



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Pathway to → **HOSPITALITY**

**POSITION PAPER – Attirer et retenir les salariés : une
problématique pour l'hôtellerie-restauration**

Attirer et retenir les salariés : une difficulté pour l'hôtellerie-restauration

Le mot latin *hospes* signifie hôte (celui qui héberge ou divertit un invité ou un visiteur). Le terme « hospitalité » prend racine dans l'histoire ancienne. Les Grecs utilisaient le mot *xenia* qui illustre parfaitement les règles d'or de l'hospitalité : générosité, échange de cadeaux et réciprocité. L'hospitalité est témoignée à celles et ceux qui sont loin de chez eux, aux « étrangers ». En voyage, vous êtes souvent saisis du sentiment d'être loin chez vous, entourés d'inconnus et pourtant de vous sentir le ou la bienvenu.

(extrait de <https://hospitalityinsights.ehl.edu/fr/lindustrie-h%C3%B4teli%C3%A8re-toutes-les-r%C3%A9ponses-%C3%A0-vos-questions>)



S'il est facile de supposer que le concept d'hospitalité a toujours existé, il est également important de souligner que l'industrie hôtelière peut être considérée comme une force unificatrice, faisant de notre monde un village global. De manière concrète, **l'hospitalité signifie aider les gens à se connecter avec d'autres personnes**, que ce soit professionnellement ou pour les loisirs.

Outre son importance humaine et culturelle unique, **le secteur bénéficie d'un grand pouvoir économique**. Avant la pandémie, le secteur du voyage et du tourisme (en prenant en compte ses impacts directs, indirects et induits) représentait 1 emploi sur 4 parmi tous les nouveaux emplois créés dans le monde, 10,3 % de l'ensemble des emplois (soit 333 millions) et 10,3 % du PIB mondial (soit 9 600 milliards de dollars). Parallèlement, les dépenses des visiteurs internationaux se sont élevées à 1 800 milliards de dollars américains en 2019 (6,8 % des exportations totales). Le Conseil mondial du tourisme prévoit que, d'ici 2029, l'industrie des voyages et des loisirs représentera 11,5 % du PIB mondial, tout en fournissant des emplois à plus de 420 millions de personnes.

(extrait de <https://wttc.org/Research/Eco-economic-Impact/regions>)

