



**Recruter plus efficacement et
Fidéliser ses collaborateurs
11 mai 2022 – Visio**

Ambitions Tourisme en quelques mots

C'est quoi?

Des temps de formation, de sensibilisation, de rencontres et d'accompagnement sur-mesure

Pourquoi?

Pour répondre aux enjeux et défis du tourisme d'aujourd'hui et de demain

Pour qui?

Les professionnels du tourisme d'Arlysère

C'est quand?

De 2022 à 2024

C'est où?

Dans les destinations touristiques d'Arlysère

Ça parle de quoi?

***4 grandes thèmes** : les destinations touristique, les clientèles et les marchés touristiques, la communication, le pilotage de la destination*

■ LA DESTINATION :

- La mise en réseau des acteurs
- L'appropriation de la destination pour un accueil réussi
- La compréhension de l'écosystème touristique

■ LES CLIENTÈLES, LA PRODUCTION ET LES MARCHÉS

- La connaissance des clientèles
- L'expérience client, le slow tourisme et sa mise en œuvre opérationnelle
- La production de prestations et l'accompagnement des prestataires
- La distribution

■ LA COMMUNICATION

- Le web, les réseaux sociaux et les contenus
- APIDAE

■ LE PILOTAGE DE LA DESTINATION

- Gouvernance et pilotage stratégique d'une destination
- Gérer une situation de crise
- Mettre en œuvre la transition écologique et évoluer vers un nouveau modèle économique
- Améliorer sa stratégie ressources humaines

Les prochains temps prévus

PRINTEMPS

- **31 MAI 2022 – 9H-12H - BEAUFORT**
Faire de ses résidents secondaires des ambassadeurs du territoire
- **9 JUIN 2022 – 9H-12H – LE TOI DU MONDE – FLUMET**
Acquérir les notions essentielles du Slow Tourisme

AUTOMNE

Eductour à la découverte de la destination Beaufortain

Voyage d'études autour de l'allongement des saisons

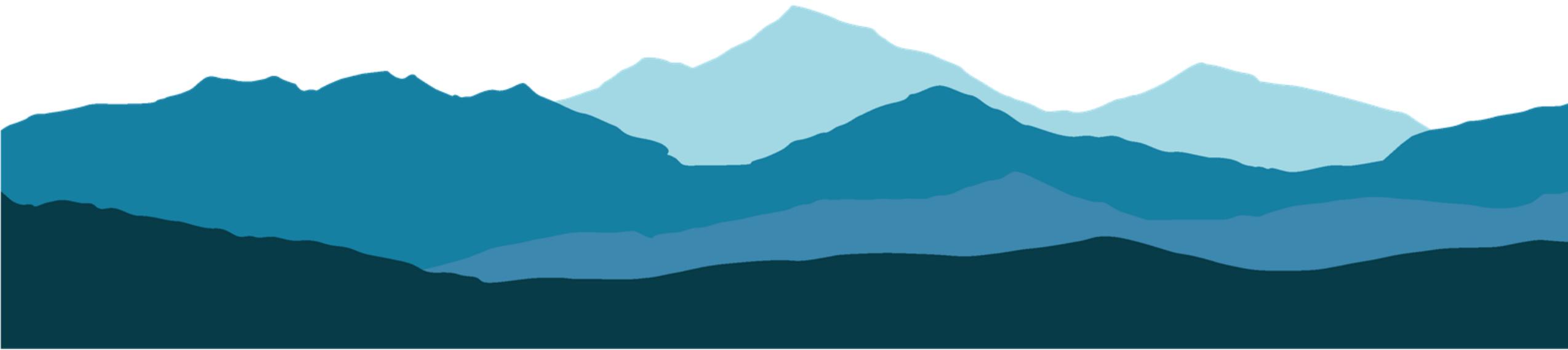
Les clientèles anglaises et du Bénélux

Comprendre les bases de la gestion de la relation client, pour optimiser l'accueil et la fidélisation

