



DONNEES DE COMPTE RENDU 6EME FORIUM DES HEBERGEURS TOURISTIQUES EN ISERE

29 novembre 2021
IMT de Grenoble

Programme du forum

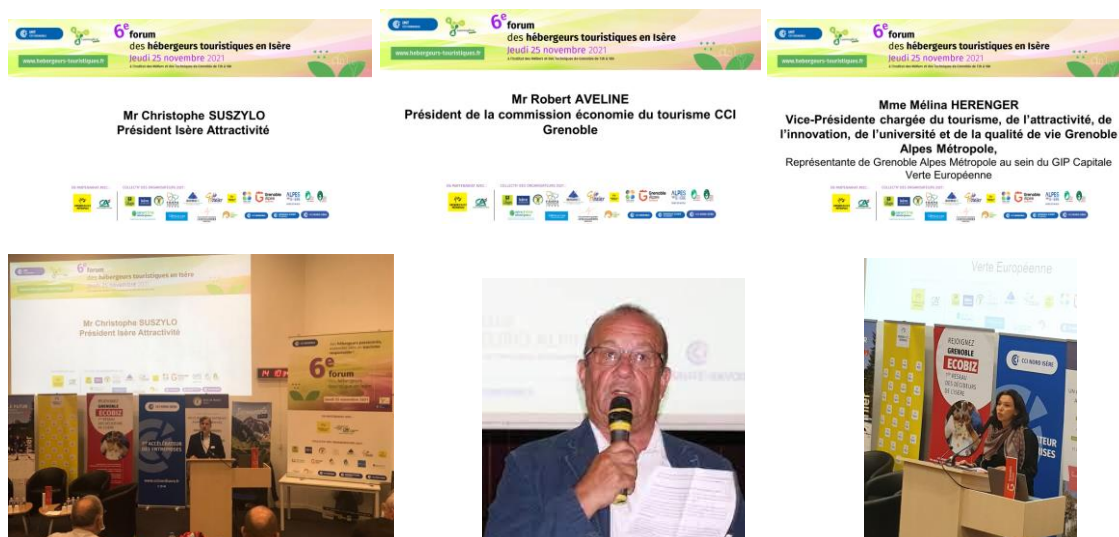
1. Comprendre les évolutions du secteur hébergement et s'adapter ?
2. Comment miser sur les ressources humaines avec des métiers passions ?
3. Comment et pourquoi valoriser ses engagements responsables ?
4. Gestion énergétique du campus, Visite privative du Cockpit énergétique du Learning Grid by Grenoble

Introduction et mots de bienvenue des représentants élus des institutions iséroises

- **Christophe SUSZYLO** Président Isère Attractivité
- **Robert AVELINE** Président de la commission économie du tourisme CCI Grenoble
- **Mélina HERENGER** Vice-Présidente chargée du tourisme, de l'attractivité, de l'innovation, de l'université et de la qualité de vie Grenoble Alpes Métropole: Représentante de Grenoble Alpes Métropole au sein du GIP Capitale Verte

<https://greengrenoble2022.eu/>

https://www.youtube.com/watch?v=lS9s_U4kq3I&t=1s



Extrait discours Robert AVELINE CCIG

Le collectif des hébergeurs touristiques unique en Isère mais aussi en France, réunit toutes les composantes de l'hébergement touristique pour qu'elles travaillent ensemble sur l'attractivité de la destination qui est un vrai atout et un facteur de différenciation. L'actualité a poussé le collectif à ouvrir le débat sur l'emploi et le recrutement et la formation des personnels ainsi que sur les questions d'un tourisme plus responsable les 2 sujets évoqués cet après-midi.

Aujourd'hui, les voyageurs expriment leur désir d'explorer des lieux uniques, dans lesquels ils peuvent s'immerger, de participer au quotidien des populations avec une nouvelle sensibilité à l'environnement.

Les hébergeurs doivent adopter une série de comportements concrets pour l'avenir de la planète. Il n'est pas possible d'agir sur tout, mais il est judicieux d'avancer régulièrement, pour répondre à ces nouvelles attentes des clients. En 2022, Grenoble sera capitale verte européenne et bénéficiera de la venue de nombreuses délégations pour valoriser ses bonnes pratiques.

Vivre une expérience durable n'est plus une innovation mais une nécessité et les hébergeurs l'ont bien compris.

Cette journée est le fruit de la mobilisation de toutes les Institutions et des professionnels du tourisme: les Chambres de commerce et d'industrie de Grenoble et du Nord Isère, Isère attractivité, Grenoble Alpes Métropole, le Club hôtelier, les Gites de France, Clévacances, la Fédération départementale des campings, les logis de France Isère, UMIH38, le club hôteliers, Isère Drôme Destination Junior, Isère cheval vert, les territoires et les Parcs naturels de Chartreuse et du Vercors, la FDOT ...

