



Bonjour !
Soyez les bienvenus !



Recruter et intégrer du personnel dans le secteur du Tourisme





AKÍNA
STRATEGIES

Société de conseil spécialisée en Ressources Humaines et Tourisme réceptif

Depuis 2002, implantée en région PACA, Occitanie et Pays de Loire – interventions sur le plan national

Equipe pluridisciplinaire : Stratégie - Management - RH - Marketing - Développement commercial

Organisme de formation



EVALUER



EXTERNALISER



RECRUTER & FORMER



ACCOMPAGNER



Intervenant

Pierre-Yves Giraud

Directeur Associé et Consultant RH Senior

ESSCA + DESS GRH

Intervenant en tant que DRH à temps partagé et
Conseil RH (droit social, recrutement, GPEC, RPS)

Formateur aux pratiques RH et représentants du
personnel





Préambule

Les spécificités

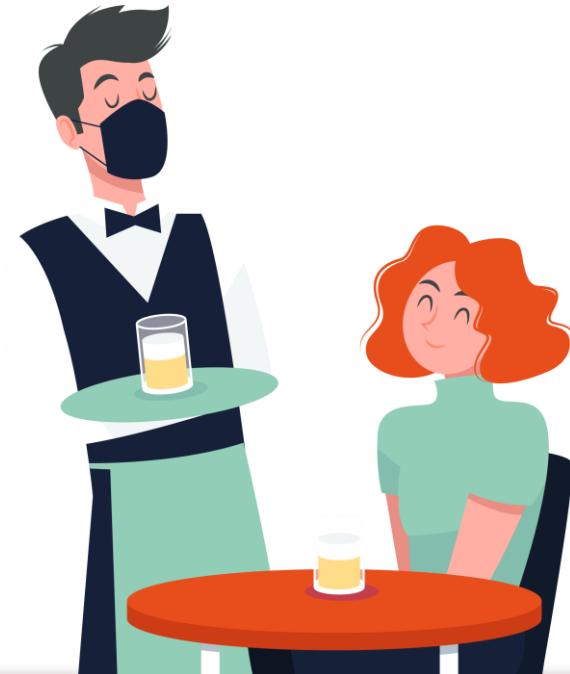


Les spécificités du travail saisonnier

- Entre 800 000 et 1M d'emplois
- Principaux secteurs : agriculture et **tourisme** (hôtellerie/restauration)
- Difficulté à recruter > 50.000 emplois non pourvus
- La crise actuelle a amplifié le phénomène : perte de 110 000 postes
- Emploi saisonnier = atteintes au droit du travail, conditions de vie dégradées, précarité
- Le rechargement des droits au chômage a évolué
- Logement dans les destinations (coût logement vs coût de la vie)

Données sur le plan national

Sources : Pôle emploi, strategie.gouv.fr, Communiqué de presse de l'OIT





Les enjeux



Un cadre strict

- Non-discrimination
 - Nécessité d'uniformiser/standardiser le processus pour garantir l'égalité des chances
 - Traçabilité des étapes
- RGPD
 - Collecte des données personnelles

Conclusion : Votre processus de recrutement doit être clairement établi



Non discrimination : contre-exemples

- Quel est votre âge ?
- Avez-vous des enfants ? Comptez-vous en avoir ?
- Êtes-vous enceinte ?
- Quel est votre handicap ?
- De quel parti politique vous sentez-vous proche ?
- Quelle est votre religion ?
- Quelles professions exercent vos parents ?
- Êtes-vous propriétaire ou locataire ?





Bien recruter : un processus en 3 temps

1

PHASE AMONT

- Process de recrutement
- Plan prévisionnel
- Besoins (postes)
- Sourcing

2

PHASE SÉLECTIVE

- Sélection
- Entretiens
- Décision

3

PHASE AVAL

- Accueillir et intégrer
- Évaluer le processus



Les enjeux du processus

- Clarifier les outils et méthodes utilisés
- Définir les étapes et les rôles
- Établir un plan prévisionnel annuel
- Décrire précisément les postes et les profils
- Rechercher les candidats
- Pré-qualifier les candidats
- Conduire les entretiens
- Décider
- Accueillir et intégrer
- Savoir évaluer le processus (amélioration continue)



Pour faire simple :

- Anticiper
- Être préparé

OBJECTIF :

- Donner envie aux candidats de vous rejoindre

COMMENT ?

