



Saison 02 Episode 04

- Au sommaire de ce nouvel épisode, l'emploi face aux nouveaux enjeux du tourisme 2022. Comment valoriser le métier d'Agent de Voyage ? C'est la grande question du moment, alors que la reprise se fait plus forte que prévue.

Agences de Voyages et tour-opérateurs ont toutes les peines du monde à recruter des collaborateurs.

Quelles actions faut-il engager pour, non seulement favoriser l'attractivité du métier, mais aussi retenir les salariés en place ?

Toutes les réponses en compagnie de François-Xavier Izenic et de ses invités.

- Bonjour à tous et bienvenue sur les ateliers d'IFTM, nous poursuivons notre cycle d'émissions sur le tourisme.

Je rappelle que vous pouvez nous retrouver sur la Web-TV du site internet de l'IFTM et sur les réseaux sociaux.

Aujourd'hui, on va aborder les difficultés de recrutement des agences de voyages et des tour-opérateurs.

Le problème de l'attractivité de ces métiers n'est pas nouveau, mais il s'est clairement accentué, avec la crise sanitaire et pour en parler avec nous, j'ai le plaisir d'accueillir à ma droite Jean-Michel Rey, directeur de l'animation du réseau Selectour.

Bonjour Jean-Michel.

- Bonjour François-Xavier, bonjour à tout le monde.

- On est ravi de vous accueillir.

En face de vous, Jean-Michel, on a aussi le plaisir d'accueillir Thibault Pulito, chargé des ressources humaines chez FCM.

FCM, réseau de voyages d'affaires, purement voyage d'affaires, Thibault.

- Le voyage d'affaires, ouais.

- Ouais, c'est ça.

- Et puis bonjour, bonjour à tous.

- Bonjour Thibault et puis en visio, vous la reconnaissez, Valérie Boned, secrétaire générale des Entreprises du Voyage.

Bonjour Valérie, est-ce que vous nous entendez bien ?

- Je vous entends très bien, bonjour à tous.

- Bonjour Valérie !

On ne perd pas de temps, on ouvre tout de suite notre première rubrique, le chiffre du jour.

Trois millions de postes à pourvoir selon les dernières statistiques de Pôle Emploi, trois millions, c'est évidemment énorme.

C'est dire que le sujet concerne aujourd'hui quasiment l'ensemble des secteurs d'activité et pas seulement le tourisme.

C'est vrai qu'on a parlé beaucoup d'hôtellerie, notamment, il manquerait 316.000 salariés dans l'hôtellerie.

Mais, Valérie Boned, aussi dans notre secteur, des agences de voyages et des tour-opérateurs, il y a eu évidemment des licenciements pendant cette crise sanitaire, il y a eu aussi des démissions, plus nombreuses que prévu.

Est-ce qu'on a Valérie d'ailleurs un peu des chiffres ? Est-ce qu'on a une idée d'une estimation du nombre de salariés qui ont quitté cette profession ?

Est-ce qu'on sait un peu ?

- Alors, c'est toujours difficile d'avoir des chiffres exacts, mais un, oui, nous avons plusieurs types de départs, comme tu l'as dit, des licenciements tout au début avec la crise, parce qu'il y a une crainte vraiment au tout début.

Donc là, il y a eu des plans, des plans de départ dans les entreprises. Et ensuite, au fur et à mesure que la crise durait, avec les vagues successives, eh bien, on a constaté effectivement des départs, des départs négociés au début, des départs secs, c'est-à-dire sans avoir trouvé de poste par ailleurs. Et on a l'impression, en fait, on peut dire qu'on est au moins à 20%, au mois à 20% de la masse salariale qui est partie en deux ans.

- Allez, 20%, c'est évidemment beaucoup.

Je vous rappelle que cette profession, avant la crise sanitaire, c'était 33.000, je crois, 33.000 collaborateurs, donc 20% de 33.000, c'est évidemment pas mal.

Valérie, ils sont partis où ? Est-ce qu'on sait où ils sont partis ?

- Non, alors, c'est vraiment la question que tout le monde se pose parce qu'on parle de notre secteur, mais tous les autres secteurs en tourisme et même en dehors du tourisme, ont cette problématique.

Et la question, c'est où ? Et qu'est-ce qu'ils font ? Et comment vivent-ils ?

- Ouais.

- Donc, c'est vrai que traditionnellement dans notre secteur, on a été très attractif, on va dire, il y a une vingtaine d'années.

Puis, depuis dix ans, on a vu quand même baisser le nombre de recrutements et l'attractivité pour plein de raisons.

Et notamment ce qu'on a pu constater, c'est que quand il y a eu des plans de départ dans les entreprises, non pas pour crise Covid, mais pour d'autres raisons, majoritairement, les personnes de nos secteurs se tournaient vers l'aide à la personne ou en tout cas quelque chose de plus humainement prégnant.

Mais, pour ce qui est de la crise Covid et de ce dont on parle aujourd'hui, honnêtement, on est beaucoup trop près de l'événement pour se rendre compte.

