

LIVRE BLANC

ENGAGEMENT ET RÉTENTION DES EMPLOYÉS GRÂCE À L'ONBOARDING POUR LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION



Introduction

**Les gros titres de ces dernières années le confirment...
La question du recrutement au sein du secteur de l'hôtellerie-
restauration n'a jamais été aussi préoccupante.**

A ces difficultés de recrutement déjà existantes, s'ajoute également le contexte de la situation sanitaire, qui a donné lieu à de nombreuses reconversions de professionnels de la restauration vers d'autres secteurs.

Plus que jamais, une réflexion se pose sur la manière de retenir sur le long terme les talents du secteur, afin qu'ils ne soient pas tentés de partir vers d'autres horizons.





ONBOARDING VS INTÉGRATION : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Ces 2 termes sont souvent interchangeables et, pourtant, ils ne signifient pas exactement la même chose.

Alors que le concept d'« intégration » existe depuis plusieurs années, celui d'« onboarding » s'avère un peu plus récent. Dans tous les cas, chaque entreprise à succès se tourne vers ces deux concepts.

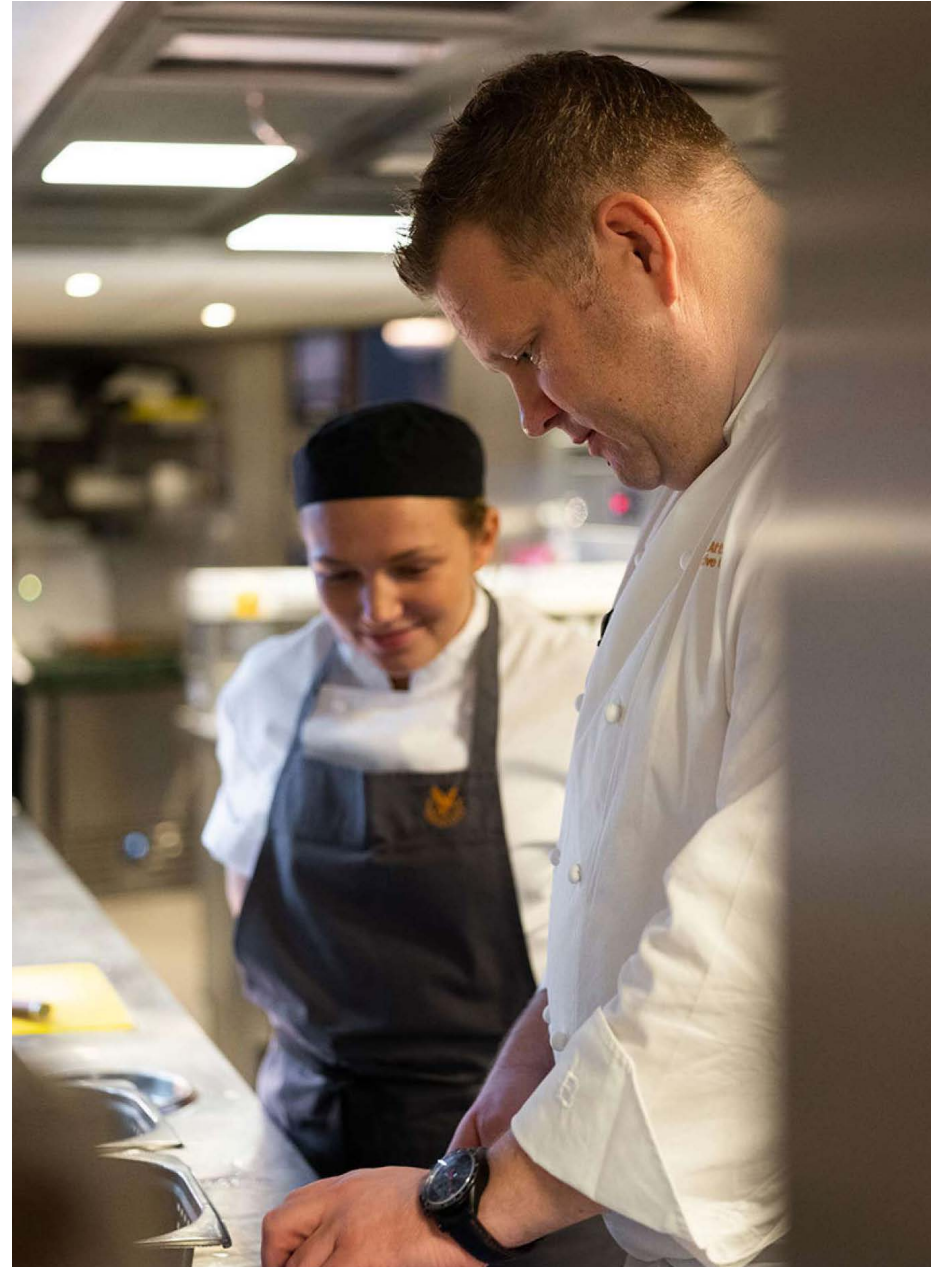
En quoi sont-ils différents ?

L'« **intégration** » désigne l'intégration physique et technique d'un nouvel employé au sein du système bureaucratique, technique et hiérarchique d'une entreprise. Les documents administratifs sont dûment complétés, les spécificités et informations liées à l'employé ont été recueillies. Enfin, l'emplacement de la cantine, du parking ou encore des commodités ont été communiqués.

Les nouveaux membres d'une équipe assistent à une brève réunion où ils sont introduits auprès des autres employés susceptibles de travailler directement avec eux. Il s'agit d'un processus à double sens, souvent très structuré et diffusé de manière efficace, à l'aide, par exemple, de formulaires partagés sur la plateforme RH de l'entreprise.