- Etre rigoureux dans son processus de recrutement



Faire envie aux
candidats



En amont

- **Se distinguer des autres établissements :**
 - Questionner vos salariés actuels sur ce qui les a attiré chez vous
 - Qu'est-ce qui pourrait être changé ?
 - Qu'est-ce qui pourrait les faire partir ?
- **Allez voir ce que vos salariés disent de votre établissement sur les réseaux sociaux**



21:04



1,0 ★★★★☆ 1 avis

Suivre

Recevez de nouvelles offres d'emploi et de nouveaux avis chaque semaine !

À propos Pourquoi postuler 1 9 Avis Salaires Pl >

Avis



Réceptionniste (Barbizon (77))

1,0 ★ le 6 janvier 2022

A éviter

1ere expérience en hôtelière, au moins je ne peux pas connaître pire. Salaire dégradant (1100€ net pour 40h/semaine). Propriétaire qui insulte ses salariés devant les clients.

Comptable qui falsifie les heures travaillées. Problèmes techniques réparés à la va vite lorsque les propriétaires veulent bien s'en soucier. Aucun respect du client quand celui ci n'est pas un ami de la famille des propriétaires

Voir les nouveaux avis

Vous souhaitez y travailler ?

Postuler →

21:03



Recevez de nouvelles offres d'emploi et de nouveaux avis chaque semaine !

À propos Pourquoi postuler 2 9 Avis Salaires Pl >

Avis

2,0 ★ le 4 août 2019

Environnement de travail difficile

- > Il n'y a pas de perspective d'évolution
- > Il n'y a pas de management d'équipe
- > Aucune considération et reconnaissance
- < Manque de respect de la part de la direction sur ces salariés
- > Pression constante au niveau des objectifs
- > Mauvaise rémunération
- > Aucun avantages (CE, etc.)
- Turnover important dans l'entreprise.

Voir les nouveaux avis**Que pensez-vous de votre**

Vous souhaitez y travailler ?

Postuler →

en partageant votre expérience.

21:11



fr.indeed.com

2 Avis Salaires Photos Emplois Questions >

Avis à la une

L'avis le plus utile, sélectionné par Indeed

Voir le [REDACTED] et partir

Ambiance pourrie par une direction autoritaire

Avez-vous trouvé cet avis utile ?

Oui

Non

**3,0 ★★★★☆****Bien payé mais mal mené...**

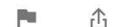
EMPLOYEE POLYVALENTE EN TERMINAL DE CUISSON (ancien employé) - Limoges (87) - 23 août 2019

Beaucoup d'heures supplémentaires bien payées mais un patron insultant, dégradant...

Avez-vous trouvé cet avis utile ?

Oui

Non



Vous souhaitez y travailler ?

Postuler →**NOTEZ UNE ENTREPRISE OU VOS**



En amont

- Créer un cadre et des conditions de travail qui attirent et retiennent
- Créer une ambiance de travail dans laquelle chacun.e trouve sa place
 - Connaissance de son rôle et de ses objectifs
 - Dialogue / communication
 - Valorisation et reconnaissance
 - Montrer l'utilité du métier - Donner du sens

Développer votre **marque employeur** :
vos salariés sont vos meilleurs ambassadeurs !

ClubMed[®] Jobs



Nous recrutons

Demi Chef de Partie H/F

Chef de Partie H/F

ClubMed[®] Jobs



Nous recrutons

Réceptionniste (H/F)

a life changing experience

Postulez sur clubmedjobs.com

a life changing experience

Postulez sur clubmedjobs.com



La marque employeur

La marque employeur sert à améliorer votre image auprès des candidats.

- La nouvelle génération :

- Grande défiance vis-à-vis du marché du travail et des employeurs
- Digital natives : il faut utiliser leurs outils (réseaux sociaux)
- Il faut adapter votre annonce



3 BRASSEURS RECRUTE

Tu as des bras et le sourire
**ON TE PROPOSE
DE T'EN SERVIR**

Deviens

SERVEUR (H/F)

CDI 35 HEURES

Plan-de-Campagne

Chez nous ça brasse, et pas du vent !

Mais qui sont les 3 BRASSEURS ?

