

Webinaire CHR : comment réintégrer vos salariés lors de la reprise dans les meilleures conditions ?

Vendredi 29 mai de 10h à 11h

Témoignages en complément de la présentation diffusée.

Intervenantes :

- Coralie Schmitt - Psychologue clinicienne du Travail
- Sophie Mainguet – Hôtelière du Régent à Pornichet
- Marie Coiscaud – Restauratrice l'Atelier M à Plessé

Association Inspire :

Décrivez-nous rapidement votre établissement et la situation actuelle :

Sophie Mainguet, hôtel-restaurant le Régent à Pornichet :

Nous avons 23 chambres d'hôtel Logis, un restaurant traditionnel, une équipe annuelle composée de 9 personnes + 5 saisonniers. La réouverture s'est faite mi-avril avec peu de clients et depuis cette semaine, l'arrivée des habitués (clientèle business).

Marie Coiscaud, restaurant l'Atelier M à Plessé :

Le restaurant a ouvert il y a deux ans, je travaille avec une seule salariée. La réouverture est prévue pour mardi 02 juin. Depuis six semaines, nous faisons de la vente à emporter (période confinement et déconfinement).

Quel a été votre sentiment pendant le confinement ?

Sophie Mainguet, hôtel-restaurant le Régent à Pornichet :

Un sentiment de tristesse, une perte de repère et la rupture avec le quotidien. Mais aussi l'angoisse d'une fermeture définitive suite à la crise sanitaire.

Marie Coiscaud, restaurant l'Atelier M à Plessé :

Un sentiment d'impuissance et une grande frustration mais rattrapé par une très grande motivation pour rouvrir le restaurant, du fait aussi que ce soit un nouvel établissement.

Quels ont été les effets bénéfiques pour vous pendant cette période ?

Sophie Mainguet, hôtel-restaurant le Régent à Pornichet :

Avec mon mari, nous nous sommes confinés dans l'hôtel les 3 premières semaines. Cela nous a permis de consommer les denrées alimentaires qui avait été achetées pour le restaurant, et donc de ne pas jeter, de prendre le temps de faire le tour de nos 23 chambres et d'y faire les travaux et remises en état nécessaires pour lesquels nous n'avons pas toujours le temps au quotidien. Peu de changement pendant cette période dans le restaurant. L'aspect administratif (gérer le chômage partiel des salariés par exemple) a été très chronophage durant cette période, mais nécessaire. Nous nous sommes également concentrés sur les améliorations à apporter. Nous avons mis en place un service de restauration à emporter avec des pizzas faites maison, ce qui était une grande première.

Marie Coiscaud, restaurant l'Atelier M à Plessé :

J'ai mis à profit cette période pour faire des formations pouvant m'aider à la communication du restaurant, notamment grâce à l'accompagnement proposé par l'Académie eTourisme. Cette formation visait à améliorer notre communication via les réseaux sociaux. Notre formateur, Dominique DUFOUR s'est abonné aux pages Facebook des participants et conseillait sur les améliorations à y apporter. J'en ai également profité pour réviser mes recettes, car peu de temps à m'y consacrer habituellement.

Quel a été votre discours d'avant-reprise auprès de vos salariés et partenaires ? Et par quel(s) moyen(s) ?

Marie Coiscaud, restaurant l'Atelier M à Plessé :

Je suis restée en communication direct avec mon unique salariée, nous avons échangé sur nos inquiétudes respectives. Etant syndiquée à L'UMIH, et travaillant avec un expert-comptable, j'ai pu bénéficier du soutien de ces deux structures pour les aspects administratifs.

Sophie Mainguet, hôtel-restaurant le Régent à Pornichet :

Avec l'appui de mon mari, nous avons continué à travailler ensemble avec beaucoup de dialogue. Je souligne l'importance de la solidarité avec nos confrères Logis avec lesquels nous avons eu de nombreux échanges (appels, visios...). Nous avons aussi eu de nombreux contacts avec les hôteliers de Pornichet pendant cette période difficile. Une vraie solidarité avec beaucoup d'échange sur nos inquiétudes et nos espoirs. Nous avons eu peu de nouvelles des salariés pendant les 3 premières semaines de confinement, puis nous avons repris contact avec eux par mail.

Parlez-nous de votre plan de reprise :

Sophie Mainguet, hôtel-restaurant le Régent à Pornichet :

Au bout de 3 semaines, nous avons envoyé un mail aux employés, fait une remise à jour du registre unique des risques en étant accompagnés par la médecine du travail. Nous avons envoyé des fiches PDF mi-avril. De mi-avril à fin avril, nous communiquons avec nos salariés par visioconférence (une par semaine). Certains d'entre eux n'ont pas d'accès internet, ni aux outils web, dans ce cas, par contact téléphonique. Une référente COVID a été nommée au sein de l'entreprise ce qui apporte un réel soutien pour la mise en place des protocoles de nettoyage et pour la réorganisation du travail. Nous commençons à faire revenir les salariés progressivement (un par un) avec un à deux salariés maximum pour prendre le temps de tester nos procédures mises en place (nettoyage des

chambres par exemple). Actuellement, nous faisons une réunion tous les 10 jours pour écouter nos salariés au sujet de la mise en place des protocoles (qui seront mis à jour en fonction de l'évolution de la crise sanitaires), puis nous ferons des points plus réguliers.

Marie Coiscaud, restaurant l'Atelier M à Plessé :

J'ai eu peu de temps pour m'en occuper car je m'occupais en parallèle des ventes à emporter. Prochainement, nous allons nous réunir avec ma salariée pour en parler ensemble, pour mettre en place les protocoles par écrit, expliqué les changements et la réorganisation mis en place. Une phase test débutera dès mardi 02 juin lors de la réouverture du restaurant. Il y a une incertitude par rapport à l'affluence, nous ne savons pas si nous accueillerons 10 clients ou 30 clients comme avant.

Comment avez-vous géré la charge mentale en tant que dirigeante ?

Sophie Mainguet, hôtel-restaurant le Régent à Pornichet :

Je me suis concentrée sur l'essentiel, avec une organisation des tâches par priorité, sans se décourager. Il est très important de se faire entourer et d'avoir le soutien d'un référent en interne.

Les difficultés rencontrées : *La charge mentale liée à la quantité de travail que cela demande. Mais le plus compliqué est la surcharge de travail liée à la protection des salariés, des clients et de soi-même. Nous craignons une surcharge du travail pour les salariés qui doivent faire leurs tâches de travail habituelles plus le respect des protocoles liés au COVID. Nous serons obligés de faire des ajustements au démarrage de la saison. Il y aura besoin de faire des réunions d'équipe régulières. L'inquiétude des salariés est bien présente, par exemple la manipulation de la monnaie, il est donc nécessaire de bien les rassurer. Certains salariés sont stressés par la reprise, et certains clients restent insouciant. Le bon sens collectif prime.*

Marie Coiscaud, restaurant l'Atelier M à Plessé :

Pendant un moment, une envie de faire face très rapidement, puis je suis arrivée à saturation ce qui a été compliqué. Mais maintenant, j'ai hâte de reprendre et le retour de ma salariée va me redonner de l'énergie.

Les difficultés à venir : *Réussir à gérer l'insouciance de certaines personnes ou au contraire, les personnes très pointilleuses par rapport aux protocoles mis en place.*