



**ATERIMA**  
work

# Préparez-vous pour toutes les saisons !

Travailleurs saisonniers  
dans le secteur  
de l'hôtellerie-restauration

**Quelques conseils pratiques  
pour les gérants**

## Dans ce guide, vous trouverez des réponses aux questions suivantes :

- Comment faire face aux problèmes de personnel pendant les saisons hivernales ?
- Comment trouver des travailleurs saisonniers ?
- Quand commencer le recrutement et comment le planifier ?
- Comment rédiger une bonne annonce d'emploi ?
- Comment atteindre les employés potentiels ?
- Comment gérer un entretien de recrutement ?
- Comment gagner du temps et de l'argent ?

**Les saisons changent et le recrutement de travailleurs saisonniers reste un défi constant, que ce soit pour l'hiver ou l'été. Assurez-vous d'être prêt à tout moment de l'année avec notre guide gratuit pour le recrutement dans l'hôtellerie et la gastronomie.**

### Embauchez pour la saison

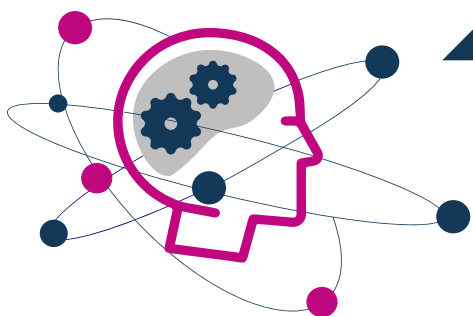
Les travailleurs intérimaires sont des personnes employées à titre temporaire. Leur tâche est de soutenir l'augmentation du trafic touristique en hiver ou pendant les vacances d'hiver et de soulager les employés à temps plein. Ces travailleurs sont employés pendant quelques jours (par exemple pour aider lors d'un événement) pendant quelques semaines ou quelques mois. Leur rémunération dépend du type de travail et de l'expérience. Il peut s'agir, entre autres, de serveurs, barmans, réceptionnistes, techniciens de surface, cuisiniers ou de personnes employées à des travaux généraux. Nous savons déjà qu'au cours des prochains mois d'hiver, la demande d'employés saisonniers dans l'hôtellerie et la restauration augmentera considérablement.

Grâce à la stabilisation de la situation sanitaire Covid-19 les stations de ski et les entreprises des régions de tourisme hivernal enregistrent une augmentation significative du nombre de visiteurs. Les données du quatrième trimestre 2022 et du premier trimestre 2023 montrent une forte augmentation des nuitées par rapport à la même période en 2021 (+18 millions et +30 millions respectivement). En janvier et février, le RevPAR a augmenté de 25% par rapport à la saison d'hiver 2019/2020 et la fréquentation hôtelière a augmenté de 16 points par rapport à l'hiver 2021.

(source : KPMG, L'industrie hôtelière en hiver 2022/2023. Retour des performances d'avant Covid grâce à la saison hivernale)

## Que faire en cas de manque de personnel ?

Il n'y a pas de solution immédiate aux problèmes de personnel. Le manque de personnel est difficile pour tout le monde. Par conséquent, dans le cas des employés saisonniers, il convient de réfléchir de manière préventive et de recruter plus tôt. Bien que certaines agences de travail temporaire soient en mesure de proposer un employé presque immédiatement, le recrutement en haute saison est associé à un stress et à des coûts supplémentaires. Si, en tant que gérant d'hôtel, vous vous trouvez dans une telle situation, concentrez-vous d'abord sur votre équipe permanente. Il est important de montrer à vos employés actuels à quel point vous êtes reconnaissant. Gardez-les motivés et tenez-les informés du processus de recrutement. Prenez soin d'eux pour que tout le monde sente que vous comprenez à quel point c'est difficile. Une telle attitude vous permettra de prendre indirectement soin de la satisfaction du client et des clients de votre établissement. Il est possible que la situation tendue n'affecte pas la qualité du service.



**Prenez aussi soin de vous.** Le burn-out est une réalité, mais vous pouvez vous en protéger. La saison hivernale est une période difficile pour les propriétaires et les gestionnaires d'établissements hôteliers. Concentrez-vous sur les tâches critiques, si nécessaire, utilisez l'aide d'entités externes lors du recrutement. Trouvez absolument du temps pour vous régénérer et vous reposer.