Bien connaître le parcours client et l'accueil des clientèles

Mettre en œuvre la transition écologique

Programme de la matinée



- **LE CONSTAT**
- **LES BONNES PRATIQUES POUR RECRUTER**
- **LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION**

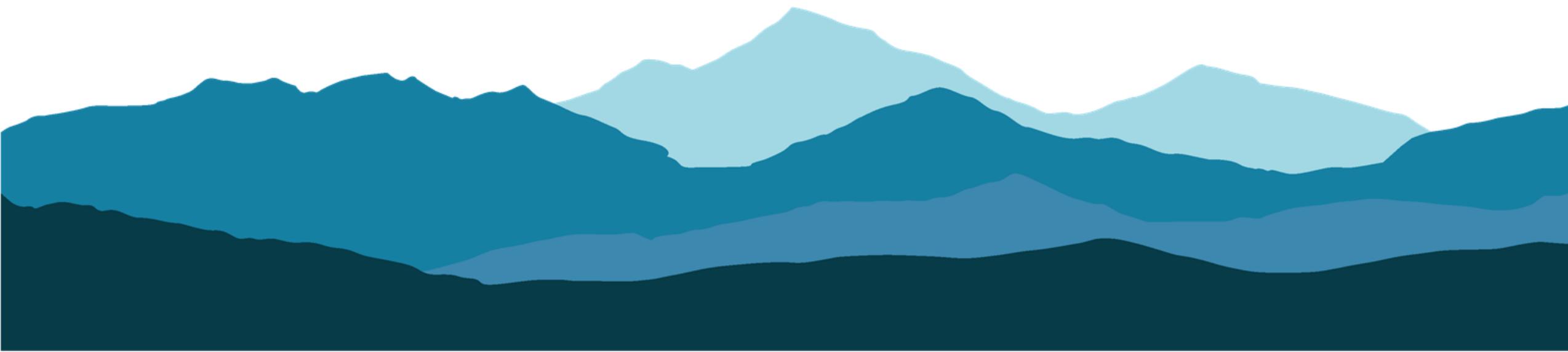
Nathalie QUAY
Responsable Financière et RH

les
saisies | HAPPY
ALTITUDE!
— 1650 m

Caroline BELIN
Consultante et Formatrice Tourisme



1- Le Constat : pénurie de main d'œuvre et difficultés de recrutement



Les mêmes difficultés de fond, partout et pour tous

■ GÉOGRAPHIQUEMENT

- La France entière est concernée
- L'Europe aussi

■ DANS L'ANNÉE :

- Tourisme été/hiver/4 saisons

■ SECTEURS D'ACTIVITÉS :

