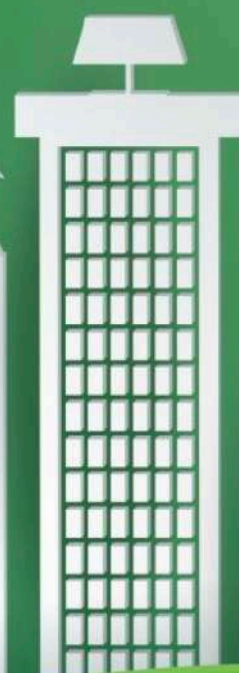


Industrie Hôtelière

le magazine des hôtels
et hôtels-restaurants



N° ISSN : 1141-0078

DOSSIER

Réduire ses consommations d'énergie

ENTRETIEN

Jean-Claude Lavorel
président du groupe
Lavorel Hotels

NOUVELLES TECHNOLOGIES

**Optimiser son
e-reputation grâce
aux solutions high-tech**

HÉBERGEMENT

**Gagner en
attractivité pour
recruter et fidéliser
ses collaborateurs**

Gagner en attractivité pour recruter et fidéliser ses collaborateurs



Alors que de nombreux CHR peinent à recruter – une tendance encore exacerbée par la crise sanitaire –, les hôteliers repensent leur approche pour être plus attractifs auprès des candidats et mieux fidéliser leurs collaborateurs. Retours d'expériences.

Différents groupes ont lancé de vastes campagnes de recrutement pour attirer les nouvelles recrues. Parmi eux, Appart'City, spécialiste de l'appart-hôtel urbain en France qui a mené une opération pour recruter 150 nouveaux collaborateurs fin 2021. Un plan d'envergure qui représente près de 15 % de l'effectif total de l'entreprise et qui prévoyait notamment une prime de bienvenue de 500 euros bruts aux nouvelles recrues en CDI. « Nous capitalisons énormément sur le potentiel humain de nos collaborateurs. Depuis plusieurs années, nous les accompagnons tout au long de leur carrière pour leur permettre d'évoluer au sein de nos différents établissements », indique Éléonore de Saint Agnes, directrice des relations humaines. Le groupe qui a par ailleurs reçu le prix de « Meilleur Employeur » 2019, 2020 et 2021, et qui figure dans le palmarès des 500 meilleurs employeurs de France, met en avant les perspectives d'évolution offertes aux collaborateurs et de formation notamment via son Académie

interne. Près de 850 collaborateurs ont ainsi été formés en 2019 au travers de 1470 actions de formations dans des domaines variés en lien avec les métiers ou plus spécifiques liées à la prévention, la sécurité, la restauration, la législation...

APPART'CITY

Certains vous offrent une clé usb en guise de bienvenue.

APPART'CITY recrute partout en France, en Belgique et en Suisse.
Responsables, Techniciens, Agents de maintenance, Agents de propreté, Employés polyvalents, etc.

APPART'CITY recrute partout en France, en Belgique et en Suisse.
Responsables, Techniciens, Agents de maintenance, Agents de propreté, Employés polyvalents, etc.

Concernant l'évolution des salariés, la direction précise : « Sur 1000 salariés, près de 10 % évoluent chaque année dans l'entreprise. »

UNE PERSONNE DÉDIÉE À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

En Alsace, La Cheneaudière, hôtel-restaurant de 40 chambres et spa, a créé un poste de responsable de la qualité de vie au travail en octobre 2020 pour favoriser le bien-être de ses collaborateurs. L'objectif étant que les 110 salariés « se sentent bien dans leur lieu de travail, met en avant la direction. La pandémie a accéléré la réflexion à une période où le bien-être des collaborateurs n'a jamais été aussi primordial et où la question de l'emploi et la pénurie de personnes sont au cœur des préoccupations de tous les hôteliers et restaurateurs. » Le poste a été attribué à Émilie Cigony, cheffe de réception depuis fin 2005 au sein du cinq-étoiles. « C'est une mission de terrain basée sur la confiance », a précisé la responsable de la qualité de vie au travail qui a réalisé dans un premier temps, une sorte d'état des lieux des tâches et des postes pour proposer des solutions adaptées. Son rôle s'étend au recrutement, à l'intégration des nouvelles recrues... Parmi les autres actions du cinq-étoiles pour fidéliser ses collaborateurs, la mise à disposition de logements conviviaux (avec barbecue, laverie...), une prime de parrainage pour les profils particuliers (versée aux 6 mois d'ancienneté de la nouvelle recrue). Autres initiatives, des créneaux « relax time » avec par exemple, des ateliers de massage, coaching sportif, ou encore une invitation au restaurant ou au spa pour 2 personnes pendant les congés des collaborateurs.

