
Qu'il s'agisse du type d'oreiller, des boissons ou de la température de la chambre, Hoxell transmet toutes les données nécessaires pour garantir un accueil hautement personnalisé.

ils s'appuient sur les contacts établis avant, pendant et après le séjour de l'hôte. Hoxell leur permet ainsi de le surprendre par de petites attentions ou des extras. Le client y gagne un supplément de confort et d'agrément, dans une atmosphère accueillante et hautement personnalisée.

Une efficacité mesurable

L'approche novatrice de Hoxell n'a pas échappé à l'attention des milieux de la recherche. Ainsi, une équipe du professeur Gabriele Piccoli de la Louisiana State University a entrepris d'observer pendant 18 mois les principaux indicateurs des établissements intégrés au projet pour mesurer l'efficacité de la plateforme. Les résultats permettront à Hoxell d'apporter au besoin les ajustements nécessaires et de mieux diffuser ce produit de fidélisation suisse dans l'hôtellerie. Des plateformes internet similaires sont aussi envisageables pour d'autres branches des services.

La plateforme Hoxell ne requiert que de modestes investissements et peut être installée en trois semaines. Elle convient donc également aux hôtels indépendants et aux petites chaînes hôtelières.



Hotel Lugano Dante Center

Le personnel accède aux données de chaque client via une tablette ou un smartphone.

« Chaque client définit la qualité du service à sa manière » souligne Carlo Fontana, directeur général de l'Hotel Lugano Dante Center à Lugano. Fort de ce constat, il a mis au point la plateforme internet Hoxell qui permet au personnel hôtelier d'offrir un accueil hautement personnalisé.

Des services au plus près des désirs du client

Et voici comment ça marche: après avoir confirmé sa réservation en ligne, le client est dirigé sur un site pour indiquer ses préférences. Ainsi peut-il choisir par avance un oreiller à son goût, les boissons du minibar, la température de la chambre et jusqu'au papier hygiénique. Le personnel de l'établissement – de la réception à la vente en passant par les services d'entretien – consulte ces préférences et toutes les autres données de la réservation sur une

feuille de papier pour organiser l'accueil de ses hôtes. Fini les innombrables listes à établir et à mettre à jour, le temps qui y était consacré est aujourd'hui entièrement dédié au contact direct avec les clients.

Une relation client sur la durée

Dans le cadre d'un projet pilote soutenu par Innotour, Hoxell introduit aujourd'hui la plateforme dans une série d'établissements rattachés à Swiss Quality Hotels. Innotour assure une formation par des spécialistes confirmés, dans la mesure où l'implantation réussie de Hoxell dans un établissement passe par une bonne préparation et formation du personnel. Le succès de la plateforme dépendra aussi grandement de la manière dont les collaborateurs conçoivent la qualité du service. Ils doivent voir dans la plateforme un outil précieux pour construire une relation client sur la durée. A cet effet,

Panorama

Atout Innotour

La plateforme internet assure un accueil plus personnalisé des hôtes.

Durée du projet

Décembre 2013 à 2015

Contact

Swiss Quality Hotels International, Stäfa,
+41 (0)44 928 27 27, info@sqh.ch,
www.SwissQualityHotels.com

Bonnes pratiques: un nouveau métier dans l'hôtellerie-restauration

Des généralistes de l'accueil

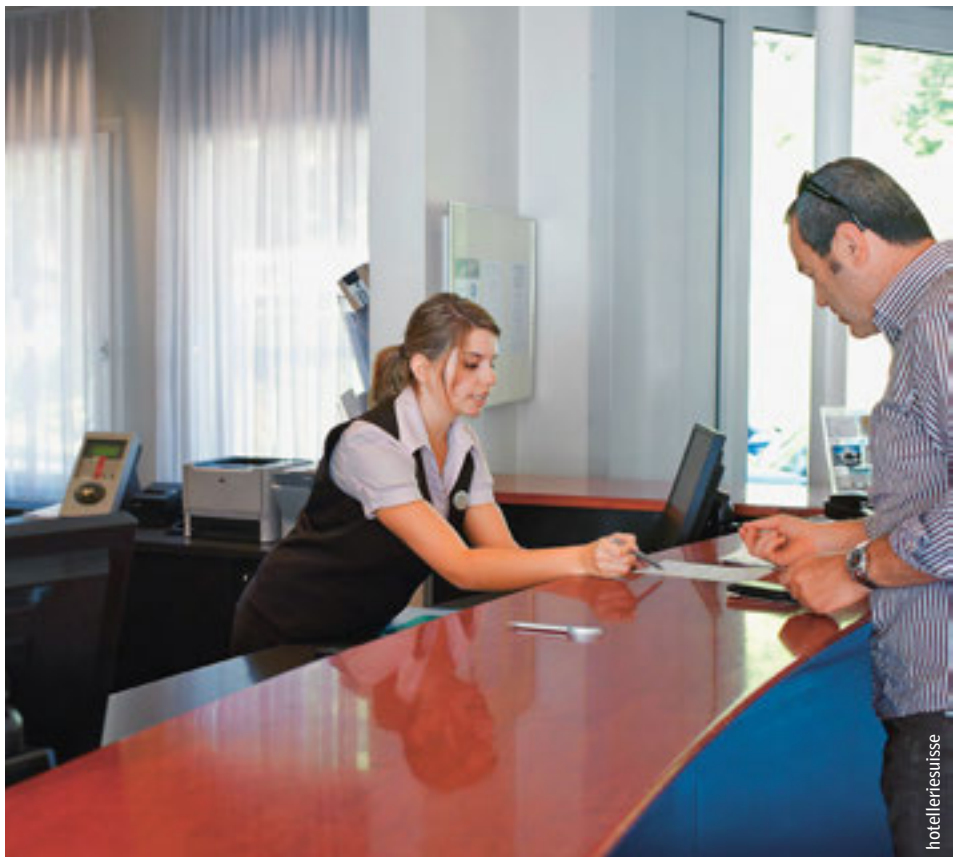
Les hôtels et les restaurants tablent sur un nouveau métier: dès 2017, la branche entend former des généralistes capables de gérer le processus d'accueil de la clientèle et elle en escompte une meilleure qualité de service. L'hôtellerie y gagne par ailleurs en attrait pour les jeunes aux bonnes performances scolaires.