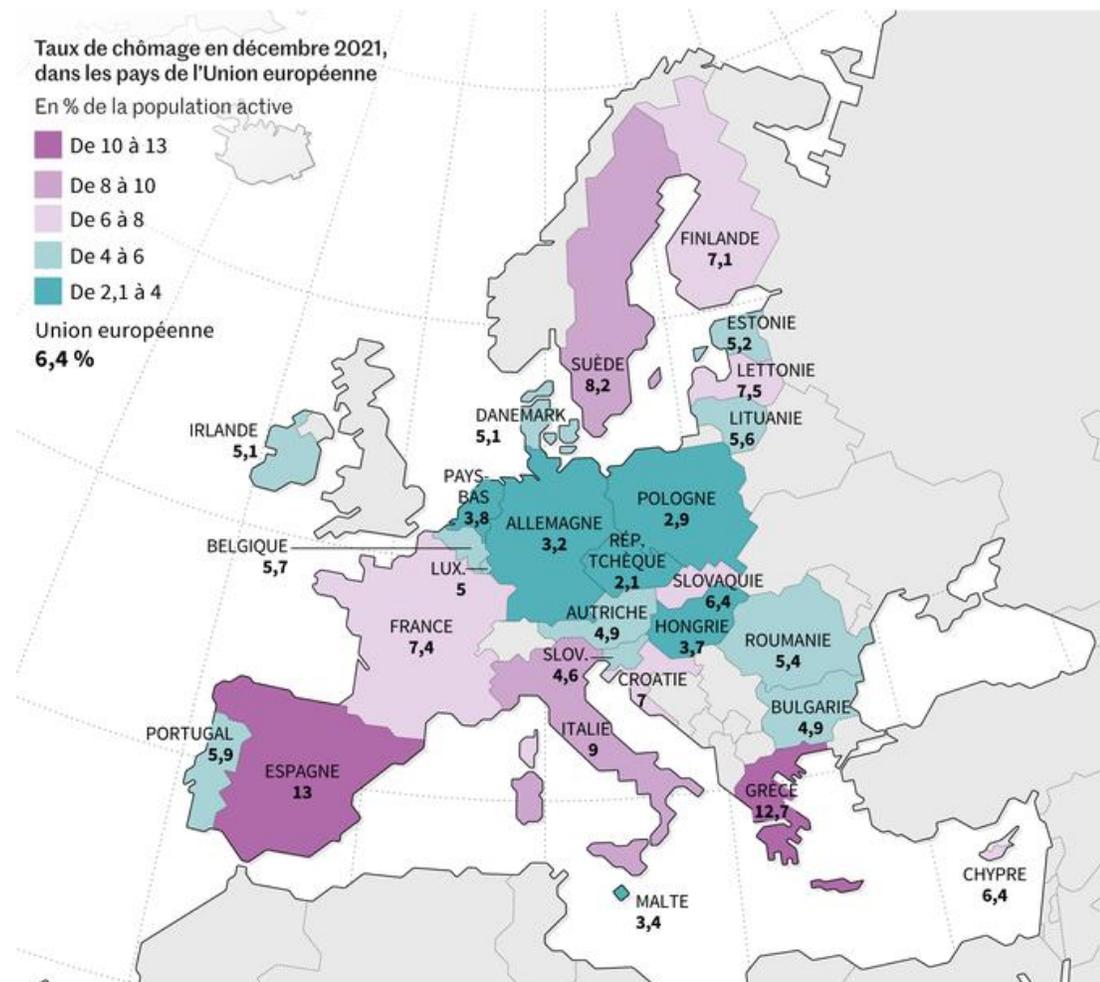
- Offices de Tourisme
- Restauration
- Hébergements
- Commerces
- Prestataires d'activités
- ...

■ GAMME :

- Du moins qualitatif au 5 étoiles...

■ PROBLÈME DE FOND, PAS UNIQUEMENT CONJONCTUREL POST-COVID

Dans l'Union européenne, le chômage au plus bas



Métier	Projets de recrutement	Difficulté à recruter en %
Couvreurs	13 360	90
Aides à domicile et aides ménagères	84 700	85
Pharmaciens	7 500	83
Chaudronniers, tôliers, traceurs, serruriers, métalliers, forgerons	7 120	82
Mécaniciens et électroniciens de véhicules	15 700	82
Carrossiers automobiles	5 600	81
Conducteur de transport en commun sur route	17 000	81
Plombiers, chauffagistes	21 800	81
Infirmiers, puéricultrices	46 000	81
Menuisiers, ouvriers qualifiés de l'agencement et de l'isolation	19 000	80

Source : enquête de Pôle Emploi « Besoins en main-d'œuvre » (BMO) en 2022

Métiers en tension



Où sont les métiers de la restauration, l'hôtellerie et du tourisme ???

Selon l'UMIH, jusqu'à **360 000 emplois** seront **non pourvus cet été !**
<https://monemploi tourisme.fr> – 609 offres à 25 km autour d'Albertville

Et saison record en prévision...

