

3^E ATELIER- BALARUC LES BAINS – 6/11/2023 – ARCHIPEL DE THAU



Ordre du jour

1- Rappel du travail effectué lors des 2 1ers ateliers de co-construction

Lors du 1^{er} atelier, à la question, comment impliquer les professionnels du tourisme et les habitants pour un accueil touristique de qualité sur tout le territoire, les professionnels ont évoqués deux pistes de travail prioritaires :

- Les techniques et compétences d'accueil
- Une meilleure connaissance du territoire et de l'offre touristique par les pros et les habitants

Lors du 2^e atelier, les professionnels ont réfléchi à comment mettre en œuvre ces pistes de réflexion. Les propositions ont été nombreuses :

- Accompagnement personnalisé : tutorat, coaching
- Développement des savoirs-être : gestuelles, élocution, attitude (sourire), techniques d'accueil (BAM), attention portée au profil des candidats lors des recrutements
- Formation sur les compétences liées à l'accueil (vente, gestion des conflits, grc...)
- Création d'une université du tourisme dans l'Archipel de thau
- Développement des éductours et des expériences sur site,
- Collecte d'infos par l'OT avec fiche prestataire par activité et par lieu
- Mise en place d'une tenue commune à l'archipel
- Newsletter avec des liens sur le territoire
- Recrutement priorisant le savoir-être
- Organisation de « rencontres de l'accueil »

2- Choix des actions prioritaires

Pour ce 3^e atelier, il a été demandé aux professionnels quelles actions, ils souhaitent approfondir. Leur choix s'est porté sur « un recrutement priorisant le savoir-être »

Contexte expliquant le choix de l'action à travailler

Les structures touristiques sont confrontées à des difficultés de recrutement et des difficultés avec la posture des saisonniers notamment du personnel d'accueil :

- Inadaptation entre le profil des candidats et les attentes des entreprises
Exemple : période de stage ne correspondant pas à l'activité de l'entreprise
Décalage sur le contenu des formations et l'organisation des entreprises
- Périodes de contrat proposée par les entreprises sont trop courtes de contrat et/ou à temps partiel ; ce qui n'intéressent pas les saisonniers.
- Question de la primauté entre savoir-être / diplômes
- La difficulté de se loger pour les saisonniers restreint les possibilités de recrutement.
- Motivation, implication, fidélisation, sentiment d'appartenance à la structure des saisonniers sont problématiques.

➤ Propositions d'action :

Interne aux structures

- Fidélisation passe par une modification des salaires (prime d'intéressement...) et une réorganisation du temps de travail (4 jours, mutualisation de salariés entre structures...)
- Promesse d'embauche d'une année sur l'autre
- Prime de fidélité, prime de fin d'année. (permet de maintenir l'intérêt), moment de cohésion, pause café, tenues.

- Participation à un CE

A travailler en réseau

- Action de sensibilisation auprès des partenaires de formation (université, GRETA, Lycée...)
- Mutualisation des ressources (cvthèque, lors des entretiens)
- Entretien favorisant l'émergence des savoirs-être (refonte des grilles de recrutement à penser) mise en situation dès les 1ers jours d'embauche pour éviter écart entre entretien et réalité
- Communication autour des recrutements (ex : page facebook, salon des recrutements, page web commune...)

➤ Résultats attendus :

Moins de turn over

Moins d'externalisation

Meilleure connaissance de l'offre, meilleure connaissance des clients et donc un meilleur accueil des visiteurs sur le territoire

Amélioration de l' image des structures

Cohésion d'équipe

Conclusion :

La problématique du recrutement des saisonniers notamment d'accueil est une difficulté partagée par plusieurs structures. L'atelier thématique a permis d'aborder des propositions d'actions qui relèvent des structures en interne mais aussi d'un travail de réseau.