### Saviez-vous que...

Selon les données de 2021 publiées par la Fédération Française de l'Hôtellerie et de la Restauration (UMIH), le secteur HoRECA emploie plus de 1,5 million de personnes, soit environ 5,5 % de l'ensemble des salariés en France.

## Quand recruter ? D'ores et déjà !


Le recrutement d'employés saisonniers peut être un processus fastidieux pour le fonctionnement de tous les employés de l'hôtellerie. Plus tôt vous planifiez ce processus, mieux c'est. Le recrutement est plus difficile aujourd'hui. Pourquoi ? Il convient de noter que la pandémie de COVID-19 a eu un impact significatif sur le secteur HoReCa en France. De nombreuses entreprises et employés ont connu des difficultés financières en raison des restrictions imposées par la pandémie. De nombreuses personnes éprouvées ont quitté ou changé de secteur, c'est pourquoi il est nécessaire de soutenir ce domaine avec des travailleurs saisonniers.

Il est de plus en plus difficile d'identifier des personnes chevronnées qui comprennent le secteur. Vérifiez avant la saison quelles sont les opportunités offertes par le marché du travail. Réfléchissez à ce qui peut améliorer le processus de recrutement, vérifiez quels postes dans votre hôtel / restaurant auront besoin de soutien. Maître d'hôtel, femme de chambre, réceptionniste, barman, cuisinier ? Planifiez votre budget et la fourchette que vous pouvez offrir pour ces postes. Préparez le calendrier, planifiez quand la saison commence vraiment et combien la préparation durera.



« Les avantages d'une bonne planification sont énormes. On estime que chaque minute consacrée à la planification permet d'économiser dix minutes de travail. »

Brian Tracy



## **Vous n'avez pas le temps de recruter ? Confiez cette tâche à des spécialistes**

Un recrutement intelligent, c'est avant tout une façon de penser et un savoir-faire.

## Travailleur saisonnier : qu'est-ce ?

Ce n'est pas parce qu'un employé ne reste pas dans votre établissement de manière permanente que la qualité de ses services peut être insuffisante. On ne peut faire une première impression sur les clients de l'hôtel/restaurant qu'une seule fois. Les travailleurs saisonniers dans le secteur de l'hôtellerie restauration doivent être prêts à travailler dans un environnement dynamique et intense, ainsi que travailler par postes et les week-ends. Ils doivent pouvoir être flexibles et également prendre soin de la haute qualité du service à la clientèle. Il s'agit d'une main-d'œuvre indispensable pendant la saison hivernale, ce qui se traduit par les bénéfices finaux de l'hôtel/restaurant. Où trouver de telles personnes ? Planifiez votre recherche !

Voici quelques conseils qui peuvent vous aider à embaucher un travailleur pour votre hôtel/restaurant :

- 1** Créez une description de tâche détaillée. La description doit inclure toutes les responsabilités et les exigences pour travailler dans un hôtel/restaurant, y compris les qualifications et les compétences requises.
- 2** Utilisez une variété de sources pour attirer des candidats. En plus des annonces sur les portails, vous pouvez envisager d'utiliser des agences de travail temporaire, des réseaux sociaux ou des programmes de parrainage d'employés.
- 3** Demandez des références d'employeurs précédents pour confirmer les compétences et l'expérience. Renseignez-vous sur leur expérience dans des établissements tels que le vôtre.
- 4** Faites attention au niveau des motivations. Recherchez des employés motivés à travailler dans le secteur de l'hôtellerie restauration et ayant une attitude positive à l'égard du travail avec les clients.
- 5** Après avoir embauché un employé, fournissez-lui toujours une formation d'insertion appropriée, aidez à développer ses compétences et transmettez les connaissances nécessaires pour effectuer le travail.
- 6** N'oubliez pas la culture organisationnelle. Recherchez des employés qui correspondent à la culture organisationnelle de votre établissement et qui comprennent et respectent les règles.