Résultats enquête interne SAEM Les Saisies Villages Tourisme

■ ENQUÊTE INTERNE :

- 15 jours après la période d'essai, les saisonniers de la SAEM répondent à un questionnaire pour exprimer leur ressenti depuis la phase de recrutement jusqu'à l'intégration. Ils peuvent faire part des points positifs et des choses à améliorer.
- Les saisonniers apprécient beaucoup qu'il y ait un débrief à ce sujet et surtout, le fait que la SAEM tienne compte de ce qu'ils expriment.

■ RÉSULTATS : LES POINTS FORTS

- **Logements ou prime de logement** : aux Saisies : logements neufs pour les saisonniers. A 2 dans le logement. NB : les saisonniers de + de 40 ans préfèrent loger seuls
- **Conditions de travail** : salaire motivant... mais cela ne suffit plus
- **Avantages sociaux** : accès gratuits à certaines prestations de la station par ex.



La très bonne pratique : lors de l'entretien, cela est valorisé en indiquant le montant correspondant.

- **Organisation du travail avec des horaires adaptés** : la modulation du temps de travail est importante. Conséquences du sur-mesure : besoin d'investir dans des outils pour faciliter la gestion des plannings, pointeuse à reconnaissance faciale...
- **Cadre de travail** : se sentir chez soi aux Saisies, profiter du cadre, ambiance de travail...
- **Intégration** : éducteur pour découvrir la station, journée team-building avec soirée conviviale



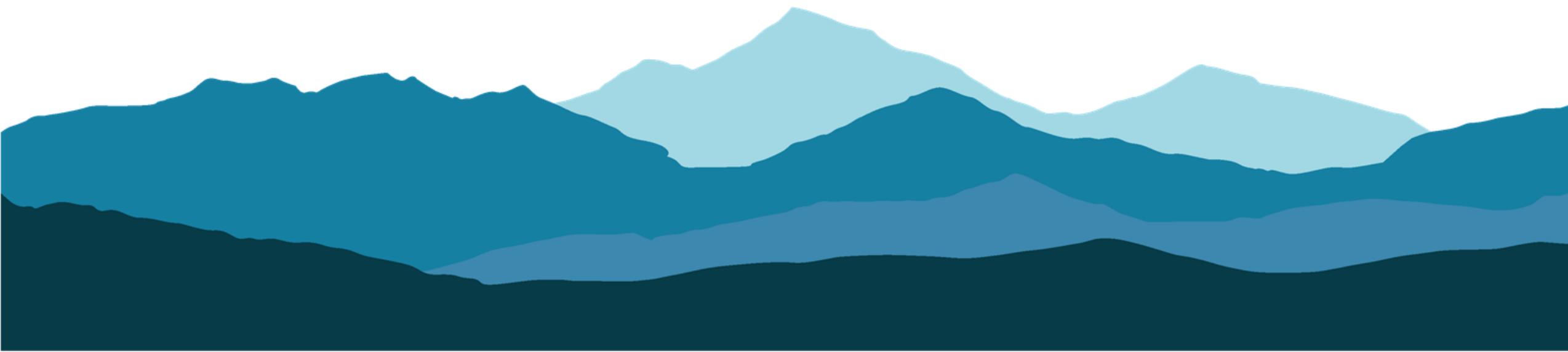
La bonne idée : et pourquoi pas une intégration à l'échelle du territoire avec l'ensemble des saisonniers Arlysère ?

- **Formation** : temps suffisamment long pour se sentir bien dans son poste
- **Relations avec le manager** : bonne communication et se sentir en confiance = indispensable. Il faut aussi adapter le management à la nouvelle génération.
- **Responsable de pôle pour chaque service**

■ DES DIFFÉRENCES SELON LES TYPOLOGIES DE PROFIL

- **Le choix de la SAEM : du sur-mesure, s'adapter aux attentes/besoins des différents profils pour les séduire** :
 - Centre aqua sportif : offrir des rythmes de travail qui permettent de faire du sport à côté : commencer plus tard le matin, avoir 3j de repos consécutif...
 - Bar, resto, bowling et plus généralement postes HCR : travailler plus pour gagner un maximum
- **La flexibilité et le sur-mesure demandent plus de travail, mais c'est beaucoup plus efficace.**