Certains disent vers d'autres secteurs de services, entre guillemet, « Assurance-Banque » qui ont un petit peu les mêmes besoins de compétences, à ces transverses et malgré tout beaucoup de compétences quand on est dans une petite agence et qu'on la dirige, par exemple.

Mais, avec les problématiques en moins, c'est-à-dire pas de relation client après les horaires de travail, etc, etc. Voilà, mais pour le moment, on n'a pas de données fiables, on va faire, bien sûr, des enquêtes et on pourra faire un point un peu plus tard.

- Alors, on peut imaginer que ces gens-là aussi, reviennent peut-être à un moment donné, c'est l'espoir aussi ça des patrons d'agences ?

- Oui, si je peux juste sur ce point, ce qui est d'abord, ce qu'on constate, c'est que ce n'est pas forcément les coupes, ceux qui étaient les plus compétents qui sont restés. Et il y a des gens très bien qui sont restés, mais on a des compétences qui sont vraiment sorties, des compétences importantes.

Et quand on se pose la question de savoir s'ils vont revenir, effectivement, quel va être le niveau de compétence parce qu'on voit bien déjà aujourd'hui, ça, c'est vraiment un constat nouveau, j'ai envie de dire qu'avec la reprise d'activité, on sent qu'il y a une fragilité ou en tout cas un doute de la part de ceux qui sont encore en poste sur leur capacité à faire face, notamment à la reprise très forte.

Donc, ceux qui sont sortis qui vont revenir, la vraie question, ça va être comment on les remet à niveau et comment les compétences vont être renforcées ?

Mais, indéniablement, il y aura un pourcentage de ceux qui sont partis, qui vont revenir, on le pense vraiment, quand ils auront peut-être vu ailleurs.

- Jean-Michel Rey, Valérie vient de nous dire qu'il manquait à peu près 20 % de salariés, dans cette profession.

Je crois que ce sont des chiffres à peu près identiques à ceux de Selectour, d'ailleurs.

Ce qui est étonnant, c'est que le rapport de force s'est totalement inversé. Aujourd'hui, certains professionnels rapportent que maintenant, ce sont les candidats qui posent les questions pendant l'entretien d'embauche. Et puis, il y a même d'autres professionnels qui rapportent que les candidats ne se déplacent même plus pour les entretiens d'embauche.

Vous vivez ça au quotidien ?

- Les adhérents le vivent en tous les cas effectivement, vous voyez alors, Selectours n'intervient pas dans le domaine des ressources humaines auprès de ses adhérents, mais on écoute leur témoignage.

Et effectivement, ils corroborent précisément ce que vous annoncez, c'est-à-dire effectivement, une forme d'inversion des rôles où aujourd'hui, parmi les questions qui sont préalablement posées

lors de l'entretien d'embauche, eh ben, on traite immédiatement des questions, à caractère, avantages sociaux, par exemple ?

- Ouais, systématiquement.

Jean-Michel, cette pénurie, évidemment, de personnel arrive un peu au plus mauvais moment, c'est celui d'une forte reprise qu'on connaît aujourd'hui. Alors que par ailleurs, c'était peut-être le bon moment, pour les agences aussi physiques, de récupérer les déçus d'Internet, donc, ça ne tombe pas au meilleur moment ça ?

- C'est assez fondé, oui. Très clairement, on a une fenêtre de tir colossale aujourd'hui, dans la mesure, où l'opportunité s'offre aux agences de voyages de démontrer qu'elles ont une véritable valeur ajoutée.

Et forcément, cette valeur ajoutée, elle est plus compliquée à démontrer dès lors que les ressources ne sont pas effectivement suffisantes pour faire face, entre guillemets, à une reprise qui est bien plus dynamique qu'on avait escomptée, mais à la limite, ne faut-il pas préférer ce contexte-là plutôt que le contexte plombé d'APLD qu'on a connu à quelques mois en arrière, voilà.

- Oui, bien sûr.

Bien sûr, je pense que la question se pose même pas.

Thibault Pulito, je rappelle que vous êtes responsable du recrutement chez FCM, spécialisé dans le voyage d'affaires.

Aujourd'hui, quand vous publiez une annonce, Thibault, vous avez très peu de retours de candidats.

- Alors, ça va dépendre des postes bien évidemment, je ne peux pas faire une généralité, sur certains postes avec des niveaux de compétences un peu plus élevés.

Je pense notamment à l'account management, à l'implémentation qui sont des postes clés pour nous. On va avoir peu de candidatures, c'est vrai, sur des métiers de conseiller voyages d'affaires qui restent notre cœur de métier.

Je ne trouve pas qu'on va avoir une pénurie candidature. Maintenant, j'ai remarqué exactement les effets dont vous parliez juste à l'instant avec Jean-Michel.

Notamment, on a eu une très forte augmentation de nos chauds, c'est-à-dire de gens qui ne se présentent pas à l'entretien, donc c'est des choses qui ont peu augmenté, très fortement depuis le retour après la COVID.

