

INTERVIEW

Lilian Nevriere

amadeus

**Prénom :** Lilian**Nom :** Nevriere**Promotion :** 1997 - 1998**Poste actuel :** Manager**Les 3 compétences clés dans****son job :** Connaissance parfaite du portefeuille produits ainsi qu'une bonne compréhension du secteur de l'aviation, l'agilité, la résistance à la pression.

Présentation

P

Pourquoi avez-vous décidé de faire carrière dans le tourisme ?

Attiré par la dimension multiculturelle du commerce international, j'ai d'abord entrepris un BTS dans ce domaine, avec la volonté de travailler à l'international et de pratiquer les langues étrangères. Après quelques expériences professionnelles, notamment dans le secteur commercial, j'ai pu mûrir mes réflexions et affiner mes aspirations au cours d'une année de service national. C'est à ce moment précis que j'ai compris que le tourisme correspondait davantage à ma personnalité. J'étais passionné par les voyages, les rencontres et la découverte du monde. Des stages à New York et Los Angeles, effectués au cours de mes études, avaient déjà nourri cet attrait pour l'aventure.

Pouvez-vous nous présenter rapidement votre parcours professionnel et ce qui a orienté vos choix de poste et de secteur d'activité ?

À l'issue de mon parcours de formation à l'ES-CAET, j'ai réalisé un stage en plateau d'affaires chez MEX à Toulouse. J'ai été séduit par l'aspect technique du métier, notamment la billetterie et les outils informatiques. Je n'ai toutefois pas pu poursuivre dans cette voie, étant déjà engagé dans une agence polyvalente dans le Var, dans laquelle j'ai évolué pendant deux ans. Désireux de découvrir l'univers des compagnies aériennes, j'ai ensuite

rejoint un GSA (*General Sales Agent*) à Nice en tant que commercial, représentant des compagnies Star Alliance. Après les événements du 11 septembre, je me suis retrouvé sans emploi avant d'être recruté chez Amadeus. Ce qui devait être un contrat temporaire s'est transformé en poste de consultant pour finalement aboutir à un CDI quatre ans plus tard..

Pouvez-vous nous présenter l'entreprise dans laquelle vous évoluez à ce jour ?

Je travaille aujourd'hui dans un département opérationnel chez Amadeus. Initialement *data analyst*, j'ai intégré une équipe que je manage depuis près de 15 ans. Notre rôle principal consiste à intégrer de nouvelles compagnies aériennes dans le système Amadeus pour qu'elles soient distribuées auprès des agences de voyage. Nous les accompagnons également dans la personnalisation de leurs affichages ou de leurs produits.

Un autre volet de notre activité implique de maintenir à jour les données de référence du système telles que les codes aériens, les villes ou les aéroports, des éléments essentiels pour créer des vols. Enfin, nous gérons les migrations d'agences de voyage qui souhaitent changer de système de réservation, en collaboration avec d'autres GDS comme Travelport et Sabre.



Qu'est-ce qui a orienté vos choix de poste et de secteur d'activité ?

Mon choix de rejoindre Amadeus a été motivé par mon intérêt pour l'aspect technique du métier. Je souhaitais me retrouver derrière l'écran, au cœur des systèmes. Bien que la majorité des employés chez Amadeus soit des développeurs, il existe également des postes fonctionnels, orientés métiers, qui permettent de rester connecté aux réalités du terrain. C'est exactement ce que je recherchais : un poste concret, en lien direct avec les agences, les compagnies aériennes et, indirectement, les voyageurs. J'avais besoin de garder ce contact tangible avec le secteur.

Selon vous, quelles sont les trois *hard skills* et les trois *soft skills* qui vous servent le plus dans votre poste aujourd'hui ?

En termes de *hard skills*, il est crucial de maîtriser les fonctionnalités du système Amadeus et de connaître son portefeuille de produits, qu'il s'agisse de solutions pour les agences ou les compagnies aériennes. Une bonne compréhension du secteur de l'aviation est également indispensable. Quant aux *soft skills*, l'agilité est primordiale, car les outils et les processus évoluent constamment. L'orientation client l'est tout autant, car notre mission est de répondre aux besoins des utilisateurs. Enfin, la résistance à la pression est essentielle : nous gérons des données extrêmement sensibles, où une simple erreur peut avoir des conséquences importantes, comme bloquer un check-in à l'autre bout du monde.