2- Recruter : les bonnes pratiques



Les pistes pour faciliter le recrutement

- **ADAPTER SON RECRUTEMENT AU PROFIL RECHERCHÉ... ÉVIDENT ? OUI, MAIS...**
 - **Quel âge a un saisonnier ?**
 - En moyenne : 31 ans dans les emplois non agricoles
https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/dares_analyses_emploi_saisonnier_france_2018-2019.pdf
 - **Quelles générations sont concernées ?**
 - Génération baby-boomer (naissance entre 1946 et 1964) => entre 58 et 76 ans en 2022
 - Génération X (naissance entre 1965 et 1979) => entre 43 et 57 ans en 2022
 - **Génération Y (naissance entre 1980 et 1994) => entre 28 et 42 ans en 2022**
 - **Génération Z (naissance entre 1995 et 2009) => entre 13 et 27 ans en 2022**
 - Génération Alpha (naissance après 2010) => moins de 13 ans en 2022
 - **L'enjeu : séduire les générations Y et Z !!!**
 - **Et donc, leur parler « Y et Z » et non pas « X »**

Les pistes pour faciliter le recrutement

DÉFI N°1 : RENDRE LES POSTES ATTRACTIFS POUR CES GÉNÉRATIONS EN AUGMENTANT LA PVE : PROPOSITION DE VALEUR POUR L'EMPLOYÉ :

- Un bon salaire... mais pas que !
- Horaires flexibles
- **Autonomie**, liberté, pas de **management** « traditionnel »
- **Qualité de vie au travail**
- **Des avantages** : abonnement à une salle de sports, aide au remboursement des prêts étudiants...
- **Du sens** : importance de la **marque employeur**, des valeurs de l'entreprise, de ses engagements...
- **Se sentir accompagné et intégré** : formation, intégration...
- **De l'innovation**. Ex. le congé menstruel chez Louis Design <https://www.louis.design/articles/conge-menstruel-chez-louis-mode-demploi>
- ...

DÉFI N°2 : UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

- 19 % des Millennials n'utilisent que leur **smartphone**, pas leur ordinateur.
- Des offres d'emploi **au bon endroit pour eux**
 - Indeed ou monemploi tourisme.fr ???
 - LinkedIn...
- Sites optimisé pour les **mobiles**
- **Réseaux sociaux** :
 - **Les chercheurs d'emploi vous cherchent...**
 - **Recrutement SNCF sur Tik-Tok** en s'appuyant sur des influenceurs : <https://www.focusrh.com/relations-ecoles/recrutement-des-jeunes-diplomes/la-sncf-s-entoure-d-influenceurs-pour-recruter-sur-tik-tok-33545.html>
 - **La Plagne « SAP Dating »** pour recruter des alternants et stagiaires : <https://vimeo.com/681786544>
 - **Appli « U me jobs »** en Nouvelle Aquitaine pour recruter sur le modèle des sites de rencontre <https://ume.jobs/>
 - **Hippolyte-rh** (<https://www.hippolyte-rh.fr>) : diffusion d'offres d'emploi sur Waze et Spotify, démarchage d'auditeurs de podcasts en lien avec le métier (12 sec pour séduire) https://www.lepoint.fr/economie/waze-spotify-cette-start-up-propose-une-nouvelle-facon-de-recruter-13-04-2022-2471975_28.php
- Des offres rédigées de manière attractives : **moins de 45 secondes pour lire une annonce**. Importance du titre.
- **Un premier entretien en visio WhatsApp ?**

Et quand on n'arrive pas à trouver ???