On a aussi bien évidemment beaucoup plus de questions, la question du télétravail aussi devient essentielle pour les salariés aujourd'hui, quelque chose qui n'était pas du tout le cas, quand moi, j'ai commencé à travailler dans le recrutement, donc c'est vrai qu'il y a beaucoup de choses qui ont changé.

Donc, sur des métiers pour résumer ma réponse, sur des métiers de conseiller voyages d'affaires, on va encore avoir un bon nombre de candidats, mais, est-ce que ce seront les bons ? Ça, ça reste à démontrer, c'est vrai qu'on a un taux de validation de candidat qui pour le nombre de CV, n'est pas très, très haut aujourd'hui.

Donc oui, oui, c'est des problématiques sur lesquelles on fait face et je vous rejoins complètement sur les premiers éléments que vous avez avancés.

- Vous disiez beaucoup de questions de la part des candidats, le tourisme et le voyage d'affaires Thibault sont montrés du doigt pour leur impact sur le réchauffement climatique, est-ce que ça joue, ça auprès des jeunes générations, des jeunes candidats ou pas ?

- Alors, sur les jeunes candidats, bien évidemment... En ce moment en plus, on a l'occasion de recruter des jeunes qui sortent de BTS, qui ont bien évidemment ces questions à coeur.

Chez FCM, on travaille, je pense, comme la majorité des acteurs du secteur, on travaille pour les rassurer aussi et montrer qu'on est conscient de cette question-là, pour nos clients aussi.

Donc, c'est des choses sur lesquelles on répond, mais oui, oui, c'est des questions qui reviennent, notamment, sur les jeunes populations.

Maintenant, on essaie de leur montrer qu'on fait pas mal de choses et c'est ça, à dire que, par exemple, comme élément de réponse, on a eu l'occasion de créer le Comité de RSE, chez FCM.

Donc, on essaie un petit peu de répondre à ces problématiques-là par des actions.

Mais, oui, oui, vous avez raison, c'est des choses qui reviennent, qui revenaient moins avant, oui.

- Valérie Boned parlait de 20 % des salariés qui manquaient dans cette profession.

C'est à peu près aussi votre niveau aujourd'hui, chez FCM, il manque 15, 20 % de personnel ?

- C'est sûr, alors sûr, je vais être un petit peu comme Valérie, je ne vais pas lancer un chiffre exact.

Mais, oui, oui, on a des très, très, très forts besoins en recrutement aujourd'hui et on met plein d'actions en place et on aura l'occasion d'en parler, mais, je pense qu'on partage tous le même constat autour de la table, il manque du monde, en effet.

- Ouais, justement, on va parler des actions que vous mettez en place, ces fameux leviers pour essayer de rendre plus attractif ce métier, c'est notre deuxième rubrique, la phrase du jour.

"Quand j'entends parler de pénurie de personnel, ça me fait rire, il faut payer les gens à leur juste valeur."

Voilà ce que déclarait, il y a quelques jours Nasser Bouguerra dans les colonnes de TourMag. Nasser Bouguerra, je ne connais pas cette personne, mais c'est l'ex-directeur des clubs FTI Voyages.

Valérie Boned, je sais ce que vous allez me dire, Valérie.

Vous allez me dire, le salaire n'est pas tout, certes, mais c'est quand même évidemment un paramètre, un paramètre essentiel, surtout, en cette période d'inflation galopante, depuis des années, sinon des décennies.

Valérie, on répète que ces métiers sont mal rémunérés, même le secteur de l'hôtellerie ?

C'est résolu à faire des efforts, en négociant des augmentations de salaires substantiels.

Valérie, il va bien falloir en passer par là aussi dans les agences.

- Oui, bien sûr.

Donc, je n'allais pas vous dire que c'était pas un élément essentiel, c'est un élément essentiel.

Ce que ce dont je peux vous parler, alors il y a la politique salariale des entreprises de notre secteur et puis, il y a la politique de la branche.

Donc moi, comme vous le savez, c'est au sein des Entreprises du Voyage que se négocient les minimas, ce qu'on appelle « les minimas de branche » pour l'ensemble des collaborateurs de secteurs, de la convention collective.

Donc oui, on a un sujet salaire, mais ce n'est pas juste nouveau, mais, c'est un sujet important, sur les minimas, nous avons fait des réévaluations de la grille, cette année, au premier janvier, mais comme vous le savez tous, le SMIC a augmenté trois fois en an.

Et effectivement, le constat aujourd'hui, si on parlait les activités, c'est qu'évidemment, on est absolument plus attractifs avec ces minimas parce que les deux premiers groupes de cette grille, donc les deux premiers groupes d'entrée, sont passés au-dessous du niveau du SMIC.

Bien sûr, on ne paye pas quelqu'un en dessous le SMIC, mais en termes d'attractivité et d'image, c'est juste impossible de continuer, donc, on est en train de renégocier.

Effectivement, la rémunération est un enjeu très important de l'attractivité et une rémunération qui soit même si on parle de niveaux de branches assez souple et assez dynamique, par rapport à l'évolution du contexte.

