

Des entreprises l'ont fait...

LE RESTAURANT A
connaît un **turn-over important** au niveau de la salle en raison de l'application des horaires en coupure dans une zone peu desservie par les transports en commun. Pour y faire face le restaurateur a opté pour une organisation en deux équipes à temps partiel, couvrant le service du midi et celui du soir.

LE RESTAURANT D
confronté à une crise importante, a dû **revoir tout son fonctionnement** : une carte "simplifiée", une équipe resserrée, une coordination "cuisine - salle" renouvelée, et des jours d'ouverture réduits avec un report de la clientèle...
Le résultat de cette réorganisation est un **travail sur 4,5 jours** qui optimise le ratio nombre de couverts réalisés - durée d'ouverture du restaurant.
Ainsi, le chef d'entreprise a **concilié les contraintes économiques** (maintien du C.A...) et **sociales** (repos 3 soirs par semaine, samedi midi et dimanche).

LE RESTAURANT B
fait appel à un **standard téléphonique spécialisé**, afin de transférer la ligne à n'importe quel moment de la journée en cas de : réunion, coupure, restaurant complet, recrutement...etc. ce qui permet aux employés de rester concentrés sur leurs tâches respectives.

LE RESTAURANT C
ancien et reconnu,
a réussi à **imposer à ses clients des horaires fixes d'ouverture** (12h00 & 20h00), **de fin de services** (13h30 & 21h30) **et de fermeture** (16h00 & 0h00) en le mentionnant à l'entrée de son établissement et sur sa carte afin d'aménager un temps de travail appréciable pour ses employés.

LE RESTAURANT E
concentre son énergie sur la formation d'apprentis et le bien-être de son personnel.
Sa devise : **"initiative, responsabilités et valorisation"**
est le secret de la réussite de son équipe. Les temps libres sont accordés en fonction des besoins de chacun et le salaire augmenté spontanément au mérite.
Ainsi, ses apprentis motivés restent plusieurs années après être devenus des professionnels confirmés.

Cette plaquette "Moderniser l'organisation du travail et le métier" pour agir sur les difficultés de recrutement dans l'hôtellerie-restauration, est le fruit d'une démarche collective menée par 12 restaurateurs essonnais.

Ce Réseau d'Entreprises pour l'Emploi, créé sur l'initiative de la CCI Essonne, financé par le Conseil Régional Ile-de-France, a été mené en partenariat avec l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT).

Durant une année, les membres du réseau ont échangé autour des questions :

- > intégration des nouveaux embauchés,
- > fidélisation des salariés,
- > apprentissage et formation des salariés,
- > organisation du temps de travail,
- > conditions de travail...

Cette plaquette, réalisée à votre intention, se veut être un outil de réflexion et d'action destiné à vous aider et à améliorer le fonctionnement de votre établissement.

Maintenant, à vous de vous en inspirer et de **R.E.A.G.I.R. !**



Chambre de
Commerce
et d'Industrie
de l'Essonne

SERVICE ENTREPRISE – EMPLOI

> **Contact : Jean-Hugues CURTET**

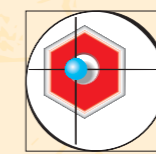
2 cours Monseigneur Romero

BP 135 – 91004 EVRY cedex

Tél : 01.60.79.91.10 – Fax : 01.64.97.94.98

E-mail : entreprise.emploi@essonne.cci.fr

Site Web : www.essonne.cci.fr/emploi



Chambre de
Commerce
et d'Industrie
de l'Essonne

EN COLLABORATION AVEC LES ENTREPRISES

AUBERGE DE L'EPINE – M. Stéphane PELOIN
29 Avenue du Général Leclerc – 91760 ITTEVILLE

AUBERGE DU LOUP – M. Robert SANCHEZ
77 rue Boileau – 91600 SAVIGNY SUR ORGE

AUX ACACIAS – Mme Christine DINIZ
26 rue de la Pêcherie – 91100 CORBEIL-ESSONNES

AUX ARMES DE FRANCE – Mme Natacha PACHECO
1 Boulevard Jean Jaurès – 91100 CORBEIL-ESSONNES

HOTEL CAMPANILE – M. Jean-François PICHARD
Avenue Paul Maintenant – 91100 CORBEIL-ESSONNES

RESTAURANT DU GOLF – M. Ruddy ROMANELLO
Golf du Coudray – 91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX

DOMAINE DE BELESBAT – Mme Martine GRUNCHEC
Courdimanche sur Essonne – 91820 BOUTIGNY SUR ESSONNE

ESPACE LEONARD DE VINCI – Mme Carine BERNARDIN
1 Avenue des Parcs – 91090 LISSÉS

Hôtel KYRIAD – Mlle Carla MARQUES
2 Rue Panhard – 91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX

LA GRANGE AUX DIMES - Mme Barbara COHEN
3 Rue André Dolimier – 91320 WISSOUS

LE SAINT PIERRE – M. Jean TERLON
42 Rue du Président François Mitterrand – 91160 LONGJUMEAU

LE SABAYON – M. Claude VON MOOS
15 rue Lavoisier – 91420 MORANGIS

EN PARTENARIAT AVEC

ARACT Ile-de-France – Florent PENNUEN
Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
132 rue de Rivoli – 75001 PARIS

Avec la participation en tant qu'animateur :

ADECCO Restauration – M. Philippe RAFFNER
Place de la Gare du Bras de Fer – 91000 EVRY

PILOTE PAR :

CCI Essonne – M. Jean-Hugues CURTET
Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Essonne

R.E.A.G.I.R. face aux " DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT DANS L'HÔTELLERIE - RESTAURATION "

Moderniser l'organisation du travail et le métier

Comment améliorer l'attractivité
de votre entreprise ?
Comment vous y prendre ?