- **SE REGROUPER POUR COMMUNIQUER A GRANDE ECHELLE ET CENTRALISER LES OFFRES**
- **TOUT FAIRE SOI-MÊME... AVEC LES RISQUES ASSOCIÉS :**
 - Insatisfaction clientèle
 - Surcharge travail et stress – risques psychosociaux +++
- **RÉDUIRE SA CAPACITÉ :**
 - Surface de terrasse, supprimer un service, fermer 1 journée...
- **SE RÉORGANISER POUR FAIRE AVEC LE PERSONNEL PRÉSENT :**
 - Service au bar, réservations en amont...
- **AUTOMATISER CERTAINES TÂCHES :**
 - Check-in...
- **RECRUTER À L'ÉTRANGER**



<https://provence-alpes-cotedazur.com/emploi/10-bonnes-raisons-de-travailler-dans-le-tourisme/>

CHOISISSEZ VOTRE DESTINATION IDÉALE

 VAL D'ISÈRE	 ÉVIAN	 LES MENUIRES	 AVORIAZ 1800	 GRAND-BORNAND
--	--	---	---	--

DÉCOUVRIR LES DESTINATIONS

JOB TOURISME. LA PLATEFORME EMPLOI DES PROFESSIONNELS DU TOURISME, EN PARTENARIAT AVEC AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

Job Tourisme vous propose en permanence les dernières offres d'emploi des meilleurs acteurs du tourisme et met en avant les filières les plus adaptées du secteur. Jobs, formations, entreprises qui recrutent, actus : Tout ce que vous devez savoir sur le tourisme en France se trouve ici sur Job Tourisme.



<https://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/job-tourisme-x-art-collaborer-pour-la-filiere-emploi/>

Les Saisies : Actions mises en œuvre par la SAEM Les Saisies Villages Tourisme

■ RECRUTEMENT : S'ADAPTER À LA CIBLE ET AUX BESOINS DES SAISONNIERS

- Réseaux sociaux (LinkedIn, groupes saisonniers Facebook...)
- Sites spécialisés (emploi-montagne.com – portail dédié aux métiers de la montagne, Beauty-job...)
- Fiches de postes détaillées et transparentes sur notre site internet avec présentation des avantages
- Accord de modulation sur le temps de travail
- Prime de fidélité
- Feed-backs réguliers (3 entretiens)

■ VALORISATION DE LA MARQUE EMPLOYEUR « E-RÉPUTATION » :

- En 2022, qui recrute qui ? Les rôles se sont inversés... n'est-ce pas le saisonnier qui attend d'être séduit par votre offre ?



- L'enjeu : **SEDUIRE** ! Cf. la capacité à séduire puis accueillir les touristes, qu'il faut appliquer au recrutement.
- L'enjeu : **Séduire jusqu'au bout** : l'offre d'emploi mais pas que... l'entretien est-il "séduisant" et conforme aux valeurs diffusées dans la marque employeur ? Et après l'entretien ?

- En cours : un film pour valoriser les Saisies comme une station où l'on a envie de travailler. Des témoignages vidéo de saisonniers sont prévus. Diffusion sur les réseaux sociaux.



- **La bonne idée** : valoriser auprès des candidats le fait que le territoire permet de travailler aussi bien en hiver qu'en été.

