ENTRE NOUS: Estelle Treiber, formatrice indépendante et membre de l'Arfor depuis 2008

Elle anime avec brio les Arforlunchs – forcément, l'accueil et la convivialité, elle maitrise à la perfection. C'est aussi une référence en matière de formations sur-mesure auprès des entreprises et désormais une experte aux examens pour les apprentis en Intendance. Portrait d'une battante au grand cœur.

estelletreiber@gmail.com
www.afd-formation.com

11h45, elle arrive les bras chargés de boissons et d'une quiche faite maison. Elle salue chaleureusement le maître des lieux, avant de vite dresser la table – ce qu'elle fait avec aisance et dans les règles de l'art – car les convives vont bientôt arriver. Ils seront cinq ou sept, peut-être douze. Elle les accueillera avec le même entrain. Pour elle, ces rencontres informelles autour d'un repas sont autant d'occasions de partager son quotidien professionnel, de donner son avis ou de se faire conseiller. «Quand on connait les gens, c'est tout de suite plus facile. Alors je prônele rapprochement. Les effets sont flagrants: des personnes créent des liens et arrivent à s'entraider.»

L'entraide, elle la pratique depuis longtemps. Une question de survie pendant 23 ans, lorsqu'elle sillonne l'hôtellerie à différents postes opérationnels. Car l'hôtellerie de luxe est une belle école de la vie, explique-t-elle, mais pas la plus facile. Elle choisit d'y rester par passion. Alors quand on lui confie la création d'un poste de responsable Formation et Développement pour les 250 employés d'un grand hôtel, elle fonce. Elle y restera 7 ans en menant de front son brevet BFFA avec l'Arfor. Puis arrivent d'autres projets, de création et d'animation des formations pour le personnel dans la préouverture d'hôtels 5 étoiles (à Paris, puis à Marrakech) et de mise en place des structures locales. «Des projets riches en adrénaline, de belles rencontres sur le plan humain et culturel», retient-elle de ces expériences.

Franchir le pas du freelance

Stimulée dans son goût pour l'indépendance, elle décide alors de se lancer à son compte pour développer de nouveaux projets de formation sur-mesure en entreprise et de mettre son expérience hôtelière au service du secteur tertiaire. «La plus belle chose qui me soit arrivée, c'est que mon ancien employeur devienne mon client. Une entrée pour conquérir de nouveaux clients, dans les cliniques privées et les banques. Ça m'a aidée à voler de mes propres ailes.»

Fine observatrice, pas un détail ne lui échappe: elle met un point d'honneur à fournir des outils de travail en adéquation avec le terrain.Lorsqu'elle monte une formation en entreprise, elle reconnait passer plus de temps à préparer et valider ses contenus avec ses clients qu'à animer. Récemment un gestionnaire de banque lui a confié n'avoir jamais vu une formation aussi concrète et en lien avec la pratique de son personnel.«J'aime aussi offrir le petit plus aux entreprises. Lors des visites de bilan de formation, je propose soit des outils pour le suivi, soit un soutien en coaching.»

Accompagner des jeunes

En 2016, elle devient experte aux examens de fin de modules des AFP/CFC en Intendance, dans les épreuves d'accueil et de communication. Elle a à cœur de contribuer à la réussite de ces candidatsqui ne ménagent pas leurs effortspour obtenir une attestation reconnue. La preuve selon elle qu'on peut à la fois occuper un emploi, tout en se formant pour développer et valider ses compétences. Des efforts qu'elle aimerait voir se généraliser. «Lorsque je retourne dans le monde des entreprises, je me dis que repasser par ces qualifications aiderait certains à remettre en perspective leurs savoirs et ne pas camper sur des acquis parfois sclérosés par les habitudes. C'est ce que j'appelle «l'ineffort». C'est si important de se remettre en question, surtout dans les métiers au contact des clients.»

Une vision collaborative du travail

Sa carrière professionnelle, elle l'a menée de front avec celle de maman, allant jusqu'à faire venir ses enfants en week-end dans les hôtels pendant ses gardes de direction. Elle reconnait avoir un peu tiré sur la corde, mais assure s'être assagie. Aujourd'hui, elle s'applique à composer avec les demandes parfois complexes des entreprises. Et ce de manière de plus en plus collaborative, car souvent les besoins en formation ne sont pas l'affaire d'un expert, assure-t-elle, mais de plusieurs domaines de compétences. «J'adore créer des concepts dans lesquels non seulement je fais intervenir les bons experts, mais en plus je continue d'apprendre chaque jour.»

«Le travail, c'est la santé», lui répétait son grand-père, ancien résistant et centenaire. Un précepte qu'elle suit à la lettre, fonçant malgré les obstacles sans se ménager. «Quand je regarde mon parcours professionnel, je me dis que le hasard a mis sur mon chemin de nombreux challenges. Après tous ces efforts, je peux enfin partager de belles expériences et transmettre mes passions.»

Propos recueillis par Isabelle Inzerilli

1991 - 1996	Différents postes opérationnels dans l'hotel Mercure- Strasbourg, Groupe ACCOR
	Ouverture de l'hôtel Ermitage (Evian Resort)
2001 - 2004	Yield Manager et direction d'une équipe de réservation à l'hôtel du Rhône, Genève (devenu Mandarin Oriental Hotel)
2004 - 2007	Chef de réception, puis Directrice de garde du Mandarin Oriental Hotel
2007 - 2014	Learning & Development manager pour le Mandarin Oriental Hotel Group (accréditation à de nombreux programmes anglophones destinés à développer le middle management et les cadres en hôtellerie, certifications passées en Asie par des anglais!)
depuis 2014	Fondatrice d'AFD (Advice Formation Development), certifiée BFFA et Technicien en PNL