

## Ces métiers qui ne connaissent pas la crise

**FORMATION** Adaptés pour développer des qualités relationnelles, les cursus dispensés dans les écoles hôtelières suisses garantissent également une adaptation au marché du travail. En résulte un taux d'emploi de plus de 85% pour les jeunes diplômés



Les diplômés des formations hôtelières suisses ne connaissent pas le chômage et l'incertitude.  
(ROBERT PRATTA/REUTERS)

AMANDA CASTILLO

🐦 @Amanda\_dePaulin

En mars dernier, pas moins de 3,88 millions (17,2%) de jeunes de moins de 25 ans n'avaient pas d'emploi en Europe, selon Eurostat. «Toutes les autorités de notre bonne vieille Europe se sont réunies pour une croisade contre ce handicap», écrit à cet égard l'économiste et ancien Monsieur Prix Rudolf H. Strahm, dans *Le Mirage des longues études* (Ed. Slatkine). En vain. Elles «restent malgré tout impuissant[e]s et démunie[s] contre ce combat».

De façon intéressante, certains jeunes semblent échapper à la crise. Ainsi, les diplômés de l'Ecole hôtelière de Lausanne (EHL) mais aussi ceux des Ecoles

de gestion hôtelières de Glion, dans le canton de Vaud, et des Roches, à Bluche en Valais, ne connaissent par exemple pas le chômage et l'incertitude.

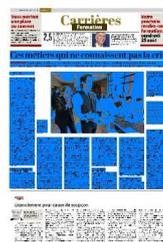
«Chaque année, près d'une centaine d'entreprises internationales se rendent sur nos campus pour y recruter nos étudiants, indique Fabienne Rollandin, directrice des relations extérieures de l'Institut de hautes études de Glion. Dès la sortie de l'école, 85% de nos diplômés ont un emploi. Beaucoup reçoivent entre trois et quatre offres de travail et peuvent s'offrir le luxe rare de choisir leur employeur.»

Certains jettent leur dévolu sur l'hôtellerie-restauration, d'autres mettent leur culture de l'hôtellerie

et de l'accueil, ainsi que leurs connaissances en management, au service du *consulting*, du luxe, de l'immobilier, de la banque, de la publicité ou encore de la finance.

### Pédagogie de l'adaptation au marché du travail

Qu'est-ce qui rend les diplômés des écoles hôtelières suisses si irrésistibles aux yeux des recruteurs? Pour Philippe Kopcsan, directeur général de l'Institut de hautes études de Glion, ce taux d'employabilité record s'explique notamment par le fait que les formations hôtelières sont hautement professionnalisantes. «Elles forment à des métiers d'avenir, dans des secteurs porteurs, mais



surtout permettent de s'insérer directement sur le marché du travail. Nos étudiants en bachelor effectuent deux stages durant leur formation. Un premier stage pratique dans un ou deux domaines de l'hôtellerie et restauration et un second leur permettant d'appliquer leurs connaissances en gestion et administration. Ils se trouvent de ce fait directement en prise avec la réalité de l'entreprise. Lorsqu'ils sortent de chez nous, ils sont immédiatement opérationnels et aptes à assumer des responsabilités.»

Ce point est d'une importance capitale. En effet, les entreprises ne sont pas toujours disposées à prendre en charge les coûts d'introduction. Pour les postes à pourvoir, elles exigent généralement de l'expérience professionnelle. Rudolf H. Strahm rappelle à cet égard que le chemin «normal» de la formation qui passe, après la maturité, par l'université ne garantit pas une adaptation au marché du travail (*employability*) des professions après la fin des études. «En Italie, il est possible de se former comme soudeur diplômé dans une haute école sans avoir travaillé dans la pratique d'une entreprise. Dans les pays anglo-saxons, il est également possible de suivre des études d'infirmier à l'université. La formation s'acquiert sans intégration à une culture d'entreprise, car il manque les moyens pour les applications pratiques, ou ceux-ci se limitent à des stages en milieu hospitalier sans finalisation concrète des compétences.»

Autrement dit, si ces volées de diplômés des universités sont certes bien formées sur le plan des connaissances techniques, il leur manque la capacité de s'adapter à des situations concrètes. En résulte un taux de chômage élevé.

«Une formation professionnelle de base axée sur la pratique est la meilleure stratégie de prévention de l'indigence et la protection idéale contre le chômage», assure Rudolf H. Strahm. Détail intéressant, parmi les recommandations de l'Union européenne, apparaît maintenant l'encouragement prudent à promouvoir une formation plus pratique incluant des stages en entreprise.

### L'apprentissage des «soft skills»

Autre atout des formations hôtelières, elles développent des qualités relationnelles telles que le sens du client et de l'accueil, l'esprit d'équipe, la sensibilité multiculturelle – l'EHL, les Roches et Glion accueillent plus de 97 nationalités différentes –, mais aussi et surtout l'empathie. «De la plonge au service, en passant par la cuisine, la boulangerie et le nettoyage, tout est réalisé et tenu par les étudiants, sous la supervision des enseignants instructeurs, note Fabienne Rollandin. Passer par tous les stades de la hiérarchie permet d'appréhender les besoins de chaque métier et service mais surtout développe l'indispensable capacité à se mettre à la place d'autrui, une qualité essentielle pour un futur manager qui se doit d'être respectueux envers ses clients mais aussi envers son personnel. Comme le dit un vieux dicton, on ne comprend jamais vraiment ce qu'une autre personne vit à moins d'avoir marché un mille dans ses souliers.»

### Des qualités garantes de la réussite professionnelle

A cet égard, des économistes renommés ont prouvé que les *soft skills* étaient directement liées au taux d'employabilité. Le prix Nobel James Heckman en particulier a démontré que les qualités relationnelles étaient à 80% res-

ponsables de la réussite professionnelle d'une personne. Dans le domaine de la psychologie, Angela Duckworth et Martin Seligman ont quant à eux établi à quel point ces *soft skills* permettent de prédire avec plus de certitude que les tests conventionnels mesurant le QI le succès à venir des étudiants.

## Des économistes renommés ont prouvé que les «soft skills» étaient directement liées au taux d'employabilité

Ces études font écho au célèbre test du marshmallow. Pour rappel, dans cette expérience conduite au début des années 1970 par le psychologue Walter Mischel, un enfant était assis sur une chaise, devant une table. Face à lui, un marshmallow. L'enfant était prévenu: s'il résistait à l'envie de manger la sucrerie, il en recevrait deux en guise de récompense quand l'adulte qui l'avait installé là reviendrait (un quart d'heure plus tard). Un tiers des enfants réussirent à attendre.

Plusieurs décennies plus tard, Walter Mischel recontacta les 550 enfants soumis à ce «supplice de Tantale». De façon intéressante, ceux qui avaient patienté – c'est-à-dire ceux qui avaient été capables d'inhiber leur envie de manière à attendre un objectif à plus long terme – étaient plus diplômés, plus minces et avaient moins souvent touché à la drogue. La bonne nouvelle? La maîtrise de soi peut être enseignée à tout âge et en particulier par le biais d'une formation qui intègre le développement des *soft skills*. ■