UN IMPACT IMPORTANT DE LA CRISE

Les Villas d'Arromanches, trois-étoiles de 28 chambres (Les Collectionneurs) en Normandie, doit faire face à une situation inédite. Après une période où l'équipe était soudée en 2020, la situation s'est dégradée en 2021. L'ensemble de son personnel devra être entièrement renouvelé à sa réouverture en 2022. « La très forte

variabilité d'activité, l'impact psychologique de du chômage partiel, ont durement impacté nos 8 salariés, indique Luc Savariau, propriétaire de l'établissement. Nous avons reçu plusieurs démissions qui ont accru les difficultés du personnel restant. Au final, nous allons devoir renouveler toute l'équipe pour la prochaine saison en 2022. » L'hôtel prévoit de développer des challenges commerciaux et de faire évoluer son mode de management. « En février 2022, lors de notre réouverture annuelle, nous allons instaurer pour nos nouvelles équipes des challenges avec à la clé des primes, et développer un management participatif. Dès le recrutement, nous présentons ces challenges et détaillons les missions que nous allons confier à nos équipes. Par exemple, pour la réception, nous allons mettre en place un concours concernant les ventes additionnelles et la montée en gamme. Sur les premiers entretiens réalisés, ces mesures sont accueillies favorablement par les candidats. Nous ne pouvons plus aujourd'hui recruter seulement sur l'image de l'hôtel mais véritablement sur les missions que nous allons confier aux collaborateurs », ajoute Luc Savariau.

Le Domaine de Marlioz qui regroupe un hôtel Mercure, un ibis Styles, des Thermes, un spa et deux restaurants, a perdu quant à lui, une quinzaine de collaborateurs sur 70 (hors saisonniers) en 2021 qui se sont réorientés vers d'autres métiers. « Il existe aujourd'hui un besoin de revaloriser la grille salariale des salariés de la branche qui ne l'a pas été depuis trois ans. Nous réfléchissons pour mettre en place des challenges qui avaient été un peu abandonnés ces dernières années, concentrer les horaires de travail et pouvoir proposer plusieurs jours de repos... », indiquait Florian Hugonet, DG du domaine, en novembre dernier. Les possibilités d'évolution et les aides attribuées aux salariés du secteur des CHR seront également mises en avant. « Il existe de nombreuses aides dans nos métiers comme la prévoyance, l'aide au permis de conduire, à la formation... mais les collaborateurs les ignorent. Nous avons donc un important travail de communication à mener. »

DES AVANTAGES TEL UN CE POUR LES SALARIÉS

Logis Hotels a mis en place une sorte de CE avec de très nombreuses réductions à la clé dans différentes enseignes pour

développer la fidélisation des 15 000 à 16 000 salariés (équivalents temps plein) des quelque 2 300 hôtels du réseau, auxquels s'ajoutent un peu plus de 30 000 saisonniers.

La chaîne volontaire a également renforcé sa formation via l'Académie Logis lancée en 2019. Des formations qui ont été dispensées 100 % en ligne dans un premier temps. « Un mode de formation que nous avons énormément étoffé, y compris pendant le confinement », souligne Karim Soleilhavou, DG de Logis Hotels. Par ailleurs, pour faciliter les démarches des CHR liées au recrutement, un site Internet dédié a été mis en place, <https://jobslogishotel.com>, comportant une soixantaine de fiches de postes prérédigées. Des annonces qui sont ensuite multidiffusées sur les différents sites de recrutement (Apec, Pôle emploi, Indeed...).

