



LES CLEFS POUR
RECRUTER, MOTIVER ET FIDELISER
SON PERSONNEL

Une situation actuelle préoccupante au niveau ressources humaines.

Restaurateurs, cafetiers, hôteliers, responsables de structures d'hébergement ou d'activités de loisirs, vous êtes nombreux à constater :

- ✓ La baisse d'attractivité pour vos métiers
- ✓ Des difficultés pour recruter
- ✓ La moindre motivation et/ou qualification du personnel
- ✓ Des difficultés pour fidéliser le personnel
- ✓ Une communication avec le personnel parfois difficile et des messages compliqués à faire passer
- ✓ Un manque de visibilité ou de « valeur d'image » de votre établissement auprès du personnel et des candidats potentiels
- ✓ Des attentes des salariés (jour de repos, horaires, etc...) en inadéquation avec les pratiques actuelles
- ✓ Des contraintes économiques et/ou pratiques qui peuvent être un frein pour l'emploi (logement, déplacements, formation...)
- ✓ Une recherche de sens et de valeur/reconnaissance dans leur travail qui n'est pas satisfaite dans les conditions actuelles d'emploi

Pour faire face à cette situation et résoudre ces freins à l'embauche, un travail de remise en question doit être mené en profondeur par les entreprises du secteur.

La CCI Gard a identifié plusieurs leviers qui peuvent être intégrés dans votre politique de recrutement et de management de vos équipes, et ainsi vous aider à réussir vos prochains recrutements et à fidéliser vos salariés.

Ce guide synthétique vous en livre les détails :

1 Optez pour une marque employeur attractive

Vous souhaitez être visible aujourd'hui auprès de vos futurs collaborateurs ? Il vous faut travailler votre **marque employeur**. Pour cela quelques astuces simples et nécessaires :

- Trouver l'identité de votre structure pour communiquer efficacement et sincèrement en interne et mais aussi à l'extérieur de l'entreprise. *Pourquoi ? pour soi, par rapport à la concurrence, a fortiori pour les futurs collaborateurs.*
- Il vous faut créer votre page sur les réseaux sociaux et l'alimenter régulièrement avec les actualités de votre établissement. *Pourquoi ? car regarder le site internet et les réseaux sociaux du futur employeur est devenu un réflexe pour les candidats.*
- Travailler à communiquer plus et/ou mieux vos avantages, ils feront la différence avec la concurrence.

2 Bien structurer votre offre d'emploi

Pour préparer vos entretiens de recrutement, pensez à faire une **fiche de poste** qui mettra en avant vos besoins et toutes les tâches. Cela permettra d'être le plus clair et le plus précis possible sur ce que vous attendez. Pourquoi ? trop souvent il est reproché à la profession un certain flou dans les fiches de postes et des missions à rallonge. Rien n'empêchera d'ajouter des missions ponctuelles, mais c'est rassurant pour le candidat de savoir ce que l'on attend de lui et de pouvoir le tester sur ses compétences. Demander comment il réagirait à des tâches ou une mission ponctuelle supplémentaire peut aussi être un atout lors de l'entretien. Vous pourrez également échanger sur les missions difficiles du poste lors de l'entretien, cela évitera des mauvaises surprises par la suite.

Donnez-vous toutes les chances d'une intégration réussie

3



CONSTRUIRE UN LIVRET D'ACCUEIL

- Petit mot de bienvenue de la Direction
- Présentation de l'établissement
- L'équipe et les habitudes courantes
- Présentation de la phase intégration

Construire votre livret d'accueil

Même si la réglementation ne l'impose pas, remettre un **livret d'accueil** à tout nouvel embauché permet de l'accueillir et de l'intégrer dans les meilleures conditions. Véritable support d'information, il lui permet de se repérer dans les modes de fonctionnement de l'établissement et d'obtenir des réponses à ses questions. D'où l'intérêt de soigner sa rédaction, sa présentation et de le diffuser largement.

Structurer la phase d'intégration

En arrivant dans votre établissement, le salarié va découvrir un univers nouveau. En faisant en sorte qu'il s'adapte rapidement, il gagnera en confiance et en efficacité. Vous pourrez aussi influencer favorablement son envie de bien faire et vos clients seront d'autant plus satisfaits de la qualité de votre accueil et de vos services.