Concernant l'« **onboarding** », il s'agit également d'un processus à double sens. Il est cependant moins structuré : en effet, il a tendance à prendre plus de temps que l'intégration et démarre souvent avant que l'employé prenne ses fonctions au sein de l'entreprise. Cette dernière aura, bien évidemment, envoyé toutes les informations au préalable.

L'onboarding définit un processus interpersonnel qui suppose la mise en place d'une interaction sociale avec les collaborateurs, mais également la création d'une relation de confiance, deux éléments essentiels au travail d'équipe et à la collaboration. Ce processus combine compréhension et performance : aussi, la performance ne peut se concrétiser sans une connaissance accrue de l'organisation. L'onboarding ne saurait être totalement optimal s'il est trop hâtif.





ONBOARDING VS INTÉGRATION : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Selon le **CIPD** – Chartered Institute of Personnel & Development, le terme d’"onboarding" désigne l’ensemble du processus – de la prise de contact à l’arrivée dans l’entreprise – visant à comprendre les modes de travail liés à la structure, ce qui permet, par la suite, d’endosser plus rapidement les responsabilités d’un poste.

De manière générale, l’expérience d’onboarding d’un futur employé débute dès lors que ce dernier postule pour un emploi et se déroule tout au long des premiers mois de prise de fonction. Il permet notamment de :

- Comprendre son rôle et ses responsabilités
- S’adapter à son nouvel environnement
- Créer du lien avec ses collaborateurs
- Intégrer les règles et le protocole de l’entreprise

Cependant, face au contexte lié à la crise sanitaire actuelle, le processus d’onboarding nécessite à présent d’aller plus loin. En effet, trouver de nouveaux profils pour remplacer les effectifs qui ont quitté le secteur s’avère être un challenge de taille : il est, non seulement plus onéreux qu’avant la pandémie, mais il nécessite également plus de temps pour remplacer les postes vacants.

Nous assistons aujourd’hui à un scénario dans lequel l’économie perd des millions, et où des entreprises ferment en raison d’un manque d’effectifs.



Hannah Marsh

Directrice des Ressources Humaines - Ennismore

Hannah Marsh est en charge du département Learning & Development du groupe Ennismore, qui regroupe les hôtels de renom Gleneagles, en Ecosse, mais également The Hoxton, série d’open house internationaux. Le groupe dispose également d’un large portfolio d’hôtels, restaurants et bars. Hannah Marsh supervise l’apprentissage et le développement des besoins de 2500 équipes à travers le monde.



Dan Merchant

Vice-Président des Ressources Humaines
Generator & Freehand Hotels

La chaîne d’auberges de jeunesse, Generator & Freehand Hotels fût fondée en 1995. Récemment racheté par le fond d’investissement Queensgate Investment en 2017, le groupe - 19 établissements dans le monde - a fait évoluer son offre en effaçant progressivement la notion d’ « hôtel » et en devenant une chaîne axée sur le « lifestyle » de ses occupants : nightclubs, bar à tatouage ou encore bar rooftop etc... Les espaces communs sont privilégiés, avec notamment des bars et restaurants primés.



GENERATOR



Selin Boga

Responsable des Ressources Humaines – Fresh Burritos

Selin Boga officie en tant que chargée des ressources humaines au sein du groupe Fresh Burritos qui compte aujourd’hui près de 200 collaborateurs : cette enseigne, qui dispose aujourd’hui de 40 restaurants en France, est un réseau de restauration rapide qui propose des spécialités de burritos mexicains variés et équilibrés à déguster sur place ou à emporter.





POURQUOI LE PROCESSUS D'ONBOARDING EST-IL UN ASPECT CRUCIAL DU MANAGEMENT D'ÉQUIPE ?

UN TAUX DE RÉTENTION PLUS ÉLEVÉ ET DES ÉCONOMIES FINANCIÈRES

Les économies réalisées par une entreprise grâce à un processus solide d'onboarding sont facilement identifiables.

En effet, des études estiment que le coût lié à la perte d'un employé équivaut à un montant de six à neuf mois de salaire. Si nous prenons en compte le fait que, rien qu'en avril 2021, près de 740 000 employés issus du secteur de l'hôtellerie-restauration aux Etats-Unis ont démissionné, nous mesurons à quel point la rétention de talents au sein d'une entreprise est ici essentielle.

Par ailleurs, une étude réalisée par Glassdoor a montré que les entreprises dotées d'un processus solide d'onboarding leur permettait d'améliorer leur taux de rétention à l'embauche de 82% et augmentait la productivité de 70%.

Dan Merchant, vice-président des ressources humaines chez Generator & Freehand Hotels le constate au sein de sa structure :

« Notre taux de rétention a augmenté de 18% en seulement 90 jours : grâce à la solution Flow, nous sommes passés de 45% à 63% de rétention employés. » .



“Un processus solide d'onboarding permet d'améliorer le taux de rétention à l'embauche de 82% et augmente la productivité de 70%.”

De plus, suite à la pandémie, le processus d'onboarding s'avère tout aussi important afin d'aider les employés qui ont subi la fermeture des restaurants à redémarrer leur activité : les équipes peuvent éprouver certaines appréhensions, entrevoir des perspectives différentes concernant leur poste, mais également éprouver le besoin de réactiver les compétences attendues et les aspects réglementaires de leur poste.

L'entreprise Ennismore a ainsi mis en place un « contrôle de reprise d'activité » visant à se tenir informé sur la façon dont ses employés appréhendent leur reprise professionnelle afin de les rassurer au mieux et d'identifier les aspirations de chacun. Hannah Marsh commente : « j'ai toujours voulu me concentrer sur l'humain avant tout, et pas seulement les employés : je pense que ce processus a pu convaincre nos managers sur le fait que nous avons réellement besoin de savoir comment se sentent nos employés. Je suis convaincue que cela nous a permis de retenir nos équipes après la crise sanitaire, et plus particulièrement face à un besoin de retours et conseils personnalisés qui les valorisent.