Autre chaîne volontaire qui a mis en place des avantages pour les salariés de son réseau, Contact Hotels. « Si jusqu'à présent, nous accompagnions les hôteliers surtout sur la partie commerciale, il faut désormais aussi montrer aux salariés qu'ils font partie d'un réseau attractif, détaille Stéphane Radi, DG de Contact Hôtels. Nous sommes en train de créer une sorte de comité d'entreprise pour que les salariés du réseau bénéficient d'avantages tarifaires dans un très grand nombre d'enseignes. » Des avantages (réductions dans les salles de cinéma, location de véhicules...) qui sont déjà accordés aux clients de la chaîne les plus fidèles. Sur l'intranet dédié aux hôteliers, d'autres rubriques destinées aux salariés sont en cours d'intégration comme le catalogue des formations.

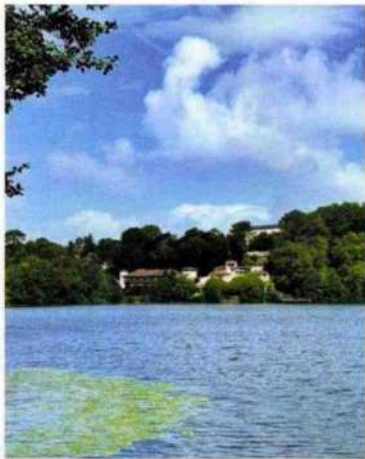
Nathalie Foulon ■



FAIRE FACE À UNE MUTATION DU SECTEUR

Comme tous les groupes hôteliers, Millésime qui compte 8 établissements pour environ 250 collaborateurs, a enregistré une vague de départs de collaborateurs lors de la crise. Le groupe a perdu environ 10 % de ses effectifs. « Il est trop facile de dire que les jeunes ne veulent plus travailler, indique Philippe Monnin, codirigeant. Nous sommes face à une réelle mutation du secteur. Il existe une réelle évolution des attentes qui ne sont pas seulement financières. Les salariés veulent avoir davantage de considération, des horaires plus adaptés à leur mode de vie et pas seulement calqués sur les besoins du patronat... Nous avons ainsi nommé une personne qui dépend des ressources humaines, sans lien hiérarchique et dont le rôle est de se rendre dans chacune de nos maisons et d'écouter les salariés, ce qu'ils veulent entreprendre, leurs idées... Nous essayons de nous adapter au niveau des horaires, concilier le fait d'être ouvert sept jours sur sept et les desiderata des temps de travail des collaborateurs. Il y a un vrai challenge à mener pour réattirer les gens dans nos métiers. » Un défi qui est d'autant plus essentiel que le groupe prévoit trois ouvertures majeures et ainsi de doubler de taille à l'horizon 2023.

9 nouveaux membres pour **Relais & Châteaux**



Relais & Châteaux enregistre au sein de son réseau l'arrivée de 9 nouveaux adhérents dont 2 en France. Le château de Brindos à Anglet (64) en fait notamment partie. Entièrement rénové, l'établissement de 29 chambres et suites rouvrira ses portes au printemps 2022. Le restaurant Saisons* à Écully (69) rejoint également l'association française. La maison, véritable vitrine de l'Institut Paul Bocuse, dispose d'une équipe de choix avec Florent Pansin, ancien chef de la Maison Troisgros, Gaétan Bouvier, Meilleur Sommelier de France 2016 et Davy Tissot, Meilleur Ouvrier de France et Bocuse d'or 2021. Les sept autres

membres sont : Thornbury Castle (Gloucestershire, Angleterre), Ballynahich Castle (Connemara, Irlande), Aïda Hotel & Spa (Crans Montana, Suisse), Maison Décotterd (Montreux, Suisse), Hotel Alex Lake (Zurich, Suisse), Stonehaven Le Manoir (Sainte-Agathe-des-Monts, Canada), Dying Badehotel (Nordborg, Danemark). L.R.