Ueli Schneider, hotelleriesuisse

Aujourd'hui, les formations professionnelles initiales de l'hôtellerie et de la restauration sont compartimentées selon les domaines cuisine, service, intendance ou administration. Hormis dans les Grisons et en Valais (voir encadré), il n'existe donc aucune formation généraliste. Or ces professionnels polyvalents jouent un rôle toujours plus important. Dans les petits et moyens établissements, ils gouvernent tout le processus de l'accueil. A l'échelle suisse, le tourisme aura bien du mal à préserver son niveau de qualité et à s'imposer face à la concurrence internationale s'il ne s'oriente pas vers un tel encadrement global.

Un métier à part entière

Un « nouveau métier » (titre de travail) devrait venir combler un manque dans le paysage de la formation professionnelle initiale à partir de 2017. Pour la première fois, les compétences acquises en apprentissage sont entièrement tournées vers l'accueil. L'accent est placé sur le travail au front office, qui est en quelque sorte la plaque tournante de l'accueil, de l'information et de la communication. Ces nouveaux professionnels auront cependant



Les diplômés du nouvel apprentissage travaillent surtout au front office, mais connaissent les arcanes de tous les domaines fonctionnels de l'établissement.

aussi des connaissances du service, de la cuisine et de l'intendance. Ce nouveau métier ne remplacera pas les professions actuelles de l'hôtellerie et de la restauration. Il s'agit d'un nouveau profil professionnel.

Exigences élevées

Les professionnels polyvalents doivent satisfaire à des exigences cognitives et pratiques élevées, ce qui renforce l'attrait de l'hôtellerie pour les jeunes ayant de la facilité à l'école. Ainsi, après cet apprentissage, ces jeunes pourront plus aisément se perfectionner dans une école hôtelière ou mieux se préparer, avec une maturité professionnelle en poche, aux études HES. La nouvelle formation leur ouvre donc un large horizon et de multiples opportunités de carrière dans la branche.

L'apprentissage de trois ans est préparé par hotelleriesuisse, Gastrosuisse, Hotel & Gastro Union, et par les associations professionnelles OrTra et Hotel & Gastroformation. Innotour soutient la concep-

tion et la mise sur pied de cette nouvelle formation pour développer un métier porteur dans une branche qui a un urgent besoin de main-d'œuvre indigène. Avec ces nouveaux généralistes, les hôtels et les restaurants pourront gagner en productivité et en qualité de service, avec à la clé de meilleures chances de succès sur le marché.

Demande importante

Des enquêtes réalisées en 2013 ont montré que le « nouveau métier » de l'hôtellerie suscite un vif intérêt tant du côté des employeurs que du côté des jeunes. En effet, 70% des établissements concernés se sont dits prêts à engager de tels généralistes. Les cantons des Grisons et du Valais ont déjà mis sur pied une formation polyvalente similaire débouchant sur un diplôme cantonal. Ces deux formations pourraient être transposées dans le nouveau métier pour aboutir à un certificat de capacité fédéral.

Panorama

Atout Innotour

Le nouveau profil professionnel favorise l'orientation vers le service et améliore la rentabilité des prestations fournies dans l'hôtellerie et la restauration.

Durée du projet

Octobre 2012 à août 2017

Contact

hotelleriesuisse, Berne, +41 (0)31 370 43 06, ueli.schneider@hotelleriesuisse.ch, www.hotelleriesuisse.ch

Apprendre sur un mode ludique

Depuis 2013, les apprentis employés de commerce en agence de voyages acquièrent une partie de leurs connaissances professionnelles par l'étude personnelle. Les modules multimédia en ligne présentent la matière de manière attrayante et compréhensible. Une formule gagnante pour tous.