DES EMPLOYÉS ENGAGÉS SONT DES EMPLOYÉS PLUS HEUREUX

Engager ses équipes suppose de créer un environnement physique, social et psychologique propice aux meilleures performances. Cela signifie, entre autres, un service client optimal, des critères élevés concernant la préparation de boissons ou de plats, ou encore, une productivité et une efficacité accrues.

Le facteur humain reste l'élément qui saura vous faire prospérer et vous différencier des concurrents. Afin d'obtenir le meilleur de vos équipes, les entreprises doivent, dès le début, créer de l'engagement de la part de leurs employés, ainsi qu'un sentiment d'appartenance.

Votre équipe a besoin de se sentir en phase avec les objectifs de votre entreprise, mais également de se sentir impliquée dans ses succès.

Dan Merchant le confirme, une communication régulière avec ses équipes est essentielle afin d'obtenir de l'engagement de leur part : « Le secteur de l'hôtellerie-restauration, c'est avant tout de l'échange et de l'interaction ».

Il se rappelle notamment des challenges liés à la crise sanitaire : « L'outil Flow a été un élément déterminant durant cette période, voire même un partenaire clé ! Grâce à cet outil, nous étions capables de gérer l'intégration en ligne de nos employés : ces derniers ont pu être formés sur les mesures d'hygiène. Flow permet de nous assurer que nous remplissons tous les critères liés au plan de maîtrise sanitaire. » Il ajoute également : « Flow est le moyen le plus simple et le plus rapide pour communiquer nos informations essentielles et montrer à nos employés que nous sommes là pour eux, que ce soit pour les anniversaires personnels et professionnels, les annonces importantes, ou encore pour motiver nos troupes ! ».

DES EMPLOYÉS ENGAGÉS, C'EST UNE SATISFACTION CLIENT ACCRUE

Des employés engagés sont souvent des employés plus heureux, ce qui a un impact direct sur la satisfaction client.

Le restaurateur de renom, **Danny Meyer**, a fondé le **New York's Union Square Café** à l'âge de 27 ans, ainsi que, Shake Shack et Gramercy Tavern. Il a bâti son succès sur une philosophie dite d'« hôtellerie éclairée », basée sur des relations internes et un service client solides.

Ce dernier, également auteur de *Setting the Table : The Transforming Power of Hospitality in Business*, est convaincu qu'« à chaque embauche, il convient de s'interroger : ai-je choisi une personne qui aime satisfaire sa clientèle ? Est-ce une personne dévouée à l'accueil et dotée d'une bonne éthique de travail ? ». Danny Meyer applique cette philosophie pour n'importe quel employé, qu'il soit serveur, cuisinier ou manager.

Cette approche plus holistique s'avère, suite à la crise sanitaire, plus pertinente que jamais compte tenu de la concurrence pour trouver de nouveaux talents. On compte peu d'employés qualifiés, avec, selon l'INSEE, près de 20% des 15-24 ans qui sont sans emploi en 2021 : le secteur doit attirer et accueillir la nouvelle génération au sein de ses effectifs.



Dan Merchant, du groupe Generator & Freehand Hotels, base également son recrutement sur ce type d'approche :



GENERATOR

« Nous avons tendance, au sein de notre recrutement du personnel de service, à davantage privilégier la personnalité du candidat à son CV ». Avec la volonté d'améliorer et d'innover dans son processus de recrutement, il ajoute, « nous avons réussi à intégrer à la solution Flow by MAPAL, un système de suivi des candidatures, et cela de manière très homogène. Nous proposons même la possibilité de faire des entretiens à distance. Nous assurons ainsi, de A à Z, une expérience de recrutement fluide et rapide pour le candidat, ainsi que pour les managers. ».



UN APERÇU DU SECTEUR :

PAL'S SUDDEN SERVICE

Pal's Sudden Service est une chaîne américaine de restaurants *drive thru* spécialisée dans les recettes de burgers, avec un taux de turnover de 1,4% pour les assistants manager, allant jusqu'à 32% pour les équipes en première ligne. L'entreprise enregistre un volume considérable de candidatures. Les managers de l'enseigne forment et parrainent quotidiennement leurs employés. Aussi, seulement sept managers ont volontairement quitté leurs fonctions au cours des sept dernières années.

« Embaucher pour l'attitude, former pour les compétences » constitue l'un de leurs slogans phares. Durant la première phase d'entretiens, les candidats se soumettent à un test psychométrique en ligne de soixante secondes afin d'être évalués sur leur personnalité et leur attitude.

La formation et la reconversion interne font aussi partie des leitmotivs de l'entreprise. Une fois embauchés, les nouveaux employés se soumettent à 120 heures de formation et à trois tests mensuels. L'entreprise Pal's Sudden Service est très rigoureuse concernant la formation continue et exige de ses responsables de passer environ 10% de leur temps à enseigner et développer avec leurs employés un thème nécessaire à leur apprentissage.



L'entreprise est convaincue que n'importe quel employé ayant la vocation de devenir un leader doit être capable d'enseigner à son tour. L'ensemble des managers de Pal's Sudden Service se doivent de lire le Master Reading List. Aussi, chaque mois, cinq managers sont interrogés à propos d'un ouvrage de la liste.



LES ATTENTES DE LA GÉNÉRATION Z ENVERS SES FUTURS EMPLOYEURS

La Génération Z est issue d'un monde différent de ses prédécesseurs. En effet, lorsque l'on embauche des jeunes, il est crucial de se rappeler que ces « digital natives » sont extrêmement adaptables.