Nous accueillons aujourd'hui les hébergeurs touristiques dans un campus de formation qui a su miser sur une gestion intelligente de l'énergie. Une immersion in situ, avec des retours pratiques d'hébergeurs avec les présences de Friendly hôtel Collection, et Assas Hôtels et autour des 2 tables rondes :

Je tiens à remercier et à saluer tous les organisateurs ainsi que les nombreux intervenants qui partageront leur expertise dont

- *IMT et le Learning grid by grenoble*
- *Pole emploi et DDETS*
- *Ascenso Cabinet RH*
- *Lycée Lesdiguières*
- *AURA Tourisme*
- *Ademe & IDDJ*
- *EDF & hub privilodge*
- *Grenoble Alpes Métro et ALEC*

*Je renouvelle mes remerciements aux partenaires institutionnels dont Grenoble Alpes Métropole, Isère attractivité, mais aussi les entreprises partenaires engagées à nos côtés comme le Crédit Agricole avec tous les membres du collectif Isérois. Je vous souhaite un excellent après-midi de travail avec « **Des hébergeurs passionnés pour un tourisme responsable***



Comprendre les évolutions du secteur de l'hébergement touristique, s'adapter et s'investir...



Laurent CHELLE
fondateur Friendly
hôtel collection
*« Comprendre les
grandes tendances et
évolutions du secteur
de l'hébergement »*



Romain TROLLET
fondateur ASSAS hôtels
*« Investir durablement
pour la profession de
l'hôtellerie »*

EN PARTENARIAT AVEC :



COLLECTIF DES ORGANISATEURS 2021 :



**Les ruptures selon Laurent Chelle co fondateur de Friendly Hôtel Collection
présent à Flaine, Val d'Isère, et aux Arcs**
(<https://www.victoriafriendlyhotel.com>)

Une offre d'hébergement en mutation

- Un modèle chahuté par les nouveaux entrants
- Une offre hôtelière en évolution mais polarisée entre Luxe et nouvel Hostel
- Une distribution marquée par la prise de pouvoir des OTA et des avis consommateurs

Des tendances qui orientent les nouvelles attentes des consommateurs

- Consommation responsable face aux enjeux du climat et de la préservation de la planète
- Recherche de sens pour vivre des expériences authentiques en lien avec les territoires et leurs communautés
- L'hybridation des temps, les loisirs et le travail se mêlent, une respiration de quelques jours plutôt qu'un séjour d'une semaine, des espaces pour travailler

Un modèle social qui doit évoluer (RE)interroger notre organisation du travail

QUELQUES PISTES

- Organisation - Alignement stratégique

- Symétrie des attentions
- (RE)Valoriser les métiers, les carrières

Responsabilité sociale et environnementale : Construire un discours pour nos métiers

QUELQUES PISTES

- Environnement - les enjeux de la "décarbonation"
- Partager les enjeux de la baisse de consommation : eau, énergie
- Valoriser les circuits courts

Au carrefour de l'évolution des consommations Innover, inventer les nouveaux services

QUELQUES PISTES

- Fluidifier l'expérience client par le digital
- Accompagner les nouveaux besoins "remote access", fragmentation des temps...
- Alimenter l'intelligence collective

Illustrations par Romain TROLLET PDG ASSAS Hotels :

Société de gestion spécialisée en hôtellerie. Assas Hotels gère actuellement plusieurs établissements situés à Chamonix-Mont-Blanc, La Plagne, La Clusaz, Val Thorens, Les Ménuires, Flaine, Grenoble et Paris. Assas Hotels intervient dans les domaines financier, commercial, administratif et technique de chacun de ces hôtels. Les établissements sont : Heliopic Hotel & Spa **** : www.heliopic.com RockyPop Chamonix - Les Houches *** : www.rockypop.com Hôtel Square Louvois **** : www.hotel-louvois-paris.com Araucaria Hotel & Spa **** : www.araucaria-hotel.com St-Alban Hotel & Spa **** : www.hotel-st-alban.com Oh la la ! Hotel Bar - Paris Bastille *** : www.ohlalabastille.com Ours Blanc Hotel & Spa **** : www.hotel-ours-blanc.com Hôtel Marielle **** : www.hotelmarielle.com Maison Barbillon Grenoble *** : www.maisonbarbillon.com Bellamy Chamonix Appartements : www.bellamychamonix.com RockyPop Flaine **** : www.rockypop.com

Le positionnement sport chic en milieu de gamme est un choix historique et stratégique du groupe dirigé par Romain TROLLET. Chaque établissement repris et ou crée a son identité propre avec des innovations de services qui s'inscrivent dans le temps et la durée. Les ruptures et mutations en cours ont été accélérées par la crise du COVID. Les modèles économiques évoluent selon les périodes, selon la demande, avec une importance accordée à la largeur des gammes de produits et services.