Beat Knecht, Fédération Suisse du Voyage

Le client d'une agence de voyages es-compte un service hautement professionnel. C'est précisément pour cette valeur ajoutée qu'il est prêt à payer des frais de traitement de dossier. Les conseillers doivent donc en connaître un rayon en matière de tarifs, d'offres et de destinations. Ils doivent savoir guider les clients avec tact et inventivité et s'occuper de tout le volet administratif de leur voyage en alliant soin et efficacité.

Ces mêmes exigences sont posées aux 200 apprentis qui entament chaque année une formation d'employé de commerce dans une agence de voyages de Suisse. C'est qu'après peu de temps, ils sont déjà en contact direct avec la clientèle.

E-learning en autodidacte

Les apprentis acquièrent une partie importante de leurs compétences professionnelles dans les cours interentreprises (CI) organisés par la Fédération Suisse du Voyage FSV

(www.srv.ch). Depuis 2013, la FSV met en ligne des modules d'apprentissage comprenant des textes, des illustrations, des animations audio et des questions de test pour construire un savoir approfondi sur les destinations. Sur un mode ludique, les jeunes traitent différents sujets, tels que les tarifs aériens, le droit ou la location de véhicules. Ils utilisent les modules d'apprentissage en ligne pour l'étude personnelle. Innotour a participé au financement du cours pilote et à l'implantation de l'outil didactique.

Multiples avantages

L'apprentissage en ligne est une formule gagnante tant pour les apprentis que pour leurs employeurs:

- La FSV en escompte une meilleure assimilation des savoirs. Par ailleurs, la vaste palette des médias et méthodes utilisés devrait motiver les jeunes à travailler davantage leurs cours entre les CI.
- Les responsables de formation peuvent accéder en tout temps aux résultats des tests.

- Les modules d'apprentissage en ligne permettent d'actualiser rapidement et à peu de frais les contenus en lien avec la pratique.
 - L'apprentissage en autodidacte diminue le nombre de journées de CI, si bien que les apprentis sont plus souvent présents dans l'entreprise. A plus long terme, les coûts des CI, supportés par les entreprises, pourraient baisser.
- D'autres branches de l'apprentissage de commerce pourraient tirer parti des atouts de ces modules en ligne.



Connaissance des destinations ou des tâches administratives – les modules d'apprentissage en ligne transmettent la matière sur un mode interactif et multimédia.

Contact

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Politique du tourisme, Innotour,
Holzikofenweg 36, 3003 Berne

Davide Codoni,
Chef suppléant du secteur



Premier contact

tourismus@seco.admin.ch
T +41 (0)58 462 27 58
F +41 (0)58 463 12 12

Informations utiles

www.seco.admin.ch/innotour

Impressum

Editeur: Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Direction de la promotion économique, Politique du tourisme, 3003 Berne; Coordination et rédaction: Dr. Schenker Kommunikation AG, Berne; Français: Liliane Morend, Troinex; Italien: Rosita Sasso, Lugano-Paradiso; Mise en page et impression: Stämpfli AG, Berne; Tirage: 1500 exemplaires

Innotour: exemples de projets

- Développement de la destination Val Lumnezia – construction et financement d'un hôtel dans une destination peu touristique, Commune de Lumnezia, www.lumnezia.ch
- Elaboration d'un nouveau profil professionnel dans la branche hôtellerie-gastronomietourisme: première période (2011–2015), hotelleriesuisse, www.hotelleriesuisse.ch
- Gastgeber Akademie Schweiz, Best Western Swiss Hotels, www.bestwestern.ch
- Instrument de coopération «fit together»: conception de modèles de coopération interentreprises applicables à l'hôtellerie et à la restauration, GastroSuisse, www.gastrosuisse.ch
- Introduction du cyberapprentissage dans la formation initiale d'employé/e de commerce CFC branche agence de voyages,

Fédération Suisse du Voyage
www.srv.ch

- Le bonheur des uns fait le bonheur des autres : un projet de formation de Private Selection Hotels, Private Selection Hotels, www.privateselection.ch
- «Manuel pour l'enseignement aux enfants, volume 8», Swiss Snowsports, www.snowsports.ch
- Maximiser l'expérience client grâce à la plateforme internet Hoxell, Swiss Quality Hotels International, www.SwissQualityHotels.com
- Please disturb (journée portes ouvertes) – une campagne soignant l'image de l'hôtellerie et du tourisme dans plus de 200 hôtels en Suisse, hotelleriesuisse, www.hotelleriesuisse.ch
- Stratégies pour les destinations touristiques grisonnes, Forum économique des Grisons, www.wirtschaftsforum-gr.ch