« Embauche la personne qui correspond le mieux au poste, pas la plus talentueuse. Cela peut être une leçon très douloureuse. Si vous voulez faire avancer un tracteur, il n'y a aucun sens à y installer un moteur d'avion. »

Jack Ma, fondateur du groupe Alibaba



## Comment rédiger une bonne description de poste ?

Si vous trouvez le bon canal de communication, il vaut la peine de prendre le temps d'affiner l'annonce. Cela vous permettra de gagner du temps dans le traitement de candidats inadéquats. Lors du recrutement dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, seule une description claire du poste encouragera les bons candidats. Une annonce formulée de la mauvaise façon attirera des candidats qui ne sont tout simplement pas aptes au poste.

- Spécifiez le titre du poste
- Évitez le jargon interne qui pourrait induire en erreur le demandeur d'emploi
- Commencez avec un message spécifique : où et quand
- Incluez le détail des horaires de travail
- Indiquez l'emplacement exact du poste
- Soulignez les responsabilités quotidiennes de ce poste
- Incluez à la fois les compétences techniques et personnelles
- Incluez la fourchette de salaire
- Énumérez vos avantages sociaux les plus importants
- Ne développez pas, restez concis

## Comment mener des négociations de recrutement ?

Voici quelques conseils pour mener un entretien de recrutement efficace :

- 1** Préparez-vous à l'entretien de recrutement en lisant le CV et la description de poste du candidat. En outre, dressez une liste de questions qui vous aideront à mieux connaître la personne.
- 2** Présentez-vous et présentez votre rôle dans le processus de recrutement. Discutez brièvement de la description du poste et des attentes du candidat.
- 3** Commencez la conversation avec des questions qui vous aideront à connaître le candidat, telles que des questions sur l'expérience de travail, les compétences et les qualifications.
- 4** Évaluez les compétences générales pendant la conversation.
- 5** Donnez au candidat la possibilité de poser des questions afin qu'il puisse en apprendre davantage sur l'hôtel/restaurant où il travaillera et le poste pour lequel il postule.
- 6** Évaluez les réponses du candidat, posez des questions complémentaires.
- 7** Terminez la conversation en expliquant ce qui se passe ensuite et quand le candidat peut s'attendre à une réponse. Demandez au candidat s'il a des questions ou des commentaires.
- 8** Faites une évaluation. Évaluez l'entretien et sélectionnez le meilleur candidat. Informez les candidats qui n'ont pas été sélectionnés et donnez-leur les raisons de votre décision.

## L'entretien de recrutement est censé montrer l'attitude, la flexibilité et la motivation d'une personne donnée.

### Questions à prendre en compte lors du recrutement :

- La personne en question, peut-elle agir sous pression ?
- Peut-elle traiter les plaintes ou les clients insatisfaits ?
- Est-elle honnête et digne de confiance ?
- Peut-elle gérer son temps ?
- A-t-elle une apparence correcte ?

Avant le recrutement, le gestionnaire doit répondre à certaines questions lui-même. P. ex.

- Pourriez-vous embaucher quelqu'un qui n'a pas d'expérience mais qui a l'air d'apprendre vite ?



« Le moins efficace est le travail de l'esclave, et le plus efficace est le travail du volontaire. »

A. J. Blikle



## Travaillez également votre image !

Vous avez du mal à recruter des travailleurs saisonniers et vous avez besoin de plus d'entretiens gagnants ? Voici quelques façons dont les gestionnaires d'hôtels/restaurants peuvent s'avérer être un bon employeur. Pensez à l'essentiel.

- Créer une culture organisationnelle positive dans laquelle les employés, leurs idées et leur contribution au développement de l'hôtel seront respectés. Le gérant doit prendre soin d'un bon environnement de travail et fournir à ses employés un traitement équitable, un vrai développement professionnel et la possibilité de promotion.
- Offrir des avantages attrayants tels qu'une assurance maladie, des jours de congés supplémentaires, des cartes de sport ou une formation peut attirer des employés de bonne qualité.
- Investir dans la formation des employés (y compris les employés saisonniers). Permettre aux employés de développer leurs compétences, d'acquérir de nouvelles qualifications, d'établir des relations positives, motive les employés à agir.
- Le gérant peut renforcer la motivation des employés en les impliquant dans le processus décisionnel, en leur donnant accès à des informations sur l'hôtel/restaurant et sa stratégie, ainsi qu'en organisant des réunions régulières.
- Montrer de l'appréciation et récompenser les résultats.