Donc, un, l'augmentation du SMIC, deux, l'augmentation du coût de la vie et la baisse du pouvoir d'achat. On est absolument conscient de ça, surtout dans cette période d'extrême tension dans le recrutement.

Donc, nous avons ouvert pour être très concret, nous avons ouvert le 28 dernier, le 28 juin dernier donc, la semaine dernière, la négociation avec les partenaires sociaux, de la réévaluation de ces éléments de nos salaires, encore une fois, on parle du minima.

- Ouais.

- Mais, qui ont un impact pour les entreprises, évidemment, parce que je ne veux pas rentrer dans le détail, mais la prime d'ancienneté est calculée sur ces minimas.

Donc quand on bouge un minima, la prime d'ancienneté aussi vient être augmentée, donc il faut avoir dans notre démarche une négociation qui puisse aboutir, on espère début septembre, sur vraiment un plus en termes de message, en termes de réalité, de rémunération acceptable pour les entreprises.

C'est-à-dire avec les moyens qu'elles ont et en même temps, assez attractives pour que, dans l'attractivité, cet élément-là, en tout cas, ne soit pas perçu comme repoussoir, ce qui est quand même un peu le cas parce qu'on a un niveau de compétence, c'est vrai que chez nous, par rapport à l'hôtellerie ou à la restauration, on a un niveau d'entrée quand même au moins à bac plus deux, si ce n'est à bac plus trois avec des salaires qui sont assez bas, en termes de minima, encore une fois.

Et juste pour le point de l'attractivité, quand on parle d'attractivité, on parle de l'attractivité du secteur en général, du tourisme et des Agents de Voyages, ensuite, de l'attractivité des métiers. Il y a vraiment beaucoup de leviers sur les deux volets.

- On va y revenir.

Jean-Michel Rey, on a parlé des minimas, de rémunération, rémunération fixe, mais il y a aussi toute la rémunération variable, des plans de rémunération attractifs, avec des parts variables motivantes.

C'est si compliqué que ça va mettre en place dans les agences ?

Ça fait pourtant des années qu'on en entend parler et finalement, ça n'aboutit pas. Là aussi, il y a des efforts à faire.

- Parler d'une seule voix, en fait, sur ce type de sujet quand on représente un réseau d'indépendants, c'est compliqué parce qu'évidemment, les conditions de travail chez nos adhérents ne sont pas homogènes.

Il y a des centaines de métiers chez Selectour, en même temps, des métiers de la vente jusque les métiers de voyage d'affaires dont on citait quelques exemples tout à l'heure.

Donc, effectivement, pour le coup, pas facile d'avoir une réponse unique sur ce type de préoccupation.

Je rejoins Valérie quand elle dit que le salaire est une composante importante. Mais l'attractivité aussi passe par d'autres leviers.

On parlait effectivement, tout à l'heure, des conditions sociales, également. Voilà, encore une fois, on n'a pas la prétention d'être homogènes sur ces sujets-là, mais c'est incontestablement des sujets sur lesquels il faut qu'on accentue notre réflexion et qu'on essaye, effectivement d'accompagner une évolution chez nos adhérents.

- Oui, oui, clairement.

Thibault Pulito, est-ce qu'avec cette pénurie de personnels, vous abordez vous autrement, la question de la rémunération ou pas ?

Est-ce que vous avez augmenté vos rémunérations ou pas ?

- Ça tombe bien. C'est vrai que chez FCM, on n'a pas échappé à la question. Donc, on a revu nos grilles salariales. Moi, je rejoins 100 % ce qu'a dit Valérie.

C'est des métiers qui rentrent aujourd'hui, BAC+2, BAC+3. Et on a même des candidats qui vont aller jusqu'au BAC+5 avec des Masters.

Donc, c'est vrai que c'est des niveaux de rémunération qui doivent correspondre, aussi, au niveau d'études et d'implication de ces nouveaux candidats. Donc, on a revu notre politique salariale.

Mais, je rejoins aussi ce qui est dit, c'est une composante de l'attractivité. Je pense qu'il y a d'autres leviers à soulever et sur des pistes de réflexion à avoir, que le salaire.

Et bien évidemment, on n'a pas échappé à la question donc, on y a pensé aussi et on a apporté, une réponse concrète assez rapidement, mais oui, c'est sûr que c'est quelque chose qui revient et on a parlé des questions qui arrivent, alors, c'est vrai, elle n'est pas nouvelle hein, toujours demander la rémunération que vous allez avoir pour un métier.

Mais, bien évidemment, c'est quelque chose qui ressort aussi un peu plus. Donc, on a essayé comme on pouvait, d'y répondre tout en restant cohérent par rapport à ce qui se fait sur le marché.

- Parce que c'est un métier qui exige maintenant, aujourd'hui, beaucoup de compétences.

Il y a des compétences techniques, il faut maîtriser les GDS, il faut maîtriser toutes sortes d'autres outils. Il faut maîtriser, on l'a vu, les situations sanitaires des pays. Être capable de renseigner nos clients, enfin, c'est... Ça demande beaucoup de compétences !

- Les évolutions technologiques, il faut suivre, enfin, c'est vrai que...

