



HOTELIS : l'excellence au service des métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Hotelis est l'une des plus importantes sociétés suisses actives dans le recrutement et la sélection de talents pour des postes stables et temporaires dans l'hôtellerie et la restauration.

Visant toujours l'excellence, Hotelis s'appuie sur une sélection approfondie des candidats largement basée sur des relations interpersonnelles, sur un programme de formation, et des conditions de travail conformes et respectueuses de la Convention Collective Nationale du Travail. Hotelis a la particularité de posséder son propre centre de formation. Cette idée innovante et unique en Suisse, dans le domaine de l'hôtellerie et de restauration, permet de former des collaborateurs aux méthodes, protocoles et standards qualité afin d'accroître leur efficacité au sein de leur environnement professionnel.



Présentation avec **Lionel Fontaine**, directeur d'Hotelis

La société Hotelis...

Lionel Fontaine : Hotelis est une société qui propose des solutions RH depuis 2008, spécialisée dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie. Nous avons pour volonté de proposer aux clients des collaborateurs temporaires plus efficaces que ceux de nos concurrents. Pour ce faire, nous avons directement intégré des cours de formation dans la délégation de service. Cette démarche nécessitant des compétences additionnelles, nous avons recruté des formateurs prenant en charge nos collaborateurs temporaires. Au regard des résultats positifs, nous avons progressivement décidé d'extraire notre département

de la formation afin de créer un centre de formation dédié. Aujourd'hui, Hotelis intervient dans le recrutement fixe et temporaire de collaborateurs et de cadres, dans la formation professionnelle continue pour nos collaborateurs et aussi ceux de nos clients.

Comment êtes-vous organisés ?

L.F. : Hotelis est organisé en 5 agences, chacune intervenant dans un périmètre géographique précis. En interne, l'entreprise compte des collaborateurs spécialisés choisis pour leurs compétences et connaissances opérationnelles. À la suite de leur recrutement, nous leur dispensons une formation RH afin qu'ils puissent être en mesure de sélectionner, recruter et déléguer des collaborateurs temporaires dans le respect de la loi liée à la location de services. Ainsi, nous permettons à des professionnels du terrain, désireux de poursuivre leur métier, de l'aborder dans un contexte différent et au travers d'une vision nouvelle. Ils utilisent donc leurs connaissances et leurs compétences dans un contexte différent.

Quel type de services proposez-vous aux établissements de santé ?

L.F. : Nous sommes compétents dans le recrutement de collaborateurs stables et temporaires, la formation professionnelle ainsi que dans une prestation englobant les activités de nettoyage et d'entretien de locaux. Notre offre correspond parfaitement au département « House-keeping » pour l'hôtellerie de luxe et de l'intendance pour le domaine parahôtelier. Nos experts du recrutement et de ces métiers opérationnels sélectionnent des femmes de chambre et les délèguent en fonction des missions demandées. De plus, ils se rendent régulièrement sur place afin de constater la qualité des prestations, d'enrichir les compétences et les connaissances du collaborateur temporaire au travers de formation dont le coût n'est pas à la charge de nos clients.

Comment les besoins hôteliers des établissements de santé ont-ils évolué ?

L.F. : Aujourd'hui, nous constatons, en Suisse notamment, qu'une clientèle relativement aisée pour laquelle les cliniques, les homes et les hôpitaux doivent afficher une certaine qualité de service. Ces établissements ont donc décidé de recruter des compétences hôtelières pour assurer le bon fonctionnement de leurs départements parahôtelières. Ce choix a eu pour conséquence de rehausser le niveau de qualité des prestations. Par exemple, certaines cliniques recrutent aujourd'hui des chefs renommés ayant exercé dans des restaurants gastronomiques. Leur expérience permet de réinventer la carte d'un établissement et d'améliorer ses résultats sur le plan culinaire, accompagnant l'excellence de l'offre de soins. Ces dernières années, le niveau de qualité des repas en établissements de santé a considérablement augmenté. Les équipes de restauration sont toujours plus professionnelles et cherchent à combler au mieux les besoins et les attentes des patients. Dans le cadre de cette optimisation, Hotelis organise des cours sur l'alimentation pour la personne âgée. Ces cours traitent des difficultés rencontrées par certains cuisiniers professionnels peu habitués à ce

type de clientèle. Nous devons donc les sensibiliser aux problématiques liées à une restauration en établissement de santé ou en home : la perte de goût, la difficulté, pour certains patients, à mastiquer les aliments, à les digérer, etc.