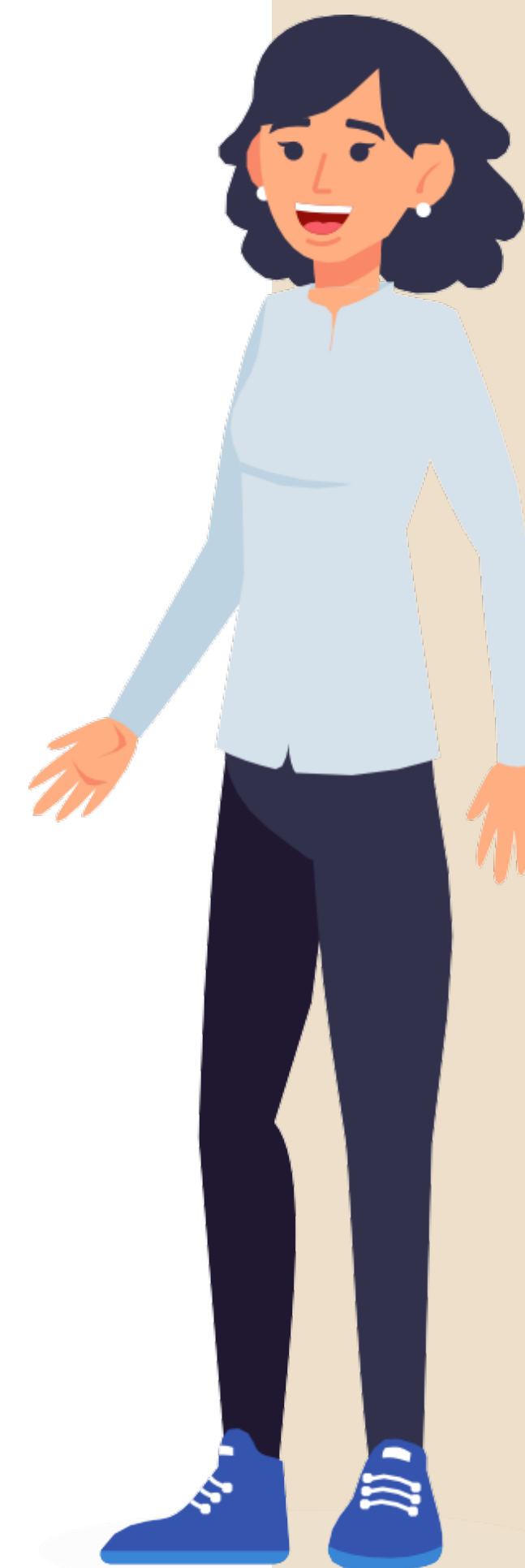


Le secteur continue de créer des emplois au rythme le plus rapide de tous les secteurs de l'économie, alors même que de nombreux métiers font face à l'apparition de l'intelligence artificielle et de l'automatisation. Alors qu'elle repose sur l'interaction humaine et sur des compétences non techniques, l'hôtellerie-restauration a peu de chances d'être influencée par l'automatisation.

Au niveau local, **l'ensemble des structures touristiques contribuent à l'attractivité des territoires**. Les bars, restaurants, hôtels animent et structurent la vie locale. Ce sont des entreprises essentielles au développement social et économique.

Cependant, malgré la grande force économique, sociale et culturelle qui caractérise le secteur, **l'hôtellerie-restauration souffre de stéréotypes et de préjugés** (décrits ci-dessous) et doit faire face à de nombreux obstacles en raison d'un problème de **pénurie de main-d'œuvre et de difficultés à retenir son personnel**. La pandémie de Covid19 a accéléré cette problématique. Les enjeux se concentrent principalement sur le fait d'attirer à nouveau une main-d'œuvre qualifiée, qui a pu trouver du travail dans d'autres secteurs.

L'industrie hôtelière ayant une capacité unique à créer des emplois, une des préoccupations majeures du secteur est donc d'**attirer et de retenir les jeunes générations de professionnels** de l'accueil.



Les raisons de la pénurie de personnel et de la faible attractivité des métiers

Afin de satisfaire les besoins et les exigences des consommateurs, **le secteur de l'hôtellerie et de la restauration requiert des conditions de travail qui se caractérisent fréquemment par des horaires irréguliers et peu compatibles avec une vie sociale**, sous forme d'équipes fractionnées, travaillant le week-end, de nuit ou pendant les périodes de vacances. En outre, l'image du secteur a été pénalisée par une série de stéréotypes et de préjugés qui sont décrits ci-dessous.

C'est maintenant à nous, en tant que MESSAGERS DE L'HOSPITALITE et représentants du secteur, de stimuler et d'encourager des vocations.

Bien que le secteur souffre d'une crise dramatique, les entrepreneurs finissent par trouver une multitude de solutions positives pour retenir leurs employés et leur offrir de bonnes conditions de travail. Personne n'a trouvé de solution « miracle », mais de nombreuses initiatives innovantes méritent d'être mises en avant.

La **tâche des messagers de l'hospitalité** consiste donc à connaître et à diffuser les mesures qui rendent des milliers de salariés **fiers** d'appartenir à ce secteur et à leur entreprise.

Certains de ces préjugés ainsi que leurs contre-arguments ont été listés ci-dessous





Préjugés courants



La gestion des ressources humaines a très mauvaise réputation : de longues journées de travail, des horaires incompatibles avec une vie sociale et de famille, pas de week-ends libres et très peu de jours de repos.



Contre-arguments



Les employés doivent travailler le week-end, la nuit et lorsque les autres personnes sont en vacances.

Cependant, comme cela est également expliqué dans la section suivante, la contrepartie de ce sacrifice en vaut l'effort.

Le secteur de l'hôtellerie est un secteur très stimulant, où l'on peut décider de travailler un jour dans un restaurant ou dans un hôtel à Rome et, six mois plus tard, dans un autre à Londres ou à New York. Cela n'est possible que dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.