De nos jours, le principal levier d'attraction d'une entreprise reste l'équilibre qu'elle procure entre vie privée et vie professionnelle. Avec des horaires, des salaires et des conditions de travail souvent peu attractives, le secteur de l'hôtellerie-restauration, quatrième employeur de France, fait face à des difficultés pour attirer et conserver ses salariés.
Pour inverser la tendance et faire taire les critiques, il est temps que la profession agisse en améliorant ses pratiques et en modifiant ainsi l'image de la profession.

Le point de vue des acteurs de l'entreprise*



1 LES ATTENTES DES SALARIES

- > Disposer d'un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle avec une visibilité plus grande sur les horaires (jours de repos fixes, définis à l'avance et respectés...).
- > Obtenir un respect de la personne et une considération plus importante du travail accompli (écoute, reconnaissance, responsabilités...).
- > Bénéficier, notamment d'une rémunération à la hauteur des responsabilités et des compétences demandées (salaire, primes, compensation ou autres...).
- > ...

2 LES CONTRAINTES DES EMPLOYEURS

- > Assurer un équilibre financier (rentabilité, chiffre d'affaires...).
- > Se reposer sur du personnel compétent, fiable et fidèle.
- > Trouver un compromis entre ouverture aux clients et respect des horaires des salariés.
- > Offrir un salaire attractif mais aussi de bonnes conditions d'emploi pour recruter et fidéliser son personnel.
- > Se garder du temps pour gérer son entreprise (trouver des clients, former, gérer...).
- > ...

Voici 2 positions que le chef d'entreprise doit pouvoir concilier :

> être à la fois
au service de ses clients,
les capter et les conserver
en leur offrant
des prestations
(cuisine et service)
de qualité...

et aussi

> savoir répondre
aux attentes de
son personnel,
les attirer et les fidéliser
en leur offrant
de meilleures conditions
d'emploi et de travail...

**Le bon mariage de ces deux éléments
doit permettre au chef d'entreprise de résoudre
ses difficultés de recrutement.**

* A partir d'interventions réalisées en entreprises et des échanges collectifs

Des pistes d'action pour R.E.A.G.I.R.

Un menu à la carte !

Respecter la convention collective outil efficace créé par les partenaires sociaux, qui permet de répondre à la plupart des attentes de chacun (39h., jours de congé, jours fériés, repos compensatoire, période d'essai, préavis...etc.)

Enseigner le métier aux apprentis dans des conditions d'apprentissage favorisant davantage la fidélisation des futurs professionnels

(Implication des familles, respect des horaires, repos entre école et entreprise, travail varié, écoute, considération, reconnaissance du progrès...etc.)

Aménager le temps de travail pour une plus grande stabilité du personnel (Annualisation, jours de repos consécutifs et réguliers le plus souvent possible, journée continue...etc.)

Guider la clientèle vers le respect des horaires affichés (ouverture /fin de service /fermeture) afin de réduire les horaires et ainsi mieux cadrer avec les obligations légales du temps de travail et les attentes des salariés.

Innover en faisant appel à la sous-traitance

(Nettoyage, standard téléphonique, location de vaisselle, préparation produits frais...etc)

Respecter autrement le travail accompli par son personnel

(écoute, responsabilités, réalisation de plats, valorisation des résultats...)

Ainsi réduire les contraintes du travail et du métier...

Au final :

**être chef d'entreprise
avant d'être restaurateur !**



Les démarches pour y parvenir



**Tout d'abord,
faire un état des lieux des contraintes actuelles
en lien avec les difficultés de recrutement rencontrées.**

Agir en interne

1 DEFINIR VOTRE STRATEGIE

- > Déterminer avec précision les besoins de l'entreprise en personnel selon le type de restauration avec le détail précis des tâches à effectuer.
- > Aménager la durée et les périodes de fermeture de l'entreprise en évitant les ouvertures déficitaires où le chiffre d'affaires est inférieur au coût d'exploitation (certains soirs, en périodes creuses...etc.)
- > ...

2 REFLECHIR AUX PISTES D'ACTION ADAPTEES

- > Etablir et respecter un emploi du temps afin de contenter tout le monde et repérer les heures supplémentaires inutiles (Ne pas hésiter à laisser partir la moitié du personnel quand la moitié des clients attendus est présente...).
- > Consulter ses employés sur la vie de l'entreprise pour réfléchir ensemble aux différentes solutions inhérentes aux problèmes de l'hôtellerie-restauration.
- > ...

Agir avec une aide externe

POURQUOI ?

Ne plus se sentir isolé, trouver un soutien extérieur, prendre un peu de recul avec son entreprise, échanger les bonnes pratiques, les expériences....

COMMENT ?

3 OBTENIR UN SOUTIEN INDIVIDUEL

- > Se faire accompagner par la CCI Essonne, l'ARACT.
- > Poser des questions à votre Fédération, au FAFIH,...
- > ...

4 ECHANGER ENTRE PROFESSIONNELS

- > Participer aux réunions de votre Fédération.
- > Participer à des groupes de travail (ex : ceux initiés par la CCI Essonne...).
- > ...