Voilà.

- Ouais, ouais !

Donc, il faut forcément...

- C'est ça, la maîtrise GDS, je pense que c'est très intéressant d'en parler. Alors, moi, je ne connais... En tout cas, pour le coup, que FCM, mais je pense que c'est dans beaucoup, beaucoup d'autres agences, là, pareil.

Le GDS c'est technique, hein!

- Ouais, c'est une expertise effectivement.

- C'est une vraie, vraie expertise technique.

Maîtriser aujourd'hui, d'être capable de maîtriser tout type de transport, d'hébergement, etc...

Sur GDS, bon alors, je prends Amadeus, mais je pourrais citer Galileo ou Sabre, etc...

C'est très technique, donc, c'est une vraie compétence.

Plus la compétence, service clients, accompagnement, etc...

Donc, vraiment, c'est des métiers qui sont très complets.

Donc, oui, c'est sûr qu'il faut y répondre avec une rémunération cohérente.

- Vous le disiez, l'attractivité d'un métier, c'est le salaire bien-sûr, mais pas seulement.

On va ouvrir notre troisième rubrique, la question du jour.

La question du jour, elle est simple.

"À part le salaire, quels autres leviers peut-on actionner pour valoriser le métier d'agent de voyage ?"

Valérie Boned, on va parler de formation avec Jean-Michel et Thibault.

Mais, quelles sont aujourd'hui, Valérie, les pistes de réflexion qui existent pour essayer de développer l'attractivité du secteur et du métier d'agent de voyage ?

En dehors du salaire, bien-sûr.

- Si on parle attractivité, évidemment, on parle, à un moment, de communication et de la façon dont on parle des métiers.

Mais, on ne va pas communiquer sur rien, donc, la réalité, c'est qu'il faut développer d'autres leviers qui font partie de l'attrait ou en tout cas, qui apportent de la valeur ajoutée aux collaborateurs, donc, au niveau de la branche, on vient d'ouvrir, en même temps que la NAO, des chantiers de négociation sur l'intéressement, la participation, les conditions de travail, la qualité de vie au travail, le télétravail, l'égalité homme-femme etc...

C'est-à-dire, un « paquet » entre guillemets de leviers qui sont soit partie prenante de la rémunération finale et qui vont, quelque part, intéresser le collaborateur, le salarié à la vie de l'entreprise, à son évolution, à son dynamisme économique et à son rendement.

Et puis, donc, ça, c'est plutôt l'intéressement et la participation.

Ça existe dans certaines entreprises, ça demande des accords au niveau des entreprises que l'on fait au niveau de la branche, en ouvrant ces négociations. C'est que nous allons essayer d'aboutir à un accord qui permettra aux petites... Vous savez que 90 % des entreprises ont moins de 10 salariés, et ne seront pas forcément équipées pour aller sur ces dispositifs un peu sophistiqués qui sont tout à fait faisables, mais, un peu sophistiqués.

Mais, ça permettra, un peu comme la pour la PLD, ce qu'on a fait, c'est-à-dire, avec un document unique, de faire une mise en place et d'être déployé beaucoup plus facilement dans les entreprises, si on signe au niveau de la branche.

Donc, ça, c'est vraiment deux actes très importants. L'intéressement et la participation, on est en cours de négociation. Ensuite, évidemment, l'image et la communication et la réalité de ce que recouvrent les métiers et professions, je ne sais pas si ça va faire l'objet d'une autre question après.

Mais, en tout cas, ça, c'est important. Et puis, le fait de... finalement, de joindre un peu les destins des salariés et de l'entreprise, ça va tout à fait... ça paraît logique hein.

Mais, si les intérêts sont communs, évidemment, on y arrive plus facilement. Moi, je reviens sur l'histoire de la rémunération et de leur niveau.

Je pense que ça interroge également le modèle économique des agences puisque c'est pas pour le plaisir que les collaborateurs sont pas hyper bien payés. Donc, ça interroge. Effectivement, le fait de dire : « Quel est mon modèle » Et ça, c'est l'entrepreneur qui peut le faire.

Là, où je gagne de l'argent et là où je ne gagne pas, ça paraît simple, mais parfois, c'est beaucoup de choses qui rapportent pas.

Et donc, voir où on a une chaîne de valeurs qui est intéressante et où il y a un relais de croissance et où toute la chaîne peut en bénéficier.

- Aujourd'hui, Valérie, selon vous, les marges des agences de voyages interdisent, justement, d'augmenter plus fortement les salaires ?

- Je dis pas que c'est interdit mais, honnêtement, je pense qu'il y a un certain nombre d'entreprises qui ont des marges tellement faibles.

Et là, je veux pas botter en touche, mais avec le remboursement des PGE, c'est un autre combat de pouvoir l'étaler, sinon, on a vraiment très peu d'air dans les quatre années qui viennent.