Les postes de direction des plus grands hôtels et restaurants du monde sont occupés par des hommes et des femmes qui, par le passé, ont gravi les échelons, en effectuant toutes sortes d'horaires de travail et de tâches diverses.

Et n'oubliez pas que la rémunération est généralement plus élevée que dans d'autres secteurs, ce qui constitue un avantage, notamment pour les plus jeunes qui souhaitent s'installer ou fonder une famille.



Préjugés courants



De nombreux employeurs offrent des emplois à la demande, occasionnels, temporaires, saisonniers et à temps partiel. Cela est associé à la précarité (pas d'assurance maladie ni de jours de congés).

Des salaires bas et pas de rémunération supplémentaire le week-end.



Contre-arguments



Les entreprises sérieuses ont des salaires imposés par les contrats de travail nationaux et rémunèrent les heures supplémentaires. La saisonnalité est une caractéristique intrinsèque du secteur, et il y a évidemment des pics sur le besoin d'employés. Cependant, de manière générale, l'emploi saisonnier est également réglementé par la loi et les droits des employés sont garantis.

Le contrat de travail doit être signé au moment de la prise de poste. Il ne peut pas prévoir de règles moins favorables au salarié que celles prévues par la loi. Il spécifie les conditions de la relation de dépendance entre l'employeur et le salarié. Le non-respect du code du travail relève de la responsabilité des autorités judiciaires compétentes. Toutes les autres dispositions relèvent d'un accord tacite entre chacune des parties. L'employeur s'efforce donc de proposer des mesures pour conserver et recruter de nouveaux salariés. Le chef d'entreprise est le garant du respect des règles internes qu'il a fixées pour chaque salarié.

De plus en plus d'entreprises offrent des primes concrètes et régulières, non seulement sous forme de salaires plus élevés, mais également sous forme de prestations de santé, de services de garde d'enfants, d'une flexibilité des horaires et d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.



Préjugés courants



Quelques entreprises paient encore leurs employés en espèces.

Les employeurs maltraitent leur personnel et leur demandent souvent d'effectuer des tâches qui ne figurent pas dans leur description de poste.



Contre-arguments



Payer en espèces est illégal, y compris dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration ! De plus en plus d'entreprises essaient d'éviter d'enfreindre la loi et de se retrouver sur la liste noire. La seule façon de les arrêter complètement est de sensibiliser les employés pour qu'ils refusent cette option.

Les entreprises modernes ne sont plus ce qu'elles étaient, elles se concentrent sur le bien-être de leurs employés en tant que ressource clé dans la chaîne de valeur et elles ne les considèrent plus comme un « poste de dépenses ».

Dans le cadre de la RSE, de plus en plus d'entreprises investissent dans des activités visant à renforcer l'esprit d'équipe. Par exemple, le fait de se rencontrer à l'extérieur de l'entreprise, dans un environnement différent, fait ressortir d'autres facettes des personnes et crée de nouveaux types de liens entre elles.

Dans le monde actuel, on attend des employés qu'ils soient multifonctionnels, ce qui peut être l'une des options pour avoir un salaire plus élevé. Cela peut également être le cas pour le secteur de l'hôtellerie.

La variété des tâches à accomplir peut être un atout pour certaines personnes qui n'apprécient pas un travail routinier et répétitif. La polyvalence de l'employé peut également être une possibilité d'augmenter sa valeur professionnelle et de contribuer à une meilleure rémunération.



Préjugés courants



Une discipline militaire, en particulier en cuisine.

Parfois, les employés ne sont pas respectés par des clients de mauvaise humeur.



Contre-arguments



L'environnement en cuisine a changé de manière significative : la plupart des chefs colériques de l'ancienne génération ont pris leur retraite et ont été remplacés par des cuisiniers compétents, modernes et visionnaires ; il est clair qu'en cuisine, il est essentiel de respecter les règles, l'ordre et les tâches... tout comme dans une usine ou dans tout autre type d'entreprise.

Les emplois en contact avec le public vous permettent de rencontrer une multitude de personnes. Nous travaillons avec des individus, et il peut donc arriver que nous soyons confrontés au côté le moins agréable de la nature humaine : un client antipathique, irrespectueux... La patience et l'empathie sont donc des qualités professionnelles que vous n'imaginerez pas forcément de premier abord, mais elles nous permettent de gérer ces situations parfois difficiles.