Ils sont habitués depuis longtemps à visionner du contenu et à discuter avec n'importe qui dans le monde en un simple clic. Les plateformes en ligne et les réseaux sociaux sont, pour eux, un moyen de s'exprimer, d'influencer à distance des utilisateurs, voire même des institutions, ou encore de remettre en question l'autorité établie comme jamais auparavant.



La Génération Z a évolué dans un monde rempli d'obstacles, d'insécurité... et, à présent, un monde touché par la pandémie. Ils se sentent concernés par les questions liées au climat, le développement durable, l'équité sociale, le racisme et le sexisme : en effet, selon l'étude de l'institut Deloitte Global, paru en 2021, ils n'hésiteront pas à s'élever contre des employeurs dont les actions entrent en conflit avec leurs convictions personnelles.



Par ailleurs, cette étude révèle que **les attributs les plus plébiscités chez un employeur, par les répondants Millenials/Génération Z à l'échelle internationale, sont la flexibilité et l'adaptabilité** (respectivement 46% chacun). Ces deux attributs sont suivis par la créativité (28% et 29%) et l'aisance technologique (respectivement 28% et 25%).

Enfin, deux tiers des répondants issus de la Génération Z éprouvent, « la plupart du temps, des incertitudes » et se sentent « stressés ». Un sentiment d'incertitude concernant leur avenir financier s'avère être l'une des raisons les plus fréquentes.



UN CHANGEMENT DE PERCEPTION

Par conséquent, la manière dont les candidats et nouvelles recrues issus de la Génération Z sont gérés en amont et durant leur processus d'onboarding semble cruciale dans la rétention de ces derniers.



En effet, la nouvelle génération souhaite être en phase avec les objectifs définis par son employeur. Elle attend de ces derniers qu'ils restent à l'affût des dernières technologies et qu'ils soient à même de leur offrir une collaboration harmonieuse. Par ailleurs, il semble que les entreprises qui proposent un développement professionnel et des évolutions de carrière en interne améliorent la loyauté et l'engagement auprès de ces nouveaux talents.

LES 90 PREMIERS JOURS

Les 90 premiers jours au sein d'un nouveau poste sont déterminants pour le succès ou l'échec d'une embauche et a une incidence directe sur le reste d'une carrière. Les premières impressions sont déterminantes car elles sont basées sur des perceptions hâtives : bien que ces dernières se basent sur des informations limitées, elles collent souvent à la peau.

Ici, l'onboarding s'avère judicieux car il permet de s'acclimater à son nouveau rôle, à la philosophie de l'entreprise, mais également sur ce qu'elle a à offrir. Cette étape engage également l'employé, développe l'attachement lié aux succès de l'entreprise et permet également de retenir de nouveaux talents en leur faisant sentir qu'ils sont les membres à part entière d'une équipe.

Pour Dan Merchant, l'outil Flow représente « un bon moyen de se familiariser rapidement avec la marque (...) Nous utilisons l'outil Flow pour cet aspect de leur formation : ainsi, au bout de la première semaine, ils sont complètement opérationnels. »





LES 6 C D'UN PROCESS D'ONBOARDING

«Talya Bauer, doctorante et auteure de l'ouvrage *Onboarding New Employees : Maximizing Success* et membre à part entière de la fondation SHRM Effective Practice Quidelines Series, déclare : « La recherche et la sagesse populaire suggèrent l'idée qu'un employé a 90 jours pour faire ses preuves au sein de son nouveau poste ». « Plus vite une recrue se sent bien accueillie et préparée dans ses nouvelles fonctions, plus vite elle sera capable de contribuer au succès de l'entreprise ».

Dans son rapport, publié il y a une dizaine d'années Talya Bauer a su identifier 4 niveaux distincts au sein du processus d'onboarding, en les intitulant les 4C. Elle déclare notamment à ce sujet : « Les organisations qui se concentrent sur les 4C témoignent d'un processus d'onboarding plus efficace, avec des résultats opérationnels plus probants que les organisations qui ne suivent pas ce processus ».



Depuis, Tayla a désormais développé sa réflexion au moyen de 6C :

Conformité : A ce niveau, les ressources humaines forment les nouveaux employés à la politique d'entreprise et aux questions légales.

Clarification : Les ressources humaines s'assurent de la compréhension des employés quant à leur nouveau rôle, et les attentes qui en découlent.

Culture : Les ressources humaines exposent les nouveaux talents aux normes et aux valeurs de l'organisation.

Connection : Les ressources humaines connectent les nouveaux arrivants au reste des équipes et aux informations internes.

Confiance : Les ressources humaines façonnent l'employé en fonction de ses expériences en l'aidant à se sentir légitime dans ses fonctions.

« **Check-back** » : Les ressources humaines prennent du temps pour échanger avec les nouveaux employés afin d'avoir un retour d'expérience. Ils tirent également profit des feedbacks énoncés afin d'améliorer continuellement leur processus pour l'avenir.

« La recherche et la sagesse populaire suggèrent l'idée qu'un employé a 90 jours pour faire ses preuves au sein de son nouveau poste ». « Plus vite une recrue se sent bien accueillie et préparée dans ses nouvelles fonctions, plus vite elle sera capable de contribuer au succès de l'entreprise ».