Et bien oui, ça a ouvert, en tout cas, la possibilité d'avoir, même si on a la volonté, de le mettre en place. Donc, il faut en même temps intéresser, on en a parlé tout à l'heure, c'était votre question à Jean-Michel, la part variable, et là, c'est pas de l'intéressement ni la participation, mais c'est comment on est concrètement intéressé aux chiffres qu'on dégage tout de suite, ou personnellement ou dans l'entreprise.

Ça, ce sont des choses qui peuvent aussi inciter les collaborateurs à être plus « agressifs », on va dire. Ou en tout cas, comment l'être ?

On va peut-être parler de formation et là aussi, il y a un intérêt à se pencher sur le sujet.

- Oui, totalement. Justement, Jean-Michel Rey, chez Sdlectour, vous avez fait le pari de l'apprentissage avec la fameuse "Selectour Academy".

On rappelle très brièvement le principe de cette Selectour Academy ?

- Le principe, en fait, c'est de former la relève. Tout simplement.

Le projet, il a vu le jour il y a déjà plusieurs mois.

Alors, les premières classes ont vu le jour elles-mêmes en novembre 2021.

Mais en réalité, on n'avait pas attendu que se profile la sortie de crise pour anticiper ses besoins. Et on avait travaillé très en amont, effectivement, sur la mise en place de cette académie.

Raison pour laquelle, d'ailleurs, on a réussi, en trois mois, en fait, à peine à construire trois classes, qui sont aujourd'hui, des classes présentielles puisqu'il en convient de préciser, il fut un temps où parler de classe ou de réunion présentielle, c'était commettre un pléonasme. Aujourd'hui, on se sent un petit peu tenu de le préciser.

Donc, trois classes présentielles qui comptent 34 élèves et qui sont situées respectivement à Paris, à Lyon, à Nantes. 34 élèves aux regards de 4000 personnes dans le réseau Selectour, ça peut paraître très modeste, mais encore une fois, nous ne disposions que de trois mois pour constituer ces classes.

Elles ont répondu à des besoins, effectivement, immédiats, exprimés par des adhérents.

Et ces jeunes gens reçoivent des formations mixtes : affaires et tourisme, en fait, affaires et loisirs.

La formation dure un an. Le soutien pédagogique nous est assuré par l'EPT, donc, on a une formation clé en mains qu'on personnalise, en fait. Soit par nos propres interventions, qui visent en fait à conforter le sentiment d'appartenance au réseau Selectour et qui permettent, effectivement, d'accélérer l'intégration, en fait, des ces collaborateurs dans le réseau.

Et la personnalisation se passe aussi parfois par quelques partenaires qui interviennent et qui viennent, effectivement, passer des messages.

Donc, la formation dure un an. Elle est sanctionnée d'un diplôme d'État, en fait, qui est un diplôme comme on dit, RNCP, qui appartient au Régime National du Contenu Pédagogique.

Il équivaut à un BAC+2 et l'intitulé, effectivement, de la formation, c'est « Vendeur-conseil en voyage d'affaires et tourisme ».

- Avec un risque, évidemment, c'est qu'il quitte le réseau Selectour. Ça, c'est le risque que vous prenez.

- C'est un pari. C'est un pari, effectivement, dans la mesure où ni l'étudiant, enfin... Ni l'apprenti, ni l'employeur ne sont tenus aux termes du contrat d'apprentissage, de la prolonger par un CDD ou un CDI.

- En tout cas, le bilan que vous en faites aujourd'hui, après quasiment huit mois de fonctionnement, c'est un bilan plutôt positif ?

- Le bilan, je dirais qu'il se résumerait à un soulagement.

La vocation existe encore.

Et franchement, ça fait plaisir à constater. Ces jeunes gens qui entre 19 et 27 ans, en fait, témoignent, effectivement, au quotidien et dans leurs entreprises respectives et en classe, en fait, d'un dynamisme, d'un enthousiasme qui fait plaisir à voir, franchement.

- Ouais, donc, la relève est là.

Une deuxième promotion, bientôt.

Là, vous avez eu 34 élèves.

- On la prépare pour le 17 octobre.

On a un peu près 60 demandes actuellement.

Alors, la répartition des rôles est la suivante.

Chez Selectour, on source les employeurs, en fait.

Donc, les candidats, c'est les employeurs, en réalité.

Et l'EPT se charge du recrutement des apprentis, avec effectivement, la science des canaux de recrutement que nous n'avons pas forcément. Ils ont les accords qui s'imposent avec les Pôle Emplois, les antennes locales. Mais, on leur impose un cahier des charges, en fait, un petit peu différent de celui qu'ils ont l'habitude d'endosser habituellement, c'est qu'ils vont parfois chercher des candidats à tour, à grandes villes, en Normandie, qui sont, effectivement, un peu à l'extérieur des bassins d'emploi qu'ils ont l'habitude de prospecter.

- Ouais, donc, ça, c'est un vrai avantage.

Thibault Pulito, vous faites un pari identique, je crois chez FCM hein.

Avec un paramètre peut-être un peu supplémentaire, c'est qu'en France, il y a pas franchement de formation aux voyages d'affaires pour les conseillers d'agence, ça n'existe pas.

Qu'est-ce que vous avez mis en place, vous exactement ?