Pour Hotelis, quels sont les enjeux liés au secteur très exigeant de la santé ?

L.F. : Notre objectif principal consiste à maintenir cette capacité à déléguer, pour des emplois de courte ou longue durée, des professionnels parfaitement qualifiés dans un contexte toujours plus exigeant, notamment au niveau de l'hygiène. La santé et la sécurité alimentaire sont au premier plan dans la restauration en établissement de santé ou en entreprise. Nous devons continuellement rechercher le bon profil pour proposer des professionnels répondant pleinement aux attentes de nos clients. Nous constatons un développement important dans ce secteur, avec des cliniques et des homes toujours plus nombreux. Il incombe donc à Hotelis de disposer d'équipes suffisantes pour répondre à ces défis souvent complexes.

Comment intégrez-vous les spécificités du domaine de la santé dans vos actions quotidiennes et dans la formation de vos collaborateurs ?

L.F. : Nos collaborateurs ont tous une formation initiale dans l'hôtellerie haut de gamme qui leur octroie la compétence et l'habitude de la précision. Par la suite, nous leur fournissons des informations sur les comportements des différents « clients » qu'ils seront amenés à rencontrer au cours de leurs missions. Dans la plupart des restaurants, le cuisinier n'est pas en contact avec son client, contrairement aux professionnels de la restauration en EMS qui assurent le service et circulent dans la salle pour recueillir les commentaires des résidents. Nous sensibilisons donc nos collaborateurs temporaires à ce contact avec le patient ou le résident afin qu'ils abordent ces contacts dans un état d'esprit différent.



Quelle est la nature de vos relations avec les équipes des établissements de santé ?

L.F. : Nous constatons depuis de nombreuses années une véritable prise de conscience de la part des équipes quant à la qualité de la prestation hôtelière devenue bien plus importante dans les établissements de santé. Leur niveau d'exigence s'en trouve, d'ailleurs, augmenté. Le niveau de qualité et la rigueur en matière de présentation, de respect du goût et des recettes sont tels, aujourd'hui, ils offrent un nouveau regard sur la restauration dans ces établissements. Elle revêt une connotation positive et est reconnue pour sa qualité et son respect des normes d'hygiène.

Comment envisagez-vous l'évolution de la restauration en santé ?

L.F. : Une qualité de prestation croissante et une inventivité sans cesse renouvelée seront les pierres angulaires de la restauration en santé. Depuis plusieurs années, nous constatons une tendance à l'apprentissage de la nouveauté avec des cours sur les textures modifiées, les méthodes de prise des repas, l'implication de profils professionnels différents dans l'élaboration des menus, etc.

Comment la société Hotelis pourra-t-elle répondre aux enjeux de demain ?

L.F. : Nous maintenons une veille constante de ces nouveautés, dont certaines semblent plus proches de l'effet de mode que de la véritable innovation durable. Nous avons pour avantage de rester en contact avec le marché. Ainsi, lorsque de nouvelles prestations sont proposées, nous en sommes rapidement informés, notamment par nos clients qui nous sollicitent pour acquérir de nouvelles compétences, ces défis sont très stimulants pour nos équipes qui font de chaque demande un défi !

Quelles sont vos perspectives d'évolution ?

L.F. : Nous sommes convaincus que la formation est primordiale pour améliorer la qualité des prestations, notre centre de formation nous permet également de nous démarquer de nos concurrents. Nous constatons que certains de nos clients éprouvent des difficultés à libérer leur personnel pour leur permettre de suivre une journée de formation. Pour les y aider, nous expérimentons une solution d'e-learning permettant à des professionnels de se former à distance. Ils pourront ainsi se connecter à une plateforme de formation pour se perfectionner. Nos cours seront classés selon différents thèmes. Cette plateforme sera opérationnelle dans le courant de l'année 2016.