Talya Bauer

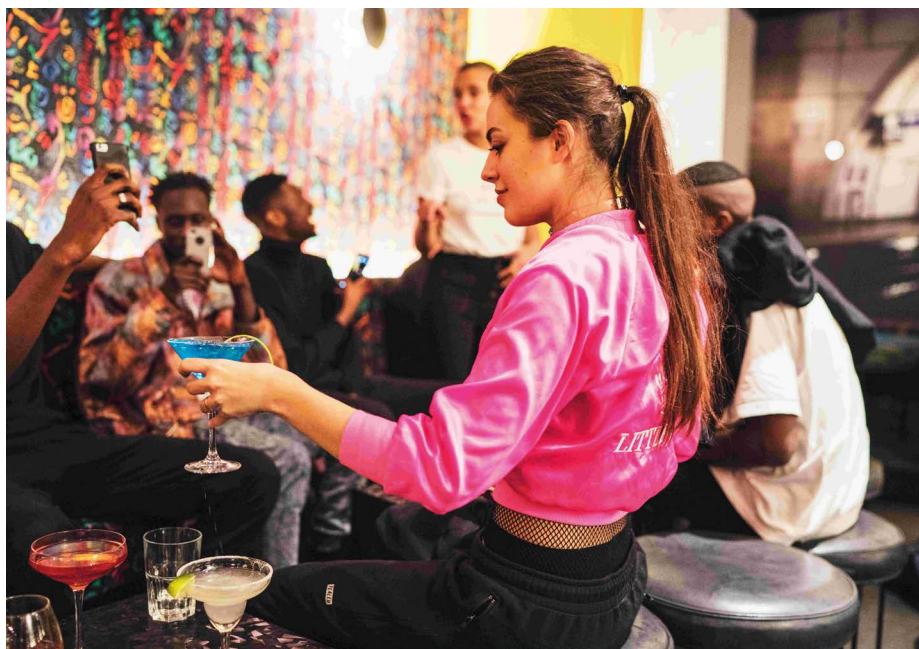




LES BONNES PRATIQUES POUR UN PROCESS D'ONBOARDING RÉUSSI

Le processus d'onboarding comporte toujours les mêmes étapes, indépendamment du secteur. Cependant, accueillir de nouveaux talents au sein d'un secteur basé sur l'humain, comme celui de l'hôtellerie-restauration, suppose un ajustement spécial afin de retenir et engager ces talents dès le début.

Transformez vos nouvelles recrues en une équipe loyale avec les bonnes pratiques ci-après :



UN PROCESSUS D'ONBOARDING EN LIGNE

Les formulaires sans fin et la paperasse administrative ne sont pas gages d'un processus d'onboarding fluide : la digitalisation de cette étape est ici nécessaire !

Immédiateté : L'onboarding peut commencer dès que le nouvel employé accepte l'offre d'emploi. Cela suppose que l'on peut se débarrasser des formulaires administratifs bien avant l'arrivée de ce dernier au sein de l'entreprise.

Engagement : Plus le processus d'onboarding commence tôt, plus vite vos futurs employés se sentiront inclus dans l'équipe, et cela, avant même leur premier jour en poste. Comme évoqué auparavant, cela assure également aux nouveaux talents issus de la Génération Z que votre entreprise se tient au fait des nouvelles innovations. Les accueillir avec des rames de papier à remplir dès leur premier jour risquerait de les faire fuir !

Uniformité : La digitalisation de votre processus d'onboarding permet également de standardiser votre processus de recrutement et d'alléger votre volume de travail. Cela vous aide également à assurer un accueil de qualité envers tous les nouveaux arrivants.

Précision : Héberger vos modules de ressources et les tests en ligne vous permet de disposer d'un historique des progrès de chaque employé, et ce, dès le début de ses fonctions. Ces données sont indispensables pour élaborer de futurs bilans de performance.



GENERATOR

Le processus d'onboarding en ligne est d'ores et déjà implanté au sein de Generator & Freehand Hotels : « Chaque employé se forme sur la base d'une formation en ligne liée au plan de maîtrise sanitaire, et, selon l'ancienneté de l'employé, sur les standards et les procédures liées à la marque »
déclare Dan Merchant.



UN APERÇU DU SECTEUR :

CONSTELLATION CHEZ LEVY UK

Issu du groupe Compass, le service Levy est le partenaire de restauration officiel dédié aux événements et tournois sportifs, aux rassemblements culturels, ainsi qu'aux centres de conférence.

Il se charge d'offrir une nourriture savoureuse et un service de qualité, et cela, de manière exclusive, pour chaque annonceur – à titre d'exemple, on peut citer le tournoi de Wimbledon, le dôme O2 ou encore le stade de Twickenham, à Londres.



L'entreprise Levy prend en charge l'onboarding simultané de milliers de nouveaux employés, assignés par la suite à divers événements et établissements. Comme on peut le supposer, un effort considérable a été opéré concernant ce processus, afin d'assurer un service optimal pour leurs clients.

Levy a notamment su tirer avantage de la crise sanitaire en mettant en place un nouveau projet : la transformation de leur programme de formation, initialement en « face-to-face », vers une plateforme de formation en ligne. En choisissant la solution Flow Learning, l'entreprise a pu digitaliser son processus de formation et propose désormais un outil optimal.

Ce système hautement automatisé et simple d'utilisation permet de contacter n'importe quel candidat dans les 48h qui suivent l'envoi de la candidature, réduisant ainsi la durée d'onboarding de cinq jours à seulement une journée. Grâce à la solution Flow, l'entreprise a également pu développer, au format mobile, des modules de cours en ligne plus engageants et plus courts, qui s'adaptent au mieux aux emplois du temps de leurs équipes.





LE PRÉ-BOARDING :

Beaucoup de choses peuvent être mises en place en amont du jour d'arrivée d'un nouvel employé : en effet, c'est le moment idéal pour développer l'engagement de ce dernier vis-à-vis de votre entreprise et éveiller son intérêt pour le poste.

Un système d'onboarding en ligne permet de se débarrasser de la paperasse administrative et de rendre le premier jour plus intéressant pour le nouvel arrivant. Parmi les informations qui peuvent intéresser ce dernier avant son arrivée dans l'entreprise, on peut citer, par exemple, les informations de l'entreprise, la charte organisationnelle, les modalités et procédures RH, ainsi que les avantages et bénéfices adressés à l'employé. Vous avez également la possibilité d'envoyer un message d'accueil de la part de son futur manager ou de sa future équipe. Places de parkings, emplacements de vélos... N'importe quelle information peut aider !