- Alors, je fais complètement écho à ce que vient de dire Jean-Michel.

J'essaye de dire la même chose sans répéter exactement pareil.

On a fait le même constat et on est partis sur quelque chose de très similaire.

Alors, non pas avec l'EPT, mais on a fait avec le FHT.

Qui est une école de tourisme à Paris.

Alors, je suis impressionné, de 34 élèves par classe. Pour l'instant, nous, on va le lancer ça...

- Au total...

C'est très, très impressionnant.

- Vous, vous êtes à combien ?

- Nous, on est à 15.

Donc, on va lancer ça en août, donc, la classe commencera en août.

En est en plein recrutement de nos alternants.

J'étais en entretien ce matin avec certains d'eux.

Je rejoins aussi Jean-Michel sur l'enthousiasme, ça fait plaisir.

Alors, je ne sais pas si c'est la jeunesse, mais ils sont hyper enthousiastes, ils sont hyper dynamiques, ils ont vraiment envie de travailler dans ces métiers-là, donc, c'est hyper réconfortant pour quelqu'un comme moi qui crée dans le recrutement, d'avoir ce type de retours-là.

Donc, nous, ça va être une classe de 15 personnes. Pareil, on travaille avec la pédagogie de la FHT. Donc, le responsable pédagogique pour former un programme un petit peu, tout en respectant, bien-sûr, des bases. Puisque c'est aussi un diplôme qui sera reconnu par l'État. Ça sera un bachelor, donc, BAC 3.

Un an d'alternance, donc, tous en alternance chez nous sur des postes de conseillers en voyage d'affaires.

Et puis, donc, vraiment, une classe spécialisée FCM au sein de la FHT.

D'autres entreprises le faisaient déjà, je pense notamment à TUI qui travaille aussi avec le FHT sur ce même format.

Mais c'est vrai qu'on avait l'impression qu'il manquait, et c'est pour ça que je trouve que ce qu'a fait Selectour est aussi très intéressant, qu'il manquait ce côté voyage d'affaires.

Très souvent, les élèves ont des BTS très tournés loisirs. Donc, c'est intéressant de les plonger dès le bachelor, dans le voyage d'affaires. Donc, on va avoir des intervenants des FCM qui vont venir donner des cours aux élèves, en plus des équipes pédagogiques en place.

Et tout le mois d'août et on parlait de la technicité GDS bien évidemment. Donc, tout le mois d'août, on réquisitionne l'école et on leur fait, donc, avec des formatrices à nous, des cours sur Amadeus pour qu'ils arrivent en septembre, prêts à prendre les postes.

Donc, projet ultra excitant, ultra intéressant et je trouve ça très, très bien qu'il y ait d'autres organismes, d'autres idées, etc...

Et voilà, donc, sinon je suis candidat, autant former la relève, autant injecter des nouveaux de partout donc, c'est hyper cool.

- Exactement et comme le disait Jean-Michel, c'est vrai que ça permet d'attacher, finalement, les candidats à la culture.

Alors, soit du réseau Selectour, soit de FCM.

Et ça, c'est important parce qu'on sent, en effet, c'est les retours qu'on a... Les jeunes candidats ont besoin de sens dans ce qu'ils font aujourd'hui.

Et c'est peut-être justement à ces occasions-là, dans ces formations-là qu'on peut donner du sens au métier.

- Ouais, bien évidemment, je pense que la quête de sens... Alors, elle vient pas que des jeunes candidats, je pense que c'est généralisé, tous les métiers, la Covid a fait réfléchir beaucoup de gens, sur leur métier, le sens qu'ils y mettaient.

Je pense pas que ça soit que sur les jeunes que ça se concentre, mais bien évidemment, ils y échappent pas. Oui, ça permet de les formater dans le bon sens du terme, à ce qu'on essaye de faire, on va de l'ordre de l'entreprise.

Et puis, comme chez Selectour, c'est des classes, donc en fait, ils sont tout le temps ensemble. Ils évoluent, ils apprennent ensemble, il y a une sorte d'échange qui se fait aussi comme ça.

Donc, non, je pense que c'est des projets qui sont hyper positifs pour le secteur.

J'espère qu'il y en aura d'autres qui vont se mettre en place puisque c'est vrai que 34+15, pour combler 20 %...

- Ouais, mais c'est un début !

C'est un début !

- Ça va être pour l'instant, un peu short mais...

Ouais, j'espère qu'ils sont très bons.

Après, c'est ce que vous avez dit aussi, c'est un risque.

Ils vont faire leur alternance, on va investir, nous, personnellement, énormément de temps, énormément de ressources pour les former.

Est-ce qu'ils resteront chez FCM à la fin de...

- Ils peuvent partir chez vos concurrents.

- On a exactement le même format que ce que fait Selectour, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'obligations de signer un CDD ou un CDI avant la fin.

J'espère qu'on les aura convaincus durant cette année, que c'est le métier qu'il faut faire.

Et puis, dernière chose que j'ajoute aussi sur ce risque-là, c'est des classes BTS et des classes bachelor.

