

**Communiqué de presse**

Le 10 janvier 2023,

## Les difficultés de recrutement dans l'hôtellerie ne sont pas une fatalité

Alors que le tourisme, qui représente 8 % du PIB en France, reprend son rythme d'avant crise, les professionnels du secteur, hôtellerie compris, peinent à recruter. Malgré les campagnes de recrutement initiées par les pouvoirs publics<sup>1</sup>, le secteur enregistre depuis 2021 une fuite de près de 237 000 salariés entre février 2020 et février 2021<sup>2</sup>.

Edgar Suites, initiateur d'un concept de nouvelle génération d'appart'hôtels et première chaîne de résidences hôtelières à avoir obtenu son statut d'entreprise à mission fin 2022, a fait très tôt le pari d'une politique RH et de management différente afin d'attirer de nouveaux collaborateurs. En réinventant la place du salarié dans son entreprise, Edgar Suites ouvre une voie de réflexion pour accroître l'attractivité du tourisme et de l'hôtellerie sur le marché de l'emploi.

### S'adapter pour faire face aux difficultés de recrutement et rester attractif

Aujourd'hui, et encore plus dans cette période post-Covid, les candidats expriment leurs nouveaux besoins et attentes. Ils veulent trouver des structures leur permettant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, or les métiers du tourisme et de l'hôtellerie traditionnels ne le permettent souvent pas (horaires décalés ou de nuit, travail le week-end, pas de télétravail). Edgar Suites a ainsi identifié trois axes d'amélioration sur lesquels repose sa stratégie RH, en accord avec ses valeurs :

- **Permettre plus de flexibilité dans les conditions de travail et les volumes horaires pour un meilleur équilibre personnel des salariés.** Avec la pandémie, la mise en place de l'activité partielle et du télétravail pour certaines tâches administratives ont fait rejaillir la problématique du manque de flexibilité du secteur, habitué à des rythmes soutenus et souvent peu compatibles avec l'équilibre de vie recherché.
- **Revaloriser humainement les métiers de l'hôtellerie.** Afin d'améliorer l'engagement des salariés, notamment sur les postes techniques ou peu qualifiés, les employeurs doivent redonner du sens au métier et impliquer davantage leurs collaborateurs, que ce soit en matière de rémunération, de responsabilité ou d'évolution de carrière.
- **Fidéliser les équipes déjà en place pour limiter le turnover.** L'enjeu crucial pour l'industrie hôtelière pour les prochaines années va être la rétention de ses collaborateurs, qui ne sera possible qu'en trouvant des solutions pour répondre à leurs besoins et exigences.

### Edgar Suites, un modèle engageant et agile qui fait ses preuves

Le turnover dans l'industrie hôtelière ne trouve pas son origine dans la crise du Covid. Cette dernière n'a fait qu'exacerber et aggraver une tendance en révélant les fragilités et les revendications salariales déjà existantes. En effet, comme le rappelle Grégoire Benoit,

<sup>1</sup> <https://www.economie.gouv.fr/tourisme-campagne-communication-promouvoir-metiers-secteur>

<sup>2</sup> Etude de la Dares du 11 octobre 2022, « La France vit-elle une « Grande démission » ? »

Contact Presse Galivel & Associés

Carol Galivel / Tiphane Rouaud - 01 41 05 02 02 / 06 09 05 48 63

galivel@galivel.com - [www.galivel.com](http://www.galivel.com)

directeur des opérations et co-fondateur d'Edgar Suites, « *chaque année c'est en général un tiers de l'effectif global de l'hôtellerie-restauration qui se renouvelle. La différence est que depuis 2021 les salariés sont plus nombreux à quitter le secteur qu'à en rejoindre les rangs.* » Une tendance anticipée par les équipes d'Edgar Suites qui ont imaginé un modèle qui puisse répondre aux besoins des collaborateurs.



« *Nous avons compris que nous devons offrir une certaine souplesse et flexibilité pour rester attractifs au sein de cette industrie. Aujourd'hui, il est impossible d'attirer les talents sans aller à la rencontre de leurs exigences comme la possibilité de télétravailler, d'avoir leurs weekends et soirées libres, une rémunération plus juste et en proposant des métiers à plus forte valeur ajoutée. Nos intendants par exemple sont payés 1,5 fois le SMIC et leur poste inclut des responsabilités d'accueil des clients.* »

Edgar Suites a également fait le pari d'investir dans des outils technologiques afin d'automatiser le maximum de tâches répétitives et ainsi permettre aux réceptionnistes digitaux de se concentrer sur les tâches nécessitant de « l'intelligence humaine » et du relationnel (résolutions de conflits clients, recommandations, accompagnement tout au long de l'expérience client...). « *Cette digitalisation plaît, confirme Grégoire Benoît, et nous a permis cette année de tripler les effectifs de notre équipe de réception digitale. Nous avons en parallèle créé une équipe en charge de l'hébergement sur le terrain et doublé le nombre de nos intendants en charge du ménage et de l'accueil de nos voyageurs au sein de nos résidences.* »

Une politique qui porte ses fruits puisqu'Edgar Suites enregistre un turnover de moins de 3% en 2022, rare pour cette industrie. A fin 2022, la société comptait 20 collaborateurs et ambitionne de recruter 10 nouveaux talents pour 2023.

#### À propos d'Edgar Suites :

*Créée en 2016 par Xavier O'Quin, Maxime Benoit et Grégoire Benoit, 3 passionnés d'hospitalité, Edgar Suites propose des Suites Urbaines situées dans des résidences au cœur des villes. Cette nouvelle génération d'apparthôtels s'adresse aux familles et aux voyageurs d'affaires. Les Suites d'Edgar offrent un lieu de vie spacieux et de caractère et entièrement équipé. Grâce à une réception multicanale, accessible par mobile 24/7, et une équipe d'intendants professionnels, la vie des voyageurs est facilitée pour qu'ils puissent "prendre part à la ville." Aujourd'hui ce sont 400 Suites Urbaines qui sont implantées dans des résidences en Île-de-France et en régions. En plus de l'exploitation de ses résidences, Edgar Suites développe des résidences en réhabilitant des surfaces immobilières commerciales (bureaux et hôtels en fin de cycles) pour y déployer son concept de Suites Urbaines. Ce modèle hybride lui a permis d'être rentable et de lever 104 millions d'€ auprès de BC Partners afin de s'imposer comme leader de sa catégorie d'ici 5 ans.*

Contact Presse Galivel & Associés

Carol Galivel / Tiphane Rouaud - 01 41 05 02 02 / 06 09 05 48 63

galivel@galivel.com - [www.galivel.com](http://www.galivel.com)