## Recrutez avec intelligence

Le recrutement de travailleurs saisonniers dans un établissement hôtelier/restaurant peut prendre beaucoup de temps. Si vous ne savez pas comment faire, demandez de l'aide.

- Tout d'abord, planifiez à l'avance : la grande majorité d'hôtels ont besoin de main-d'œuvre supplémentaire pendant la saison hivernale ou les vacances d'hiver. Pour embaucher le bon personnel, il est important de planifier votre recrutement à l'avance, de préférence quelques mois avant le début de la saison.



Nous sommes experts en recrutement de travailleurs intérimaires. **Avec plus de 11 ans d'expérience et 20 000 employés** recrutés, nous sommes capables de garantir un processus de recrutement rapide **qui répond à vos besoins.**

- Ensuite, utilisez votre réseau de contacts. Il est utile de demander à vos employés existants s'ils connaissent des personnes intéressées par le travail saisonnier dans l'hôtellerie. Vous pouvez également contacter les écoles de restauration locales, les écoles d'hôtellerie ou les collèges pour obtenir des informations sur les diplômés qui pourraient être intéressés par un travail dans la branche.
- Troisièmement, organiser des journées portes ouvertes. Pour attirer les candidats intéressés, il convient d'organiser une journée portes ouvertes. Lors d'un tel événement, vous pouvez présenter vos offres d'emploi, présenter les règles et les procédures de travail dans l'hôtel/restaurant, ainsi que proposer l'occasion de rencontrer les employés actuels.
- Quatrièmement, travaillez avec des agences de travail temporaire, surtout si vous recherchez des employés pour une période plus courte. Les agences de travail temporaire disposent généralement d'une vaste base de données de candidats prêts pour le travail saisonnier, ce qui accélère le processus de recrutement et soulage les managers.



## Avez-vous suffisamment de temps à consacrer au recrutement ?

Le recrutement indépendant d'employés saisonniers est un défi pour les responsables. Surtout pour les hôtels/restaurants indépendants et non affiliés opérant en dehors des systèmes des plus grandes chaînes. Lorsque le gérant est responsable de A à Z pour de nombreux processus et ne peut pas compter sur le soutien d'entités externes. Le recrutement n'est pas la seule tâche du propriétaire ou du manager. Calculez combien vaut une heure de votre travail. Comment évaluez-vous les efforts que vous déployez pour trouver des personnes prêtes à travailler dans votre établissement ? La clé d'une gestion efficace est la délégation. Donc, n'ayez pas peur et DÉLÉGUEZ – il y a des entités à qui vous pouvez entièrement externaliser le processus de recrutement de travailleurs saisonniers. Les représentants de l'agence vous soulageront de beaucoup de responsabilités, s'occuperont de tout et apporteront une solution efficace aux problèmes de personnel.

## Comment les agences d'intérim recrutent-elles ?

1

**Réception de la commande.** L'agence reçoit une commande de l'établissement pour un certain nombre d'employés ayant une expérience et des qualifications spécifiques. L'Agence recrute et sélectionne les candidats en vérifiant leurs compétences et aptitudes.

2

**Base de candidats.** L'Agence dispose également d'une base de données de candidats répondant aux exigences des clients du secteur de l'hôtellerie restauration. Dans le cas où l'agence reçoit une commande, elle examine sa base de données de candidats et sélectionne ceux qui répondent le mieux aux exigences du client.

3

**Recrutement par annonces.** L'agence peut également recruter des candidats par le biais d'annonces sur les réseaux sociaux, les portails d'emploi, ainsi que sur son site Web. Les candidats qui sont intéressés par un travail dans l'hôtellerie restauration envoient leurs candidatures, l'agence ensuite effectue la sélection.