S'il y a des hôtes désagréables, il existe aussi des rencontres très enrichissantes (personnages publics, stars, voyageurs du monde entier, etc.) qui peuvent donner l'occasion de tisser des liens d'amitié et d'affection forts. Les personnes travaillant dans les champs de l'hôtellerie et de la restauration rencontrent en moyenne trois fois plus de personnes dans une journée que celles des autres secteurs d'activité.



Préjugés courants



En raison de la pénurie de main-d'œuvre, le secteur de l'hôtellerie est considéré comme l'employeur de personnes non qualifiées, de niveau débutant et manquant généralement de motivation.



Contre-arguments



L'hôtellerie est un secteur où il fait bon évoluer. Il existe de nombreuses possibilités de développement et de construction d'une carrière à long terme. Vous pouvez commencer votre carrière en tant que stagiaire ou apprenti, et après quelques années, devenir votre propre patron et entrepreneur. De nombreux restaurateurs et hôteliers n'ont pas fait d'école spécialisée, ce qui ne les a pas empêchés de devenir des entrepreneurs à succès.

Le secteur permet également à de nombreuses personnes éloignées de l'emploi de reprendre pied dans la vie professionnelle. Entrer dans une entreprise réputée, travailler en uniforme et côtoyer des personnes célèbres est souvent déjà une source de fierté sociale.

Toutes les entreprises sérieuses organisent des formations internes pour permettre à chacun d'accéder à des postes qualifiés. Les employeurs et les écoles ont la possibilité de travailler ensemble et d'offrir des cours de courte durée pour les employés. La progression dans la carrière peut également être transversale (un serveur se spécialise dans la préparation des buffets, puis travaille en cuisine et peut ensuite devenir cuisinier. L'inverse est également possible. Tout comme le réceptionniste qui devient serveur...). La formation permet de construire des compétences transférables parmi les employés, ce qui facilite les promotions internes.



Préjugés courants



Certains emplois sont psychologiquement exigeants (beaucoup de stress aux périodes d'affluence) et physiquement fatigants (être debout en permanence, porter des charges lourdes, supporter des températures élevées...).



Contre-arguments



Certains métiers ont la réputation d'être peu gratifiants : balayeurs, plongeurs, employés de bureau, etc. Mais, il faut considérer que ces emplois sont ouverts à toute personne ayant peu ou pas de qualification scolaire ou professionnelle. Ils sont une porte d'entrée dans un secteur qui permet d'évoluer rapidement et de se perfectionner tout en travaillant (apprendre en faisant). Il est vrai que le travail en cuisine, par exemple, est fatigant, mais il faut préciser que les heures d'affluence représentent en moyenne 30% du nombre total d'heures. Les 70% du temps restant se passent en harmonie avec l'ensemble du personnel de cuisine, à un rythme plus que normal.

En ce qui concerne le ménage, il est vrai que cela n'a jamais été un métier facile, mais il permet aux travailleurs peu qualifiés de gagner un bon salaire. Aujourd'hui, avec la technique adéquate enseignée dans les cours d'agent d'entretien et les produits et équipements adaptés, le poids de la fatigue est facilement divisé par deux.

Outre les offres de formation spécialisée, les employés ont également la possibilité de développer des compétences auparavant considérées comme secondaires dans le secteur de l'hôtellerie, telles que la capacité à résoudre des problèmes, à assumer un rôle de leader, à s'épanouir sous pression ou à gérer les problèmes et les préoccupations des clients. Il s'agit d'une aide et d'un soutien importants pour apprendre à tirer le meilleur parti de votre travail.



Préjugés courants



Secteur peu sûr et instable,
fortement impacté par la
pandémie de Covid19



Contre-arguments



Les hôtels deviennent de plus en plus multiculturels. Les employés viennent de différents pays avec des cultures diverses. Vous pouvez travailler ensemble, nouer des amitiés pour la vie avec des collègues venant de pays éloignés.