Il faut penser à **faire le point** avec le nouveau salarié à la fin de la première journée de travail, la première semaine et le premier mois. Cela permet de réajuster des deux côtés les problématiques, d'instaurer une bonne communication. Cela va aussi permettre de motiver le salarié en soulignant ses axes de progression ce qui le valorisera.

LES ETAPES POUR UNE INTEGRATION REUSSIE



Informez l'équipe du choix réalisé



Présenter à l'équipe le rôle et les missions confiées à cette personne



Lui remettre votre « Livret d'accueil »



Nommer un « référent » :
Il a pour mission de faire visiter les lieux, présenter le fonctionnement, les coutumes de l'établissement et de l'accompagner pendant les premiers jours...



Présenter le nouveau salarié à l'ensemble des collaborateurs de la structure.



Faire des points réguliers avec le nouvel arrivant

Une fois le salarié dans votre entreprise, il est nécessaire de trouver des clefs pour le garder.

Maîtriser les outils de base de gestion de ressources humaines

Il faut bien sûr penser à utiliser les outils de gestion en ressources humaines tels que l'entretien annuel d'évaluation, l'entretien professionnel qui permet faire le point sur les souhaits d'évolution et de formation du salarié, la mise à jour des fiches de poste, définir le plan de formation, etc...

Mettre en place une politique salariale attractive pour vous différencier

Vous pouvez également proposer à vos salariés des avantages et des conditions d'emploi attractifs qui vous permettront de vous démarquer et surtout de fidéliser vos salariés à long terme (horaires, jours de repos, rémunération, logement...)

Déployer les bonnes techniques de management dans votre entreprise

#Donner du sens à vos paroles : Fixez des objectifs clairs en matière de vente, d'accueil, d'organisation en insistant sur les enjeux qu'ils représentent pour vous, pour votre établissement, et aussi pour l'équipe.

#Communiquez et informez régulièrement :

- Ecoutez et observez pour voir si ce que vous dites a bien été intégré.

- Précisez les responsabilités en donnant un cadre de fonctionnement clair et précis (organigramme, fiches de postes).

- Tenez régulièrement de courtes réunions bien organisées et structurez-les par points clés : bilan hebdomadaire, prochains objectifs, nouveaux produits, services...

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Semaine concentrée sur 4 jours
- 2 jours de repos consécutifs
- Journées continue
- Parcours de professionnalisation, perspectives d'évolution
- Salaire attractif
- Aide au logement

#Accompagnez vos salariés sur leur prise de poste, mais aussi après :

- Soyez présent, surtout dans les périodes difficiles ou de rush.
- Donnez l'exemple et communiquez vos astuces de ventes.
- Encouragez, montrez que vous croyez en la capacité de progression de votre équipe, et dites leur !
- Donnez le droit à l'erreur, pas à la faute et attachez-vous aux faits.
- Rassurez vos salariés dans un contexte économique difficile.

#Motivez et valoriser votre équipe :

- Sachez reconnaître l'engagement, la fidélité, l'expérience.
- Communiquez les résultats.
- Relevez les erreurs, apportez des correctifs et des solutions plutôt que de rester négatif.
- Soyez à l'écoute, intéressez-vous à chacun.
- Favorisez la prise d'initiative.

Vous êtes intéressé pour mettre en pratique dans votre entreprise un ou plusieurs leviers présentés ci-dessus, la CCI Gard est là pour vous accompagner dans vos réflexions et vos démarches :



SOLUTION 1*

L'accompagnement individualisé « Ressources Humaines »

L'accompagnement personnalisé en ressources humaines vous permettra de faire l'état des lieux de votre situation et de vous conseiller sur différentes thématiques RH :

- Le recrutement (fiches de postes, annonces, sensibilisation aux entretiens de recrutements)
- Parcours d'intégration du salarié
- Aide à la mise en place de la marque employeur
- Accompagnement sur les outils à mettre en place pour plus de fidélisation
- Accompagnement sur les possibilités liées à la sortie d'un salarié

Modalités:

Cet accompagnement est pris en charge grâce au soutien du Fond Social Européen

Contact :

Clara RIUS – Conseillère RH
c.rius@gard.cci.fr / 04 66 87 98 81



* Offre limitée aux 50 premières demandes.