Ce sont des personnes enthousiastes qui font perdurer des recettes gourmandes du Nord, et un parfait savoir-faire de la bonne bière brassée sur place. Ici, ça sent bon le houblon et la convivialité, la carbonnade et la générosité, la flammekueche et le goût du travail bien fait en toute simplicité !

Nos ingrédients :



ESPRIT
D'ÉQUIPE



CONVIVIALITÉ



ÉVOLUTION



SAVEURS



À TAILLE
HUMAINE

Envie de goûter à cet esprit ?

Tes arômes :

- Tu assures tes arrières grâce à ton dynamisme doublé d'un excellent relationnel.
- Tu marqueras des buts grâce à ton goût du challenge et ta capacité à travailler en équipe avec enthousiasme.
- Le match nécessite de préférence une expérience en restauration à table au sein d'un environnement à fort volume (minimum 150 couverts), mais sachez que la victoire dépendra avant tout de ta motivation !

Tu te sens prêt à être ambassadeur de la marque « 3 Brasseurs = ? Ne reste pas sur le banc de touche, envoie-nous votre candidature !

Ta mission :

- Tu es la star du terrain et t'engages entre la mise en place et le service au sein de votre rang.
- Au coup du sifflet tu accueilles et installles les clients avec ton plus beau sourire.
- Véritablement performer, tu vantes les mérites de nos bières fabriquées sur place pour faire vivre un parfait moment de convivialité.
- Tu es à même d'apporter tes conseils sur la carte 3 Brasseurs et tu t'assures du bon déroulement du service.
- Tu clôtures le match en assurant l'encaissement de tes clients.
- A la mi-temps, tu veilles à l'entretien courant et au réapprovisionnement du bar et de la salle.
- La règle du jeu : la mise en application des règles d'hygiène et de sécurité.

Envoie ton CV sur myulysse26@gmail.com



3 Brasseurs France collecte des données à caractère personnel par l'intermédiaire de la plateforme pour la gestion du recrutement sur la base de l'exécution de mesures précontractuelles. Les données sont conservées pour une durée maximum de 24 mois après la fin de l'exécution des mesures précontractuelles au service recrutement. Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, de limitation du traitement et d'opposition au traitement que vous pouvez exercer à l'adresse contact@3brasseurs.com. Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données à cette adresse. Vous pouvez saisir la CNIL d'une réclamation.



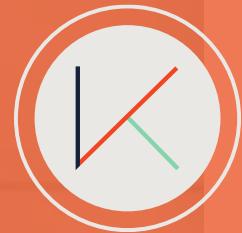


La marque employeur

- Les candidats contribuent aussi à votre image d'employeur
 - Prenez le temps de faire un retour *si possible personnalisé* aux candidats non retenus : ce seront peut-être vos salariés de demain !

La marque employeur est directement liée à votre marque commerciale





En amont :
Définir les besoins



La fiche de poste

- Permet de s'accorder sur les **missions** à assurer, les **responsabilités** et **priorités** du poste
- Détermine le profil des candidats à rechercher



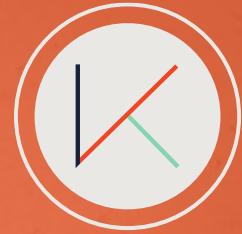
Les questions-clés à se poser

- 1- **raison d'être du poste** : Quels sont les résultats attendus ?
- 2- **type de contrat**
- 3- **interlocuteurs et interactions** : avec qui le titulaire va être en contact ? A quelle fréquence ? Quels liens hiérarchiques ?
- 4- **activités et objectifs** : Quelles sont les missions principales ? Quelle est la répartition de temps/priorité entre les différentes missions ?
- 5- **difficultés et compétences-clés** : Langues ? Connaissances particulières (territoire...) ?
- 6- **contraintes** : Y a-t-il des déplacements ? A quelle fréquence ? Clients difficiles ? Stress ? Risques particuliers ?
- 7- **évolution**



Décrire le profil

- Définir la formation, l'expérience, les compétences techniques (savoir-faire) et comportementales (savoir-être)
- Critères indispensables vs critères souhaités
- Décrire de manière précise et détaillée (factuelle) les compétences
 - Formuler les actions ou situations à appréhender



Phase Sélective :
Le sourcing
La sélection



La rédaction d'une annonce

- Découle directement de la description de fonction et du profil recherché
- Doit mettre en valeur **vos** atouts
- Doit énoncer les conditions d'emploi
- Doit permettre à un candidat de se reconnaître/projeter dans le poste proposé