Et donc, très souvent, on sait que de plus en plus, ces élèves ont envie de faire des études longues et d'aller jusqu'au Master.

Je dis ça parce que c'est des retours que j'avais directement pendant les entretiens de ce matin où des élèves nous disaient : « Bah, j'ai vraiment envie de faire cette alternance. J'ai envie d'aller chez vous. Mais je vous préviens, moi, j'ai envie d'aller jusqu'au Master ».

Donc, on verra ce que ça donne.

En tout cas, on est hyper enthousiastes.

Mais, je pense que c'est des super projets hyper excitants.

- Ce qui frappe aussi, si je peux me permettre, c'est qu'on a pas mal de profils parmi les 34 élèves, de jeunes gens qui ont déjà suivi un BTS de tourisme et qui viennent se conforter, en fait, par une école pratique.

Parce que c'est l'esprit, en fait. L'école se veut pratico-pratique. Et la mise en œuvre, effectivement, des enseignements est immédiate, quoi, en fait.

Ce rythme d'alternance, je ne sais pas quel rythme a été choisi chez FCM, mais c'est un rythme d'alternance qui semble convenir effectivement aussi aux employeurs.

Puisqu'ils sont trois jours par semaine en entreprise et les deux jours restants à l'école.

- Oui.

En tout cas, c'est deux initiatives intéressantes pour justement essayer de fidéliser des jeunes candidats dans vos réseaux.

Pour conclure, Valérie Boned, un hôtelier me disait récemment, à propos de la pénurie de personnels... Il me disait : « On a les salariés qu'on mérite. »

Sous-entendu : Ça fait des années que, finalement, on ne fait pas grand-chose pour les valoriser. Et aujourd'hui, la sanction est là.

Il y a, en effet, un vrai boulot, un vrai travail à faire, là.

- Oui, alors, c'est un peu comme quand on dit « On a les journalistes qu'on mérite ou etc ».

Moi, j'ai envie de vous dire, ce que moi, en tout cas, je ressens, c'est qu'il y a un problème de recruteur.

Et là, on voit, on va dire quelque part, les deux témoignages qui sont au plateau, l'enthousiasme d'être sur des segments d'activité qui sont enthousiasmants. Je me répète parce que honnêtement, depuis deux ans, on est plutôt en train de faire des choses pas très agréables quand on gère les ressources humaines dans les entreprises.

Donc, c'est vrai que d'essayer de valoriser et d'amener des nouveaux au métier, c'est quelque chose qui fait plaisir. Mais, moi, ce que je constate, c'est que les managers, les middle-managers ont besoin... Le management a besoin d'être formé également.

Parce que je pense qu'effectivement, je ne sais pas si on a les salariés qu'on mérite, mais je pense qu'il y a toute une culture nouvelle. Et évidemment, il n'y a pas que les jeunes, mais quand même beaucoup qui ont besoin qu'on leur parle autrement et qu'on approche les choses autrement.

Et souvent, il y a des managers qui n'ont pas été reformés à ça et qui sont décalés par rapport... Moi, c'est le sentiment que j'ai.

Et comme nous tous, on a tous besoin, moi-même pour EDV, on s'est remis en question, le télétravail, la confiance, le mode projet, enfin tout ça. Ce n'est pas que des mots. Ce ne sont pas que des mots.

Je pense qu'il y a vraiment une révision de tous les formats. Et ceux qui embauchent et ceux qui managent doivent aussi se remettre en question pour mériter les salariés qui, malgré tout, effectivement, viennent... Enfin, ont envie de venir dans notre secteur.

Mais la question là, de l'apprentissage, c'est comment on les garde après, pas forcément dans l'entreprise. Il faut jouer le jeu. C'est vraiment... Voilà, il faut le jouer collectif.

La question, c'est d'être attractif de façon globale. Et après, les salariés vont d'une entreprise à l'autre. Ça, c'est normal.

Mais on est quand même un des rares secteurs où on peut avoir une ascension, à l'intérieur même d'une entreprise, importante par rapport à d'autres secteurs.

On peut commencer agent de voyage et être directeur d'agence.

Ce qui ne se trouve pas partout.

- Bon, en tout cas, les journalistes apprécieront votre douce remarque, Valérie.

On arrive au terme de cet épisode.

- Alors, on s'est dit que ce n'était pas forcément les plus compétents qui étaient restés.

J'ai quand même noté ça aussi quelque part.

- Je n'ai pas dit que c'était des mauvais journalistes.

Justement, on a ce qu'on mérite.

- Mais, en tout cas, je vous remercie, tous les trois. Merci d'avoir participé à cette émission.

Je remercie également les internautes qui nous suivent chaque semaine.

On se donne rendez-vous très bientôt pour une nouvelle édition.

Et pour être prévenu en temps réel de toutes les nouveautés du programme des Ateliers d'IFTM, je vous invite évidemment à vous abonner à nos réseaux sociaux @IFTM ainsi qu'à notre newsletter.

Je vous souhaite une très bonne fin de journée.

Et je vous dis à très bientôt.