Quelle est votre plus grande fierté dans votre parcours ?

Intégrer Amadeus a été une véritable fierté, car c'était un objectif personnel que je n'étais pas certain d'atteindre au départ. Le fait d'avoir été reconnu pour mon travail me rend d'autant plus fier. Le poste de manager m'a en effet été proposé après plusieurs années, ce qui a été une véritable reconnaissance de mes compétences et de mon implication.

Quel conseil pourriez-vous donner à un jeune qui a pour vocation le tourisme aujourd'hui ?

Il est essentiel d'être bien préparé. À l'époque, essayer de faire sa place dans le domaine du tourisme avec un BTS de commerce international n'était pas suffisant. Aujourd'hui, une formation solide et spécialisée, telle que celle proposée par l'ESCAET, est indispensable pour se démarquer sur



un marché hautement concurrentiel. Le tourisme est un secteur en perpétuelle évolution, marqué par des innovations constantes et des contraintes économiques fortes. Il faut donc être capable de s'adapter rapidement et, idéalement, d'anticiper les tendances.

Si vous avez un souvenir à nous partager pour votre parcours à l'ESCAET, quel serait-il ?

Je garde des souvenirs exceptionnels de mon année à l'ESCAET. Au-delà d'avoir étudié dans une ville magnifique, j'y ai noué des amitiés précieuses qui perdurent encore aujourd'hui. Parmi eux, certains ont même trouvé l'amour à l'école !

Que vous a apporté l'ESCAET au démarrage de votre carrière et ensuite ?

L'ESCAET m'a véritablement mis le pied à l'étrier. Grâce à elle, j'ai obtenu un stage, puis un premier emploi dans une agence de voyages. Cette opportunité a été déterminante pour lancer ma carrière.

Selon vous, quelle est la force du réseau Alumni ?

Chez Amadeus, il n'existe pas de réseau structuré d'anciens élèves de l'ESCAET. Il arrive néanmoins que l'on croise des collègues issus de la même promotion, ce qui crée des connexions intéressantes.





LE TOURISME EST UN SECTEUR EN PERPÉTUELLE ÉVOLUTION, MARQUÉ PAR DES INNOVATIONS CONSTANTES ET DES CONTRAINTES ÉCONOMIQUES FORTES. IL FAUT DONC ÊTRE CAPABLE DE S'ADAPTER RAPIDEMENT ET, IDÉALEMENT, D'ANTICIPER LES TENDANCES.

Quels faits majeurs de l'industrie du tourisme vous ont marqué et pourquoi ?

Le 11 septembre a eu un impact direct sur mon parcours professionnel. J'ai également assisté à plusieurs mutations majeures, comme la disparition des billets papier, l'essor d'Internet et des ventes en ligne, ainsi que l'arrivée des compagnies low-cost, qui représentent aujourd'hui environ 50 % du marché aérien. Ces transformations ont profondément bouleversé le secteur.

Quels sont les principaux enjeux actuels dans votre secteur ou votre entreprise ?

L'enjeu principal aujourd'hui est la transformation avec le NDC (*New Distribution Capability*). Les compagnies aériennes cherchent à reprendre davantage le contrôle sur les contenus qu'elles proposent aux voyageurs, à personnaliser leurs offres et à mieux contrôler la chaîne jusqu'au client final. Cela représente à la fois un défi et une opportunité pour les acteurs traditionnels comme Amadeus.

Vous avez mentionné avoir passé un MBA en VAE (Valorisation des Acquis de l'Expérience). Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet ?

Passer un MBA en VAE il y a quatre ans a été une démarche personnelle. Je ne cherchais pas une évolution professionnelle spécifique, mais plutôt une validation officielle de l'expérience et des compétences accumulées au fil des années. Ce processus a été difficile mais extrêmement enrichissant, car il m'a permis de prendre du recul sur mon parcours et de mieux identifier mes forces et mes aspirations. ■