La structure d'une annonce

- Présentation brève du contexte/structure
- Titre du poste
- Principales missions
- Profil recherché
- Informations pratiques (lieu, rémunération, déplacements...)
- Process de candidature



Chef cuisinier / cuisinière (H/F)

13 - MARSEILLE 16 - [Localiser avec Mappy](#)

Actualisé le 02 février 2022 - offre n° 126RMRW

Nous recherchons pour un de nos clients, un chef cuisinier qui est une expérience dans les hôtels d'au moins deux ans.

Contrat à durée déterminée - 12 Mois
Contrat travail

39H Horaires normaux

Salaire : Horaire de 12,00 Euros à 13,00 Euros sur 12 mois

Profil souhaité

Expérience

2 ans



Savoirs et savoir-faire

Veiller au respect des procédures de travail



Contrôler l'application de procédures Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)



Dresser des plats pour le service



Superviser la préparation des aliments



Contrôler le dressage des plats

Savoir-être professionnels

Travail en équipe

Capacité à fédérer

Autonomie



...

Recherchons cuisinier(ère) pour le mois d'avril jusqu'au mois d'août. Personne autonome pouvant créer 1 carte. Situé à Terre de haut les saintes petite île touristique dépendante de la Guadeloupe. Salaire selon expérience.



J'aime

Commenter

Partager



Chef cuisinier / cuisinière (H/F)

13 - AIX EN PROVENCE - [Localiser avec Mappy](#)

Actualisé le 05 février 2022 - offre n° 127NPLT

Restaurant traditionnel spécialisé dans la viande, recherche chef de cuisine H/F pour CDI temps plein dès que possible.

Vous aurez l'entièvre responsabilité de la cuisine, l'encadrement de la brigade, la gestion des stocks et des commandes fournisseurs. Elaboration de la carte du restaurant mais aussi des plats du jour et autres. Services avec coupures.

Contrat à durée indéterminée
Contrat travail

39H Horaires normaux

Salaire : Mensuel de 2500,00 Euros
à 3500,00 Euros sur 12 mois

Profil souhaité

Expérience

5 ans



Savoirs et savoir-faire

Gestion des stocks et des approvisionnements

Concevoir les menus, les cartes et définir les tarifs des plats

Veiller au respect des procédures de travail

Contrôler l'application de procédures Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)

Dresser des plats pour le service

Superviser la préparation des aliments

Contrôler le dressage des plats

Définir des besoins en approvisionnement

Savoir-être professionnels

Gestion du stress

Capacité à fédérer

Sens de la communication

OFFRE D'EMPLOI : CONSEILLER EN SÉJOUR SAISONNIER

Creuse Confluence Tourisme recherche pour la période d'Avril à Octobre 2022, un conseiller en séjour.

Missions principales

Accueil au sein du bureau d'information

- Assurer un accueil physique, téléphonique ou numérique de qualité en fonction des horaires d'ouverture du bureau
- Traiter les demandes d'information
- Enregistrer les suggestions des visiteurs et assurer leur suivi
- Aider à la connexion wifi
- Vendre les cartes de pêche
- Vendre les visites commentées de l'OT
- Tenir la billetterie si demandée
- S'assurer du bon fonctionnement de l'espace d'accueil (documentation, boutique, propreté des locaux, respect des gestes barrière)

Accueil hors les murs

- Possibilité d'assurer un accueil hors les murs sur des sites touristiques ou événements pertinents

Espace boutique

- Gérer l'espace boutique de l'accueil : gestion des stocks, états des ventes, tenue de la caisse, en lien avec le régisseur

Editions

- Possibilité de travailler sur de nouveaux supports en lien avec l'équipe
- Gestion des stocks de documentation
- Distribution de documentation en fonction des besoins

Mise à jour de la base LEI (base de données régionale)

- Saisir les informations et mises à jour sur la base

Situation

Lieu de travail principal : Eaux les Bains

- 35h00 hebdomadaires et 39h en juillet et août
- Horaires de travail : définis en fonction d'un planning établi
- Déplacements sur le territoire et à l'extérieur possibles (réunions, visites...) > mise à disposition ponctuelle d'un véhicule de fonction