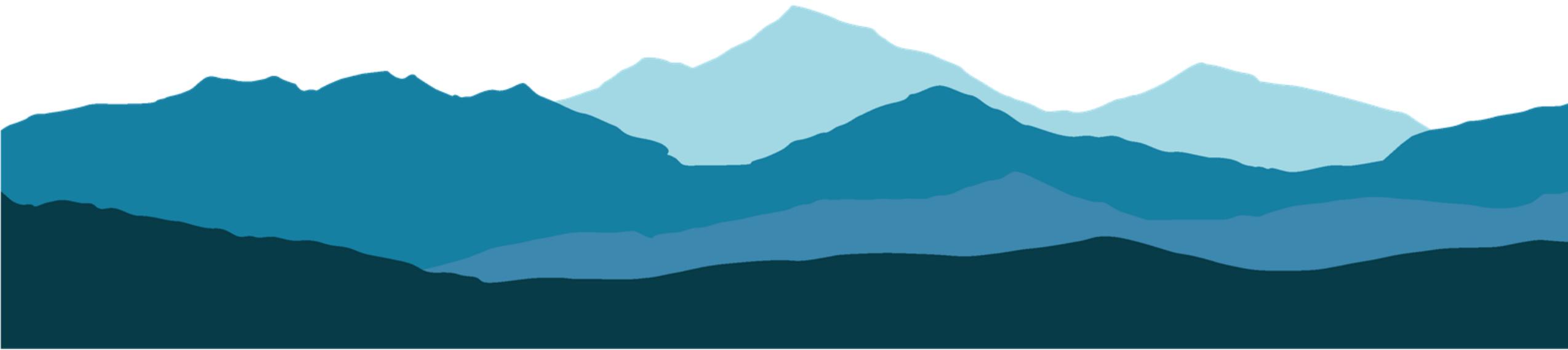


- **La bonne pratique** : pour les pros des Saisies, s'appuyer sur les supports de la marque employeur Les Saisies pour séduire les candidats. Partage des vidéos, etc.

■ RÉFLEXIONS EN COURS POUR LA CRÉATION D'UNE PLATEFORME A L'ÉCHELLE DE LA STATION

- « lessaisiesjob »
- **La bonne idée** : pourquoi pas à l'échelle Arlysère ?

3- Fidéliser : l'enjeu pour demain



L'intérêt de la fidélisation des saisonniers / salariés

- **Limiter le coût** d'un nouveau recrutement
- **Préserver les compétences** nécessaires à l'entreprise
- **Soigner son image**

■ PENDANT LE CONTRAT : L'EXPÉRIENCE VÉCUE

- En début de contrat, soigner les premiers jours :
 - 22% des démissions se font dans les 45 jours suivant l'embauche (source : Deloitte)
 - Registre rationnel : livret d'accueil, d'une bonne formation (formation avec la réalité augmentée : <https://www.happyhotels.ca/> , référent (parrain/marraine) plus expérimenté, outils intuitifs pour se sentir à l'aise dans son poste et compétent (caisse...)
 - Registre émotionnel : conditions d'accueil, rencontre avec les collègues...

■ Tout au long du contrat

- Registre rationnel : conditions de travail, salaire, congés, qualité du logement...
- Registre émotionnel +++
 - RENDRE FIER, par ex. en valorisant les salariés sur les réseaux sociaux
 - Qualité de vie, relations avec l'équipe et le management
 - Se sentir écouté => feedbacks hebdomadaires

■ EN FIN DE CONTRAT :

- Faire un vrai bilan
 - Donner envie de revenir par des perspectives d'évolution, au-delà d'une reconduction de contrat
- Exemple inspirant VVF/MMV** : rapprochement d'entreprise pour offrir 2 contrats à 1 saisonnier.
[HTTPS://WWW.LESECHOS.FR/PME-REGIONS/AUVERGNE-RHONE-ALPES/TOURISME-VVF-ET-MMV-SUNISSENT-POUR-PERENNISER-LEMPLOI-SAISONNIER-1369991](https://www.lesechos.fr/PME-REGIONS/AUVERGNE-RHONE-ALPES/TOURISME-VVF-ET-MMV-SUNISSENT-POUR-PERENNISER-LEMPLOI-SAISONNIER-1369991)



■ L'APRÈS CONTRAT :

- Garder contact et continuer à séduire, notamment par les réseaux sociaux



Les Saisies : Fidéliser oui, mais à quel prix ?