Les jeunes générations semblent rechercher des emplois dynamiques. Dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, tout le monde peut avoir la chance d'évoluer et de continuer à évoluer, quels que soient son pays, son origine, son sexe ou son expérience antérieure.

Tous les secteurs économiques ont été touchés par la pandémie, ce que personne n'aurait pu prévoir. Un an après la réouverture des frontières, le secteur a néanmoins montré une extraordinaire capacité de récupération, qui est également liée à l'inépuisable envie de voyager des gens.

Si vous êtes d'accord avec les déclarations ci-dessus, vous devriez, en tant que **MESSAGERS DE L'HOSPITALITE**, agir dès maintenant pour attirer de nouveaux talents vers le secteur

Nous vous invitons à lire et à souscrire à la section suivante, qui résume les points clés du message que vous devrez transmettre aux professionnels potentiels du secteur.



CHARTRE D'ENGAGEMENT

1. Transformons la manière dont nos métiers sont perçus en une inspiration pour notre secteur



L'hospitalité est importante car elle répond au besoin humain le plus fondamental que nous avons tous, celui de nous sentir aimés et acceptés, traités avec le plus grand soin, toujours bienvenus. C'est le **message clé** que les Messagers de l'Hospitalité devront toujours transmettre. Car **l'essence de l'hospitalité est profondément ancrée dans la nature humaine.**

Le messenger devra pouvoir communiquer de manière innovante à propos des métiers du secteur de l'hôtellerie-restauration. Il/elle veillera à **parler positivement** des carrières professionnelles.

Le messenger devra connaître les bases et l'histoire de l'hospitalité. Nous sommes fiers de travailler dans ce secteur, quel que soit notre métier. **L'hospitalité** a toujours existé car elle est indispensable pour nourrir, loger ou divertir les gens hors de chez eux.

Appartenir à ce métier est une chose formidable. L'hospitalité a un sens fort, le messenger devra pouvoir transmettre la fierté d'appartenir au secteur et à une entreprise qui prend soin de ses clients en leur offrant une **expérience agréable** (manger un bon repas, se détendre dans un spa de qualité ou passer une bonne nuit loin de chez soi...).

Il est formidable d'appartenir à un tel secteur ! HOSPITALITE est un mot fort de sens ! L'hospitalité est gratifiante et convient aux personnes créatives et intuitives qui travaillent dur !

2. Débarassons-nous des préjugés et montrons le côté positif de nos professions

3. Nouons des partenariats avec les organismes de formation

4. Promouvons l'expérience professionnelle par la pratique, les stages et soyons vigilants à la manière dont nous les organisons avec nos employés.

Le messenger doit pouvoir montrer aux futurs et potentiels employés comment le travail peut payer, non seulement en termes de salaire, mais également en termes de retour humain et professionnel que l'expérience dans l'industrie hôtelière peut apporter. Les avantages sont nombreux : **progression de carrière, relations humaines, flexibilité et variété** du métier, mais aussi bien sûr les possibilités de **gains** !

L'investissement dans la formation est une ressource unique contre le roulement permanent du personnel, qui entraîne la baisse de la qualité du travail et l'absence de fidélisation des travailleurs. Les centres de formation peuvent offrir des possibilités de formation du personnel et peuvent accompagner l'entreprise dans la gestion de l'inexpérience des nouveaux employés. Le messenger devra pouvoir montrer et encourager les opportunités de développement de carrière : la formation et l'éducation entretiendront l'engagement des employés et les rendront encore plus aptes à l'exercice de leur métier.

Le messenger doit pouvoir expliquer que la manière dont nous accueillons les gens est très importante. Si nous organisons une formation en alternance adéquate en partenariat réel avec des centres de formation professionnelle, les stagiaires peuvent développer une véritable vocation pour notre métier. Un soin particulier doit être apporté à la création d'une atmosphère confortable et à une politique de porte ouverte afin que les employés soient moins enclins à partir.



Signez ici
pour devenir un
Messenger
de l'Hospitalité



Je soussigné(e),
(prénom et nom) _____
reconnait avoir lu intégralement
le Position Paper *Pathway to Hospitality*
et accepte son contenu et ses conditions.

Signature

Date