Postuler

CV + Lettre de motivation à envoyer à direction-tourisme@creuseconfluence.com ou Creuse Confluence Tourisme - Place Serge Cléret 23110 Eaux les Bains

consulter l'offre complète sur notre site creuseconfluence.com





Le sourcing

- Principales sources de candidature ?
 - Les salariés des saisons précédentes
 - Vivier de candidatures (Cvthèque)
 - Les réseaux sociaux et votre site internet
 - Pôle Emploi - en particulier les forums (ex : 10 mars à Nice)
 - La cooptation
 - Job Dating / Evènements organisés / Partenariats
 - Les annonceurs payants
 - Pourquoi ne pas se regrouper et organiser une tournée en job truck ?



Le sourcing : des sites spécialisés

- www.hotelcareer.fr/offres-adherents-umih
- www.lhotellerie-restauration.fr
- www.urgent-restauration-hotellerie.fr (gratuit pour adhérent UMIH)
- www.depechejob.fr (5 offres gratuites pour les adhérents UMIH)
- www.metiers-hotel-resto.fr
- <https://www.tourisme-espaces.com/emplois-stage/offres-emplois-tourisme.html>
- <https://monemploitourisme.fr/> (partenariat avec le CRT)
- Le site de l'UMIH :
<https://umih.fr/fr/solutions-pro/recruter-former-fideliser-son-personnel/index.html>



Préqualification

- Lecture des CV → permet un 1^{er} tri
 - P1 - P2 - P3
- 2^{ème} lecture des CVs P1 : amorce la réflexion, questionne, priorise
- Tableau de suivi
- Ne pas hésiter à se faire challenger par un œil externe



Lecture des CV

- La lecture d'un CV doit aller au-delà de la simple description de fonction
- Il faut savoir lire entre les lignes et comprendre le parcours du candidat
- Il doit vous rassurer sur certains critères de recherche et vous questionner sur d'autres points
- La question est donc : sur quels critères serez-vous intransigeant ?



L'interview téléphonique : la pré-qualification

- But : prendre un 1^{er} contact avec le candidat et valider certains critères et lever les points bloquants !
 - Motivation
 - Expériences en rapport avec le poste
 - Rémunération souhaitée
 - Mobilité
 - Disponibilité
- Durée : 15-20 min



L'entretien physique : en pratique...

- Un entretien dure entre 45' et 90' (selon le candidat et la nature du poste)
- Vous êtes là pour :
 - Vérifier l'adéquation profil/poste
 - Connaître le candidat sous son véritable aspect : personnalité (savoir-être), complément d'informations quant à son parcours (savoir et savoir-faire)
 - Ne le mettez pas mal à l'aise : il est déjà assez stressé comme ça !
 - Ne le piégez pas
 - Montrez lui la véritable nature de votre organisation : n'oubliez pas qu'il vous choisit aussi !
 - E-COU-TEZ !!!! Vous devez parler 20% du temps et écouter 80%
 - Evaluer sa motivation
 - Présenter l'environnement dans lequel évoluera le candidat retenu



L'entretien de recrutement





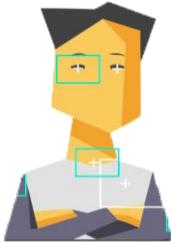
L'entretien de recrutement

- Seul ? A plusieurs ?
- Entretiens sur une seule journée ? Espaceés dans le temps ?
- L'entretien n'est ni un débat ni un interrogatoire : le seul objectif est de déterminer si le candidat peut/veut tenir le poste
- Sélection et séduction

Les règles de la communication



NON-VERBAL : **55 %** La gestuelle, les postures, le regard, les supports écrits, visuels ...



PARA-VERBAL : **38 %** la voix, le ton, les silences, le rythme, l'enthousiasme, le sourire, ...



VERBAL : **7 %** les mots, le langage ...



Communication

- **Verbale : ce que le candidat dit...**
 - Il doit exposer clairement son parcours
 - Il doit mettre en valeur son expérience
 - Il doit s'appuyer sur des réalisations concrètes
 - Il doit expliquer ses échecs et les enseignements tirés
- **Ecoutez et reformulez pour vous assurer une bonne compréhension**



Communication

- Non verbale & para-verbale : ce que sa posture dit...
 - Notez sa posture et sa gestuelle
 - Ouvert ? Fermé ?
 - Sourire ?
 - Regard franc ?
 - Prise de notes ?
 - Attitude posée ?
 - Code vestimentaire ?
 - Intonation ?
- Attention à ne pas confondre stress lié à l'entretien (ce qui est acceptable) et comportement habituel qui pourrait être en contradiction avec vos attentes



Des questions ???