SOLUTION 2*

Le diagnostic du modèle économique actuel et projeté

Les leviers d'actions évoqués dans ce livret auront sans doute un impact sur votre modèle économique, qui peut être apprécié en amont grâce à l'outil de diagnostic proposé par la CCI.

Très concrètement, l'outil permet de chiffrer en terme monétaire les résultats qui sont générés en agissant sur les volets de coûts et/ou de niveau d'activité qui impactent la marge de l'entreprise (Coûts de matières, coûts salariaux, prime cost, taux d'occupation, revpar..).

Ainsi, sans entrer dans une analyse financière fastidieuse, un chiffrage instantané est apporté sur les conséquences des actions générées sur la rentabilité en prenant par exemple en compte :

- Les coûts salariaux
- Le volume de couverts servis, le nombre chambres occupées.
- La variation des prix de vente (des repas, des petits déjeuners, des chambres)
- La variation du volume des stocks
- Les pertes de marchandises, l'autoconsommation.
- Les RRR Accordées aux clients ou obtenues des fournisseurs, les cadeaux aux clients.
- Les autres coûts

L'outil permet ainsi au responsable d'apprécier rapidement les dérives éventuelles et/ou gains potentiels selon le type d'activité de l'établissement et les gammes de prestations proposées. Il permettra surtout d'avoir **une analyse des conséquences financières du changement de modèle économique.**

Modalités : 200 € HT (Restitution sous forme de RDV)

Contact service Tourisme : tourisme@gard.cci.fr / 04 66 87 99 15

* Offre limitée aux 30 premières demandes.



SOLUTION 3*

Relance tourisme numérique

Diagnostic de situation et de visibilité pour les entreprises touristiques

La visibilité en ligne permet de rendre attractive votre entreprise au niveau de votre clientèle, du personnel et d'éventuels candidats. Aussi, ce sujet est très important pour conforter la marque employeur. La CCI propose un accompagnement numérique, dans le cadre du programme national « Relance Tourisme Numérique ».

Ce diagnostic a pour objectif d'intégrer le numérique dans le quotidien et dans la stratégie de l'entreprise (site internet, réseaux sociaux...).

A l'issue, un plan d'actions sera proposé qui identifiera des solutions concrètes de mise en œuvre de la numérisation de l'entreprise et fera l'objet d'un suivi dans les trois mois.

L'objectif est d'apprécier la performance des outils et usages numériques de l'entreprise en matière de :

- Pilotage du numérique dans l'entreprise
- Visibilité de l'offre
- Relation client
- Fonctionnement interne

Modalités : Cet accompagnement est pris en charge grâce au soutien de l'Etat et de France Num.

Contact Service Tourisme :
tourisme@gard.cci.fr / 04 66 87 99 15



* Offre limitée aux 30 premières demandes.

SOLUTION 4*

Relance tourisme écologie

Diagnostic de maturité écologique des entreprises

L'objectif étant de se préparer aux grands enjeux environnementaux et mettre en œuvre une démarche structurée « éco-responsable » et conforter la responsabilité sociétale de l'entreprise, qui a un véritable impact sur la politique interne et sur l'image de l'entreprise.

Plusieurs intérêts sont à souligner pour les professionnels du tourisme pour mettre en œuvre une démarche de transition écologique :

- Atouts pour recruter, motiver et fidéliser le personnel
- Réductions des consommations (énergie, eau, déchets..) et donc des charges
- Atouts en termes d'image et d'attractivité pour les clients qui sont de plus en plus concernés

Modalités : Cet accompagnement est pris en charge grâce au soutien de l'Etat et de l'Ademe.

Contact Service Tourisme :
tourisme@gard.cci.fr / 04 66 87 99 15



* Offre limitée aux 30 premières demandes.



Gard Fédébon

Les chèques cadeaux 100% gardois



CHEFS D'ENTREPRISE DU GARD

MOTIVEZ VOS
SALARIÉS AVEC DES
BONS CADEAUX

QUI FAVORISENT LE COMMERCE DE
PROXIMITÉ ET VALORISENT VOTRE
NOTORIÉTÉ LOCALE

EXONÉRÉS DE
CHARGES SOCIALES
& **NON IMPOSABLES**

DANS LA LIMITE DE 171€
PAR PERSONNE & PAR
ÉVÈNEMENT

www.fedebon.fr/30/