« ATERIMA WORK emploie 20 000 personnes dans l'Union européenne. Nous recrutons non seulement sur les plus grands sites d'emploi, mais aussi sur les réseaux sociaux. Nous soutenons l'hôtellerie dans de nombreuses régions de France. Nous travaillons toujours avec intelligence et dans le respect des délais. »

Slawomir Chiniewicz  
Président d'ATERIMA France SAS



## **Avez-vous vraiment les moyens de lancer un recrutement ?**

L'utilisation d'une agence de travail temporaire est non seulement une commodité pour le gérant, mais aussi une économie pour l'établissement. Il y aura beaucoup de discussions cette année sur les calculs et les tentatives d'optimisation des coûts. Fin août 2022, les hôteliers ont bénéficié d'une activité dynamique, notamment par des hausses de prix, qui leur ont permis de récupérer des marges opérationnelles d'avant la crise. Cependant, (surtout dans un contexte de forte inflation), nous pouvons réfléchir à la capacité du secteur à continuer à supporter ces hausses 2023 et 2024.

Avec la situation économique et géopolitique encore précaire, les problèmes de financement des hôtels restaurants se multiplient. L'inflation susmentionnée, la guerre en Ukraine ou les problèmes climatiques exacerbent le problème. Ainsi, les hôtels restaurants sont obligés d'optimiser les processus et d'identifier les lacunes qui génèrent des dépenses supplémentaires. Le recrutement de travailleurs saisonniers pourrait être l'une de ces lacunes.

## Découvrez les avantages associés aux services d'une agence d'intérim :



Du temps – les recruteurs d'agences de travail temporaire ont de nombreuses années d'expérience et ont développé des procédures de vérification des employés. Chaque personne est vérifiée et identifiée conformément aux schémas développés et aux hypothèses du RGPD. L'agence de travail temporaire travaille rapidement.

**Le processus de recrutement pour un poste spécifique commencera dans les 48 heures.**

Service complet – le processus de recrutement et de règlement basé sur une seule facture, le tout dans la légalité et transparence. Vous n'avez pas à vous soucier des formalités.



Réduction de la charge administrative – grâce à la coopération avec une agence d'emploi, l'établissement accède à une base de données plus large de candidats et il est plus facile de trouver des employés pour une courte période. En outre, l'agence s'occupe des formalités liées à l'emploi du personnel temporaire, telles que les contrats de travail, les salaires et les cotisations d'assurance sociale et d'assurance maladie, ce qui réduit la charge administrative.

Les représentants des agences de travail temporaire connaissent la réalité du marché du travail. Ils peuvent vous aider à saisir la perspective de la disponibilité et des conditions de prix d'un employé. Les agences se spécialisent dans le recrutement et la sélection de travailleurs saisonniers ayant les qualifications et l'expérience appropriées. Bien sûr, comme pour tout processus de recrutement, il y a un risque qu'un employé présenté par une agence de travail temporaire ne réponde pas à vos attentes. Par conséquent, n'hésitez pas à présenter des exigences et des attentes précises lors des discussions avec votre Agence. Soyez précis, précisez de qui et de quelle position vous avez besoin. Il est important que l'Agence effectue le processus de sélection et de vérification des candidats conformément aux exigences de l'établissement et que celui-ci organise une formation et une introduction pour les nouveaux employés.

**Bonne chance pour votre recrutement !**



**ATERIMA**  
work

## N'embauchez pas n'importe qui Nous avons les meilleurs spécialistes

Votre entreprise est une TPE ou PME ?  
Nous embaucherons rapidement des travailleurs temporaires expérimentés et qualifiés

### Pourquoi nous choisir ?



expert en recrutement  
de professionnels pour  
les TPE-PME



votre devis personnalisé  
sous 24 h



le processus de recrutement  
est lancé sous 48 h  
à réception du contrat signé



des services de haute  
qualité, confirmés par  
dix ans d'expérience, des  
récompenses sectorielles  
et un statut de membre de  
diverses organisations



nous recrutons dans toute  
l'Europe,  
essentiellement en France  
et en Pologne



un accès privilégié à des  
demandeurs d'emplois  
originaires de plusieurs pays  
européens grâce à des  
outils de recrutement  
spécialisés et éprouvés

### **ATERIMA France SAS**

Agence d'intérim  
11 rue Alexandre Mari  
06300, Nice

### **CONTACTEZ-NOUS**

04 93 87 62 17  
entreprise@aterima.fr  
www.aterima.fr