Pourquoi avez-vous postulé à cette offre ?

Quelles étaient les missions dans votre poste précédent ?

Quelle était la charge de travail ?

Objectif :

Comprendre immédiatement pourquoi le candidat a choisi de postuler

S'assurer que le candidat a une bonne 1ère compréhension du poste

Objectif :

Pertinence de la candidature

Objectif :

Capacité d'organisation du candidat et évaluer la charge de travail qu'il/elle pourra supporter



Des questions ???

Comment vous voyez-vous travailler chez nous ?

Selon vous, quelle influence aura (fait d'actualité) sur votre mission ?

Nous rencontrons ce problème (citer problème) : que feriez-vous pour le régler ?

Objectif :

S'assurer que le candidat a une image fidèle de la réalité du poste

Objectif :

S'assurer que le candidat met à jour ses compétences régulièrement

Objectif :

Mise en situation pour évaluer sa capacité à raisonner, à comprendre les enjeux...



Des questions ???

Avec quel type de personnalité aimez-vous travailler ?

Que me dirait votre ancien employeur de vous ?

Racontez moi une difficulté rencontrée et comment vous l'avez géré ?

Objectif :

Mesurer la capacité de travail en équipe

Objectif :

Recueillir des éléments concrets sur les forces/faiblesses du candidat

Objectif :

Capacité à se remettre en question
Résilience



La conclusion de l'entretien

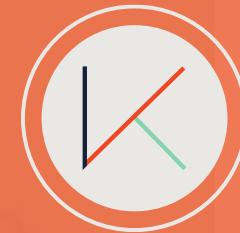
- Avez-vous collecté toutes les informations ?
- Pensez-vous avoir une image fidèle du/de la candidat(e) ?
- Quelles sont les prochaines étapes ?
 - Autres candidats ?
 - Nouvel entretien ? Avec qui ?
 - Tests métier ? Tests psychotechniques ?
- A l'issue du process : Donner une réponse ! (cf marque employeur)
 - Go ou No-Go, pourquoi ?



La prise de décision

- Débrief collégial si plusieurs intervenants
- Mise en avant des atouts et points de vigilance de chaque candidature
- La conviction avec laquelle vous présenterez l'intérêt d'une candidature conditionnera une bonne part de la décision
- Informer le candidat de la décision prise





Phase Aval :
L'intégration



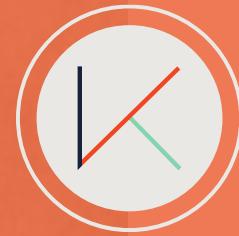
L'intégration





Les outils de l'intégration

- Livret d'accueil
- Désigner un parrain - expliquer les rôles et missions
- Décrire les étapes de l'intégration
- Séminaire d'intégration
- Grille de validation des compétences
- Grille de suivi de la période d'essai
- Rapport d'étonnement



Et après ?



Fidéliser les saisonniers

Fidéliser présente un double intérêt :

- faciliter les prochains recrutements
- préserver les compétences essentielles
- Fidéliser les saisonniers, c'est prendre soin d'eux PENDANT l'emploi (management) mais aussi en inter-saison !



Fidéliser les saisonniers : pendant l'emploi

- 2 jours de repos successifs
- Temps de travail en continu
- Mise à disposition d'un logement
- Rémunération valorisée
- Bonne intégration
- Bonne ambiance au sein de l'équipe
- Bilan de fin de saison
- Utiliser le droit à la reconduction (si au moins 2 saisons effectuées)



Fidéliser les saisonniers : à l'inter saison

- Formations en inter-saison
- Développer la pluriactivité
- Favoriser les groupements d'employeurs

- Maintenir le lien !!



Un dernier mot ...

Si vous souhaitez être accompagnés pour votre campagne de recrutements, n'hésitez pas à me contacter

pygiraud@akina.fr

06.60.51.43.02

Nous serons ravis de vous faire bénéficier d'un tarif promotionnel !



AKÍNA STRATEGIES