Certaines entreprises ont même introduit leurs nouveaux employés via leurs réseaux sociaux en amont du premier jour afin de tenir au courant leur communauté.



Selin Boga, responsable RH chez Fresh Burritos

« Le processus d'onboarding réside notamment dans la préparation de l'arrivée du nouveau collaborateur. (...) En amont, nous collectons ses documents administratifs pour effectuer son contrat de travail. Cette phase de pre-boarding dure généralement 3 jours ». Elle ajoute notamment : « Aussi, pour gagner du temps sur l'intégration en amont, nous avons souhaité digitaliser la phase administrative en proposant un outil de signature électronique. (...) Pendant cette phase, nous donnons également à nos nouveaux talents l'accès à leur espace personnel et à leur logiciel de formation afin qu'ils puissent s'imprégner des supports. (...) Enfin, nous informons évidemment les équipes en amont en envoyant un mail de bienvenue ».



LE JOUR J

Les premiers jours ont un impact durable sur la manière dont le nouvel employé perçoit l'entreprise. En effet, l'objectif pour le nouvel arrivant est de comprendre le fonctionnement de l'entreprise et les différents rôles liés à son activité.

Organisez-vous en amont et délivrez à votre nouvelle recrue un message positif, adapté à votre marque et à la culture d'entreprise. Ils ont besoin d'être rassurés !

Selin Boga a souhaité développer l'accès aux informations, et ce, dès le premier jour des nouveaux employés : « Le jour J, nous accueillons les nouveaux collaborateurs dans les locaux. Nous leur attribuons des uniformes et un livret d'accueil qui regroupe toutes les informations de l'entreprise. Ils peuvent ainsi obtenir des réponses concrètes concernant les avantages de l'entreprise, le système de mutuelle, etc... ».

Alors que les documents du pré-boarding couvrent l'ensemble des informations d'une entreprise, la mise en pratique s'avère plus fastidieuse. A titre d'exemple, les pratiques liées au plan de maîtrise sanitaire peuvent être intégrées grâce à des outils adaptés au secteur.

Pour Dan Merchant, la solution Flow accompagne ses nouveaux talents : « durant les premiers jours, les employés se consacrent à leur apprentissage sur l'outil. Ils peuvent ensuite se lancer dans leurs missions, découvrir les lieux et rencontrer leurs collègues ».

Simplifiez également vos checklists quotidiennes grâce à une application ergonomique comme la solution Compliance by MAPAL : cet outil vous assurera une prise de poste rapide, en toute conformité. Vos employés pourront, dès le départ, se sentir confiants et éviteront d'éventuelles erreurs sur des procédures importantes.



ANTICIPEZ ET PRÉPAREZ EN AMONT
LE JOUR D'ARRIVÉE

CLARTÉ & TRANSPARENCE

Au commencement d'un nouveau poste, de nombreuses incertitudes peuvent émerger : il est primordial d'assurer à votre nouvel employé une visibilité claire et précise sur son planning durant la première semaine, afin de le motiver et de développer son enthousiasme.

Aussi, ce n'est pas un secret... l'élaboration au préalable de plannings d'équipes n'est pas toujours une tâche aisée. Fort heureusement, cette étape chronophage et compliquée peut être considérablement simplifiée grâce à un logiciel de gestion de management. A titre d'exemple, l'outil Workforce de MAPAL utilise un puissant algorithme, capable de délivrer des plannings de manière instantanée et optimale, en permettant ainsi aux managers d'optimiser leurs coûts, et de fait, leur productivité.

Par ailleurs, vous avez la possibilité de garder vos nouveaux employés « à la page » en leur donnant accès aux détails pratiques, en amont de leur premier jour. Ils seront ainsi capables de consulter leur planning et pourront même échanger avec les membres de leur équipe via une messagerie au sein de l'outil.



UN ACCUEIL GÉRÉ PAR LES « SENIORS »

Même si les managers sont souvent occupés, ils se doivent de prendre du temps pour leurs employés. Le soutien d'un manager peut, soit améliorer, soit miner les chances d'un nouvel employé. Des profils « senior » peuvent également présenter aux futurs employés leur plan de développement de carrière et les tenir au courant concernant les dates de futurs entretiens de compétences. Présentez-leur votre plateforme de formation et les premiers modules à remplir. Cela instaurera une certaine confiance pour votre nouvel employé et boostera sa motivation.

Si cela est possible, un message ou une brève rencontre avec le CEO de l'entreprise serait un véritable coup de pouce pour n'importe quelle nouvelle embauche : le futur talent se sentira valorisé et membre à part entière de l'équipe, dès son arrivée au sein de l'entreprise.



ANTICIPEZ ET PRÉPAREZ EN AMONT
LE JOUR D'ARRIVÉE

CONTACTS PERSONNELS ET RÉUNIONS « ONE-TO-ONE »

La socialisation est l'élément clé pour que les nouvelles recrues se sentent à l'aise dans leurs nouvelles fonctions, particulièrement les premiers jours.

L'une des phases essentielles d'un programme d'intégration vise à programmer en amont des prises de contacts ou des rencontres avec les membres de l'équipe et les proches collaborateurs. Cette étape permet ainsi de rendre le processus d'intégration le plus engageant possible et instaure d'emblée une atmosphère positive : elle leur permet notamment de poser toutes les questions qu'ils se posent.