■ 2 PROFILS : SAISONNIERS DE MÉTIER ET SAISONNIERS OCCASIONNELS

- **Saisonnier de métier** : fidélisable plus facilement, peut avoir envie de s'installer à l'année sur le territoire
- **Saisonnier occasionnel** : préfère changer de lieu à chaque saison, ne souhaite pas de CDI

■ FIDÉLISER : PAS À N'IMPORTE QUEL PRIX :

■ **En phase avec les valeurs de la station et de l'entreprise :**

En fin de saison, un bilan est fait pour voir si le saisonnier pourra être repris l'année suivante. Il est important que la qualité de son travail ait été reconnue et qu'il soit en phase avec les valeurs des Saisies.

■ **De nouvelles exigences et équité vis-à-vis des collaborateurs permanents :**

Au bout de 3-4 saisons, le saisonnier fidèle demande toujours plus d'avantages et un meilleur salaire...

A un moment, il n'est plus possible de donner d'avantage... notamment parce que cela pose un problème d'équité vis-à-vis des collaborateurs permanents qui ne bénéficient pas de la même évolution.

■ **Savoir laisser partir... pour mieux se retrouver :**

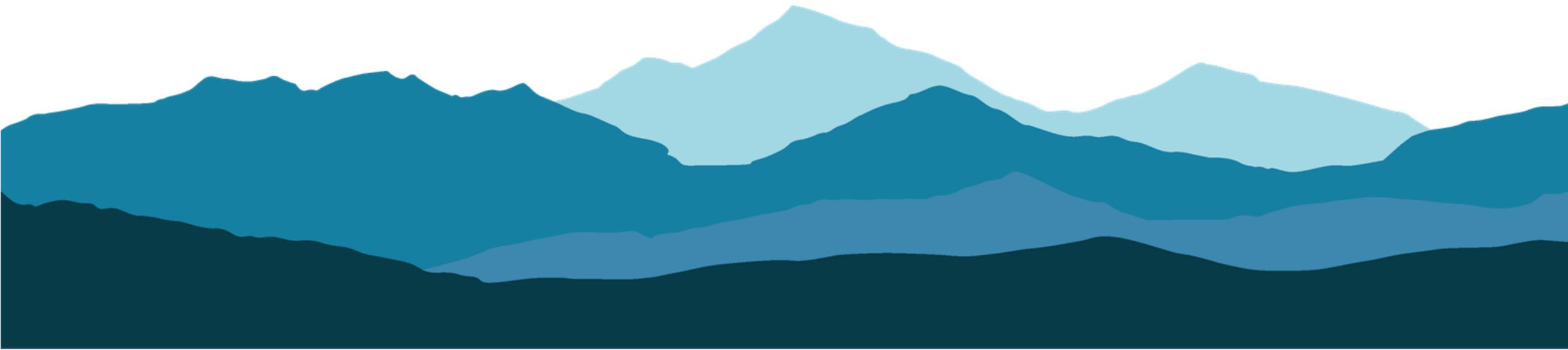
La durée moyenne de fidélité d'un saisonnier est de 3 ans (4 à Valmorel). Il est donc fréquent que les saisonniers partent après ce temps, mais certains reviennent ensuite, notamment pour le cadre et les conditions de travail.

■ DU STATUT DE SAISONNIER AU STATUT DE PERMANENT : CDI

- Pour certains postes ou certains profils de saisonniers, il est envisageable de leur proposer un CDI, mais avec de fortes amplitudes horaires qui permettent de le faire travailler seulement quelques mois dans l'année, tout en étant en CDI.

■ FINALITÉ DE LA SAISONNALITÉ : AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENTS AVEC DES SALARIÉS FIDÈLES

Conclusion de la matinée



Les prochains temps prévus

PRINTEMPS

- **31 MAI 2022 – 9H-12H - BEAUFORT**
Faire de ses résidents secondaires des ambassadeurs du territoire
- **9 JUIN 2022 – 9H-12H – LE TOI DU MONDE – FLUMET**
Acquérir les notions essentielles du Slow Tourisme

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION :

<https://forms.gle/W3vjJwSXue4nLFtp8>

Merci !

