

Le secteur de la restauration doit se montrer plus attentif à ses équipes terrain en investissant sur la motivation et la formation

44% des employés du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ressentent un manque de reconnaissance au travail

Des professionnels en manque de reconnaissance

Une étude menée par YOOBIC - plateforme pour digitaliser les tâches, la communication et la formation des équipes terrain - auprès de 800 employés de terrain a mis en évidence que les employés du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ressentaient une plus forte monotonie au travail et un manque de reconnaissance par rapport à d'autres secteurs. Un tiers des employés de l'hôtellerie et de la restauration ont ainsi déclaré que leur secteur ne leur offrait pas assez de nouveaux défis. 30% des répondants se sentent déconnectés du siège et 44 % affirment manquer de reconnaissance de leur hiérarchie. Autant de facteurs participant à un manque de motivation et d'implication dans leurs missions au quotidien. A noter, que le manque de formation des équipes pourrait être une piste expliquant ces frustrations : seulement la moitié des travailleurs de ce secteur déclare être formée une fois par an.

La formation au coeur de la reprise

Après 200 jours d'arrêt d'activité, la reprise est un véritable défi pour le secteur qui prévoit, selon Pôle Emploi, 300 000 recrutements cette année – dont 80 000 serveurs et 44 000 cuisiniers –, souvent en CDD. Et les saisonniers pourraient manquer à l'appel. Un manque de personnel qui, pour certains établissements, est même déjà une réalité. Selon une étude nationale de l'UMIH (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie), 150 000 salariés de l'hôtellerie-restauration ont changé de métier depuis le début de la crise de la Covid-19. Si les fermetures et la mise en chômage partiel peuvent expliquer ces défections, on ne peut nier qu'une certaine lassitude et un manque d'accompagnement des personnels de terrain en sont aussi la cause. Le secteur qui s'apprête à recruter en masse doit particulièrement chouchouter les nouveaux collaborateurs afin que leur engagement et leur motivation ne faiblissent pas. En délivrant régulièrement des modules de formation courts aux personnels de terrain, on renforce leur expertise métier mais on peut aussi leur offrir des conseils pratiques lors de la phase cruciale de la prise de poste.

Des pistes concrètes pour mieux accompagner les équipes terrain

Pour améliorer les conditions de travail des équipes terrain, il faudra répondre à la demande croissante des employés en matière d'évolution de carrière et aux besoins de formation afin de rendre le secteur plus attrayant pour les employés potentiels. 50 % des employés sur le terrain déclarent en effet n'être formés qu'une fois par an voire moins, alors que 54 % souhaiteraient avoir accès à une formation "permanente", à la demande, via des solutions d'apprentissage mobiles ou basées sur des applications. Ce manque de formation contribue à un sentiment de stagnation qui est

particulièrement frustrant pour les jeunes travailleurs, puisque près de la moitié des millennials interrogés - qui représentent aujourd'hui les trois quarts de la main-d'œuvre de première ligne - disent se sentir insatisfaits dans leur rôle.

"Après des fermetures à répétition pendant plus d'un an et la mise en place de mesures sanitaires inédites, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration se retrouve face à des défis majeurs qui l'obligent à se réinventer. Peut-être plus que dans tout autre secteur, les équipes sur le terrain participent de manière cruciale à la qualité de l'expérience client. S'appuyer sur des collaborateurs formés, motivés et engagés est essentiel pour proposer la meilleure expérience client possible", a commenté Fabrice Haiat, PDG de YOOBIC.

"Engager, motiver et retenir les talents est un défi permanent qui ne sera résolu que si les entreprises investissent dans l'amélioration de l'expérience employé. Il est essentiel que ces entreprises donnent des moyens à leur personnel de première ligne, en proposant des outils de communication et des plates-formes de formation digitale qui non seulement soutiennent leurs personnels au quotidien, mais peuvent aussi les accompagner dans leur développement", a-t-il conclu.

L'intégralité de l'étude Yoobic est téléchargeable [ici](#)

À propos de YOOBIC - <https://yoobic.com/fr/>

YOOBIC est une plateforme digitale tout-en-un pour les entreprises disposant d'équipes terrain. Grâce à la digitalisation des processus opérationnels, de la formation et de la communication interne, YOOBIC améliore la performance opérationnelle tout en renforçant significativement l'expérience quotidienne des collaborateurs sur le terrain.

YOOBIC accompagne plus de 200 clients à travers le monde comme Lidl, Monoprix, Fnac-Darty, General Mills, Sanofi, Lacoste, ou encore Domino's Pizza.