Selin Boga base l'intégration de ses futurs talents sur la régularité des interactions professionnelles : « Nous opérons un suivi solide des nouveaux employés, au moyen notamment d'entretiens réguliers : le premier se déroule au bout d'un mois après l'entrée dans l'entreprise avec le parrain d'intégration, puis à la fin de la période d'essai avec le manager référent afin de vérifier que l'intégration s'est déroulée de manière optimale. Enfin, un entretien au bout de six mois nous permet de vérifier les acquis de l'employé, mais aussi de s'assurer que tout se passe pour le mieux pour lui. ».

L'interaction et le contact sont des composantes à maintenir tout au long de l'expérience d'un employé.



« Chez Ennismore », rappelle Hannah Marsh, « un processus régulier de contrôle s'assure que les managers prennent le temps de s'asseoir et d'échanger avec leur équipe sur des sujets en cours. Aussi, nous constatons que ce processus fonctionne et leur donne envie de rester chez nous... En adaptant l'offre de formation et de développement ».



UN MENTOR OU UN « BUDDY » ATTITRÉ

Il semble évident de souligner que les nouveaux arrivants d'une entreprise peuvent se sentir anxieux, voire gênés lorsqu'ils démarrent dans leurs fonctions. L'attribution d'un coéquipier dont ils pourront tirer des enseignements, mais aussi sur lequel ils pourront s'appuyer est un excellent moyen pour les accompagner.

Un « buddy » peut ainsi guider le nouvel employé, lui expliquer le fonctionnement de la structure et ainsi l'intégrer plus facilement à la culture d'entreprise : le fait de se sentir accueilli et accompagné augmentera son désir de rester dans l'entreprise et améliorera sa productivité.

Le manager a pour objectif d'attribuer le coéquipier avec précaution, en définissant clairement les responsabilités des deux parties, afin qu'ils sachent quoi espérer l'un de l'autre.



ANTICIPEZ ET PRÉPAREZ EN AMONT LE JOUR D'ARRIVÉE



Au sein de sa stratégie d'onboarding, **Dan Merchant, de Generator & Freehand Hotels**, propose ce type de soutien : « nous assignons un « buddy » à chaque nouvel employé. Il s'agit généralement du manager référent : ce dernier familiarise le nouvel employé à son équipe et, plus largement, au business. »



GENERATOR



Selin Boga, du Groupe Fresh Burritos l'affirme également, le soutien d'un « parrain » s'avère essentiel pour l'intégration des nouveaux arrivants, mais également pour partager la culture d'entreprise : « Nous choisissons un parrain ou une marraine dans chaque restaurant. Cela se fait sur la base du volontariat mais nous privilégions les employés qui ont une ancienneté suffisante et qui pourront transmettre notre culture d'entreprise. »



LE DÉPLOIEMENT D'UN PLAN DE CARRIÈRE VIABLE

Un système de gestion d'apprentissage efficace est crucial afin de proposer aux nouveaux arrivants, mais aussi aux employés moins récents, un parcours professionnel solide.

A titre d'exemple, Ennismore a lancé, à destination du développement et de la formation de ses employés, la plateforme Flow Learning en 2019 : cet outil vise à renforcer le champs d'action des ressources humaines grâce à une gestion des évaluations et un planning de remplacement.

La solution dispose également d'un outil de mapping qui permet de mieux identifier ses objectifs, ainsi qu'un outil de gestion des performances. Comme l'a évoqué Hannah Marsh, « Nous sommes en faveur des promotions internes, primordiales, selon nous, compte tenu de la situation actuelle – Cela suppose un accompagnement de notre part pour les emmener là où ils souhaitent arriver, professionnellement ».

« La rémunération n'est plus suffisante, il faut apporter des avantages pour motiver et fidéliser autrement, (...) notamment grâce à des actions RH auprès des collaborateurs, avec des récompenses à la clé » déclare Selin Boga, responsable RH chez Fresh Burritos. Elle rajoute :



« Nous souhaitons accentuer nos efforts sur les évolutions de carrière internes. (...) Nous essayons de mettre en valeur nos talents – nous avons notamment mis en place une Revue des Talents – et nous leur proposons des formations internes pour qu'ils puissent évoluer au sein de la structure ».

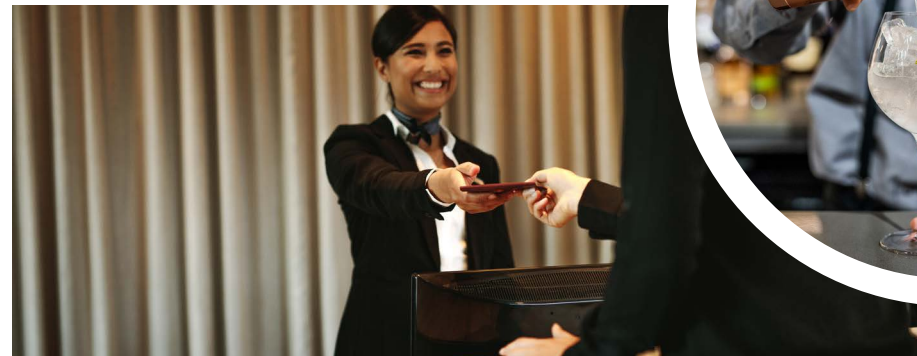
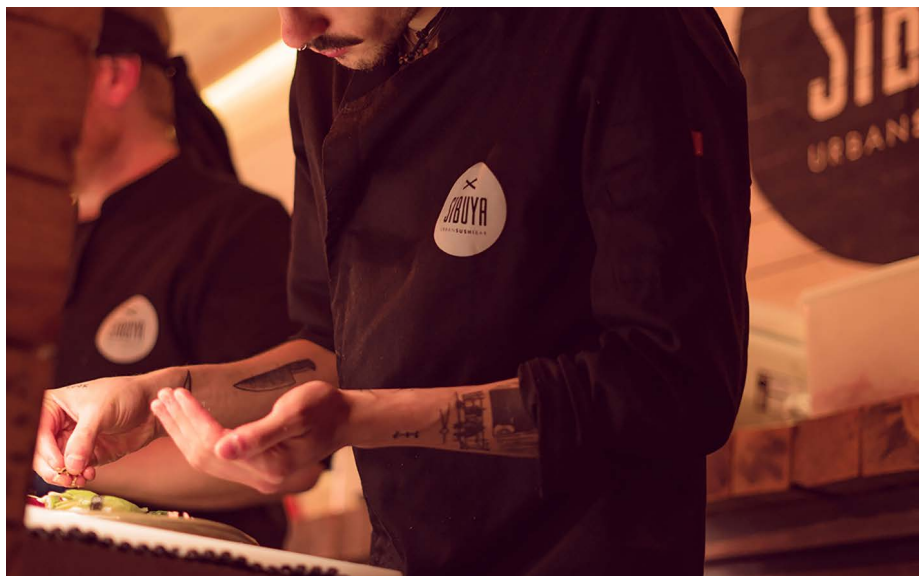


