Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 11 novembre 2026

‘Dans chaque crise se cache une opportunité’, Rozenn Le Goff



«Dans chaque crise se cache une opportunité c’est ainsi que lors du 2e confinement, j’ai entamé une VAE (Validation des acquis de l’expérience) un MBA (Master of business administration) en Direction d’hôtel international à l’école Vatel, témoigne Rozenn Le Goff, professionnelle de l’hôtellerie-restauration. Il était question pour moi de progresser et aussi, de tirer un bilan sur ce que j’ai fait, bien fait et peut-être aussi des points à améliorer. C’est aussi le temps de la réflexion pour préparer la suite. Au terme de ma soutenance à l’oral, le président du jury m’a conseillé d’utiliser mon expérience lors d’ouverture d’établissements où au rétablissement d’une vision stratégique et au repositionnement d’établissements haut de gamme.»

Le temps de la reprise

«Et je crois, qu’à l’annonce de la reprise de la saison touristique, des établissements auront peut-être besoin de reprendre leur souffle. On ne peut plus dire ‘Voilà on rouvre et tout repart comme avant’. Pourquoi ? Parce que les entreprises ont souffert et ont besoin de refaire leur trésorerie et parce qu’on ne voyagera peut-être plus comme avant. S’il est difficile, lorsque l’on vit une situation de l’intérieur, d’anticiper le futur, moi je vois des personnes qui ont juste envie de reprendre leur vie, et, un peu dans

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 11 novembre 2026

cet esprit, j'en entends d'autres parler de Slow tourisme, ce tourisme apaisé, où l'on va moins loin, où l'on visite moins de lieux pour prendre plus le temps.»

La tendance ? Les Staycations !

«Les 'Staycations' -de Stay et Vacation-, l'évasion a deux pas de chez soi le temps d'un week-end par exemple vont se développer parce que nombre de nos clients se sont aperçus qu'ils connaissaient peut-être mieux des pays étrangers que leur propre pays. Enfin, il y a une vraie conscience de l'impact écologique de notre secteur d'activité qui représente 10% des émissions de gaz à effet de serre. Ainsi, tout ce qui est de l'ordre du déplacement, de l'utilisation de longs courriers, de l'impact sur le territoire sensibilisent notre clientèle qui nourrit, dorénavant, une appétence pour la culture et la rencontre avec les habitants. Je crois que tout ce que je viens d'énumérer va impacter, durablement, la tendance dans le secteur du tourisme de l'après crise.»

Le recrutement

«On entend beaucoup dire qu'il y aura des problèmes de personnel. Qu'il y a une fuite des professionnels de l'hôtellerie et de la restauration dans d'autres secteurs d'activité. C'est un avertissement qui nous est donné, particulièrement sur le management. On ne peut pas juste dire que les employés ont trouvé ailleurs des niveaux de rémunération équivalents couplés à des horaires de travail plus adaptés à une vie de famille parce que le métier de l'hôtellerie est un métier de passion, tout comme la médecine, l'aide aux personnes. On ne les exerce pas que pour des questions de rémunération et d'amplitude horaires. Inversement nous sommes les métiers qui concentrons le plus de jeunes générations 'Y' et 'Z', or, ce sont des générations très rétives à un management vertical. Le signal d'alarme doit être écouté et, puisque de chaque crise émerge des enseignements et des opportunités, il est temps pour l'hôtellerie et la restauration de se poser les bonnes questions. A-t-on encore un management possible ? Ne faut-il pas évoluer vers autre chose ?»

Pour ma part

«Je suis très investie dans la réflexion sociétale et écologique, deux domaines où l'on réfléchit au bien-être au travail. Comme je le disais, notre management est encore très vertical, ne pourrait-il pas être plus agile ? Je m'inspire là beaucoup de Frédéric Laloux, notamment avec ses organisations 'opale', où la prise de décision se fait plus en fonction de la compétence et de la nécessité de vivre et de travailler avec les conséquences des décisions prises plutôt qu'en regard de la position hiérarchique. Cette nouvelle orientation managériale fait que les équipes sont plus investies. Très récemment, j'ai pris connaissance d'un article de presse qui s'appuyait sur le fait qu'une fois les besoins de base satisfaits d'un employé, le plus important était la reconnaissance de son travail, ce qui induit une mutation managériale à laquelle nous pourrions réfléchir ensemble et qui pourrait, par ailleurs, réduire le turn-over très installé dans la profession.»

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 11 novembre 2026

Parcours

Entre 2008 et 2013, Rozenn Le Goff a créé deux clubs prestige ‘Terres d’exception’ déclinés en ‘Provence d’exception’ et ‘Pays basque d’exception’. «A cette époque, les institutions publiques, comme le Comité régional du tourisme, n’avaient pas encore de politique de ‘tête de gondole’, se souvient-elle. Les très belles adresses étaient, alors, mises en avant, pour, par ricochet, faire la promotion de tout le territoire. Mon idée ? Mettre en avant les TPE et PME (très petites et moyennes entreprises) des plus belles adresses touristiques qui n’avaient ni les moyens financiers ni les moyens humains de faire leur promotion à l’étranger. Je les ai invités à se regrouper entre prestataires de services très haut de gamme créant une force de présentation à l’étranger dans les plus beaux salons du tourisme de luxe : USA, Brésil, Asie… Depuis 2013 Rozenn Le Goff a rejoint de belles adresses de Provence en hôtellerie.