

# Les managers de demain dans les coulisses de l'hôtellerie

Deux jours d'apprentissage hors des murs de l'université de Corse ont été proposés aux étudiants tourisme. Au cœur de l'hôtel des gouverneurs en partenariat avec l'office intercommunal de Bastia, les alternants ont été confrontés aux exigences d'un métier de passion

Partage d'expériences et petites confidences entre professionnelles. À l'occasion d'un séminaire tourisme, les étudiants de l'IAE DE l'Université de Corse ont été invités à plonger dans l'univers de l'hôtellerie. Un milieu professionnel qui souffre d'un déficit d'image bien que le secteur soit porteur en termes d'emplois et en retombées économiques. Un chiffre mis en exergue en guise d'arguments celui du PIB régional dépassant les 33 %.

Pour les enseignants de la filière, comme les professionnels invités à devenir des « intervenants qualifiés » de ces rendez-vous pédagogiques organisés hors des murs de la faculté, l'enjeu est de préparer les élèves de licence option « métiers du tourisme » à la réalité du terrain.

## Une formation professionnelle, nouvelle version

Pendant deux jours, accueillis par l'office intercommunal de Bastia, et installés à l'hôtel des gouverneurs niché au cœur de la citadelle, ils ont suivi une « formation sur mesure ». « Cela s'inscrit dans d'une nouvelle version de l'enseignement en alternance que nous avons réussi à faire évoluer depuis la rentrée », glissent Serge Pieri, le responsable de la filière entouré des enseignants Jean-Emmanuel Vittori et Véronique Calendini. Créé il y a une dizaine d'années, le programme s'était révélé *in fine* en décalage des besoins remontés par les



Deux jours de séminaire ont été organisés à l'Hotel des gouverneurs pour confronter les étudiants de tourisme aux exigences du métier.

entreprises dont le rythme, bien que marqué par une forte saisonnalité, tend à déborder en avant et après-saison. « Difficile aujourd'hui de voir quitter les alternants en septembre ou octobre alors que la saison n'est pas ter-

minée. » Changement de format donc pour la nouvelle promotion limitée, par choix, à quinze élèves.

Cette année, ils sont une quinzaine à suivre les cours ponctuellement délocalisés. Hier à Bastia, prochainement à Ajaccio ou encore en Balagne. Pour la moitié d'entre eux, c'est l'occasion de découvrir un territoire encore méconnu. À l'instar d'Apolline, originaire du Var qui a choisi la Corse pour poursuivre ses études. Trois autres de ses camarades sont espagnols dans le cadre des programmes Erasmus. Le nombre d'étudiants insulaires varie en fonction des années mais reste, de l'aveu commun, bien en dessous des possibilités qu'offre le secteur. Et souvent, ces élèves jouent la mobilité et partent se former ailleurs. Un plus pour le métier, un frein pour les acteurs locaux. « Le besoin est énorme », reconnaît Virginie Mayard, la directrice gé-

nérale de l'Hôtel des gouverneurs qui est également responsable du Cercle des grandes maisons corses qui est intervenue sur le volet tourisme de luxe. Une expression depuis galvaudée qu'elle rejette en partie car, selon elle, les attentes de la clientèle ont évolué. La crise sanitaire a influencé les envies des visiteurs. Leurs exigences aussi. « Le luxe, c'est aujourd'hui une recherche d'émotions, une expérience, un échange. Ce qui nous contraint à repenser notre fonctionnement et à se rappeler que nous sommes au départ des aubergistes. Et le client veut du vrai ! »

Ce constat étoffé d'exemples, et d'anecdotes pas toujours savoureuses, attestent que les assistants managers de demain devront apprendre à composer avec les nouvelles attentes : l'une des clefs, c'est de connaître le territoire et ses produits ! « L'accueil est essentiel », insistent les enseignants

bien conscients que la Corse a encore une belle carte à jouer pour la saison 2022. Fidéliser les visiteurs, c'est d'abord ne pas les tromper !

## Redorer l'image « d'un métier dur mais beau »

Au cours du séminaire, entre histoires de vins et gorgées d'arômes avec le sommelier Joseph Bourgeois du Sud Hôtel, ils ont marché sur les traditionnels sites devenus incontournables de la ville, ils ont aussi été sensibilisés aux nouveaux modes de promotion et de communication. Et à leurs travers... « Ce n'est pas toujours évident d'être face aux clients qui peuvent se montrer très exigeants car nous sommes leurs interlocuteurs directs. Il faut apprendre à subir ces désagréments aussi, c'est ça le métier », confie Apolline, en alternance au Castel Brando qui a désormais pris

pour habitude de faire le tri entre les avis constructifs et les autres. Un sentiment partagé par Lea. La jeune femme de Lucciana, actuellement recrutée à l'hôtel Mercure, aspire à devenir gouvernante. Un métier des plus recherchés !

Le secteur du tourisme est en perpétuel mouvement. « La destination Bastia-Cap Corse connaît une nouvelle dynamique. Elle est devenue attractive. » Pour ne pas casser ce rythme salubre, la formation qualifiée semble l'une des premières conditions. La deuxième reste le recrutement et la nécessité de redorer l'image « d'un métier dur mais beau ». Après des années de projections, la création d'une grande école du tourisme en terre insulaire reste un doux projet économique, tandis que le CDI saisonnier une solution encore en rodage. Mais la voie semble tracée.

JULIE QUILICI-ORLANDI



Pour les professionnels, les besoins du secteur « sont énormes » et les opportunités intéressantes pour les jeunes diplômés. PHOTOS RAPHAËL POLETTI