ANTICIPEZ ET PRÉPAREZ EN AMONT LE JOUR D'ARRIVÉE

CADEAUX DE BIENVENUE & UNIFORMES

Les employés doivent savoir en amont s'ils doivent porter ou non un uniforme, et comment s'en procurer un. Si aucun uniforme n'est prévu, assurez-vous qu'ils soient renseignés sur la manière de s'habiller afin d'éviter toute gêne pour le premier jour de travail.

Les cadeaux de bienvenue, quelles que soient leurs tailles, sont toujours une agréable surprise et une manière d'accroître le dévouement des nouveaux employés. Si ces cadeaux sont dotés d'un logo, l'attachement à la marque s'en portera encore mieux, et si ce sont des échantillons de nourriture ou de boissons, vos nouveaux talents pourront également, dès leur arrivée, devenir des ambassadeurs produits !



DONNEZ-LEUR UN APERÇU DE VOTRE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

L'essence même du secteur de l'hôtellerie-restauration réside bien évidemment dans un excellent service client.

Le meilleur moyen de guider un nouvel arrivant concernant la manière d'appréhender le service est, bien évidemment, de lui en faire faire l'expérience directement ! Cet exercice s'avèrera bien plus utile et inspirant sur les premiers jours de prise de poste, que n'importe quelle paperasse ou listes de règles.

Par ailleurs, en fonction des circonstances, certaines entreprises choisissent de mettre en place, de manière périodique ou spécifique, des sessions simultanées de mise en pratique pour toute une équipe.





ANTICIPEZ ET PRÉPAREZ EN
AMONT LE JOUR D'ARRIVÉE

LA CULTURE ET LA CONNEXION, CE NE SONT PAS QUE DES RÈGLES OU DE LA CONFORMITÉ

Comme évoqué précédemment, il existe de nombreuses façons d'encourager la culture et les interactions en amont, ainsi que le jour J. Cependant, la culture se doit d'être diffusée et expliquée.

La culture d'entreprise désigne la manière dont une équipe doit évoluer, gérer ses clients, et fonctionner en interne. Nombreuses sont les organisations qui disposent d'un manifeste ou d'un code de conduite afin de définir les missions et les valeurs de l'entreprise. Ces ressources sont mises à disposition des nouveaux employés tout au long du processus d'onboarding. En effet, le fait de donner aux nouveaux arrivants des objectifs clairs et de les informer de manière transparente leur permet de rester concentrés et de commencer sur les chapeaux de roue !

Les employés sont, en effet, plus à même de s'investir personnellement au sein d'une structure s'ils se sentent en phase avec la culture d'entreprise mise en place. Ainsi, plus vite cette dernière s'y attelle, moins elle risque de perdre ses nouveaux arrivants au cours des premiers mois.

Face aux nombreux challenges liés au recrutement, la chaîne Generator & Freehand Hotels met sa culture d'entreprise au premier plan. Dan Merchant déclare en effet : « sans une culture d'entreprise et une marque employeur solides, votre structure ne pourra se distinguer et devenir rentable ».



ATTEINDRE L'EXCELLENCE GRÂCE AU LOGICIEL FLOW LEARNING

Au sein du secteur de l'hôtellerie-restauration, l'excellence concernant l'onboarding et le recrutement est à la portée de tous. En évolution constante concernant les dernières technologies, les innovations liées au secteur et les besoins des consommateurs, Flow Learning de MAPAL est, depuis une dizaine d'années, le logiciel de référence en matière de gestion de la formation.

Entièrement orientée vers l'humain, la solution Flow Learning by MAPAL couvre tous vos besoins en termes d'onboarding et de formation pour vos équipes : elle s'intègre avec fluidité aux différents systèmes RH afin de simplifier vos processus en cours.

Avec Flow Learning de MAPAL, vous avez la possibilité d'adapter vos contenus de formation afin qu'ils s'ajustent parfaitement à votre marque et à ses valeurs. Vous pouvez également adapter vos formations en fonction des différents rôles au sein des équipes et également assigner ou modifier automatiquement les parcours professionnels. Bénéficiez d'une librairie complète de cours ou bien créez et personnalisez vous-même votre outil.

Garantissez à vos équipes des formations adaptées, dès qu'ils en ont besoin. La plateforme Flow propose un contenu de formation au format mobile, qui, non seulement, crée de l'engagement et motive les apprenants, mais améliore également les connaissances. Connectez vos équipes et faites-les interagir via des forums, actualités et tableaux de bord.

Les managers d'équipe peuvent aisément suivre les progrès des employés et établir des rapports afin d'assurer des performances optimales, ainsi qu'un apprentissage fluide et clair.





VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

www.mapal-os.com