Table ronde : Recrutement, Emplois et Ressources humaines dans le secteur de l'Hébergement touristique

- **Thomas VIRON** Directeur IMT et **Christophe ETAIX** Responsable filière métiers de bouche: les formations en questions ?
- **Mathieu Bouttaz**, directeur adjoint de l'agence Pole emploi de Saint Martin d'Hères: Etat du marché de l'emploi et les solutions et aides de l'Etat
- **Aymerick BONNOT** Directeur Ascenso RH: Quels talents pour son entreprise ? La marque employeur au cœur des débats
- **Véronique LEMASSON** Lycée Lesdiguières des formations passions avec témoignages
- Conclusion : FNHPA <http://fnhpa-pro.fr/metiers/>

Les pistes évoquées:

Emploi et recrutement : Pistes de réflexion pour pallier au problème de recrutement (accélération avec le covid). Comment rendre attractif les métiers du tourisme et de la restauration ? Les témoignages d'étudiants hôtellerie & restauration pourraient être communiqués (réseaux Tik tok...)

Pour **Christophe Etaix** (*direction métiers de bouche de l'IMT*), les Métiers de cuisine sont différents des métiers du service (hôtellerie compris). Le campus de l'IMT propose une Offre de formation complète sur les métiers de la cuisine + validation de compétences traditionnelles. Les publics en formation sont issus de l'immigration (plus de la moitié) et se préparent aux métiers sans vision durable. Les Axes d'amélioration consistent à Accentuer la communication de recrutement et apporter du Service conseil alternance de l'IMT auprès des pros et des candidats.

Problématique principale : attractivité + compréhension et appréhension de ces métiers. Problème de valorisation également : montrer que ce sont de vrais métiers de professionnels, et donc les valoriser. Mais difficile d'attirer l'intérêt des jeunes.

- Faire découvrir ces métiers
- Phase avec les rythmes de formation + hébergement

Pour **Thomas Viron** *directeur du campus de IMT* il faudrait se réintéresser à la population des territoires plutôt que des saisonniers et leur proposer de vrais plans de carrière. Le rôle des territoires et des collectivités serait de maintenir l'emploi local avec des habitants locaux plutôt que des saisonniers qui passent...

⇒ Importance cruciale de l'accompagnement et de la formation

Pour **Mathieu Bouttaz**, *directeur adjoint de l'agence Pole emploi de Saint Martin d'Hères*, la problématique de recrutement n'est plus dans une situation de tension mais dans une situation d'urgence absolue. Aides à la mobilité, aides au logement, en plus des forums. Important pour eux d'avoir des retours.

Aymerick Bonnot : Directeur Ascenso RH : Actions sur le management : donner les moyens de grandir et responsabilité + ambiance : voir comment on communique sur les actions positives. Donner envie aux collaborateurs de partager et de mettre en valeur ce qu'ils vivent au quotidien. Attentes différentes selon les collaborateurs et la valeur de la marque entreprise.

Veronique Lemasson Formatrice au Lycée Lesdiguières : Mettre l'humain au cœur de tout : mettre en scène les jeunes et les mettre au cœur de la formation. Outil : hôtel lesdiguières avec accueil du public par les jeunes. Sensibilisation sur les outils de la digitalisation + communication interne.

Table ronde: des hébergeurs touristiques « responsables »

- **Jean Francois JOBERT** AURA Tourisme: « Partir ici »
- **Olivier GILLET** Ademe le fond tourisme durable avec l'illustration en Drome Vercors **Robin BALADI** IDDJ https://www.youtube.com/watch?v=-Z38iZC9x_s

<https://www.youtube.com/watch?v=iT4ypVHvyJ8&t=21s>

- **Jessica LAPALUS** et **Laetitia BERTIN** les aides de Grenoble Alpes Métropole
- **Gilles CERARDI** Edf : un outil de gestion énergétique avec le témoignage de **Céline VILLIOT** Directrice Hub privilodge
- https://www.linkedin.com/posts/activity-6852260277174464513-m_Wo/

Conclusion : Learning grid by Grenoble Un cockpit de gestion énergétique sur le campus IMT <https://www.youtube.com/watch?v=cZ2QgEQ-VJg>

Les pistes évoquées :

Jean Francois Jobert directeur délégué AURA Tourisme: Quelle est la perception du tourisme durable par le public ? Il faut porter une attention à la crédibilité et au greenwashing... Quelle promotion les labels du tourisme durable (plus de 200 références labels et marques coexistent) ? Voir Support joint

Plateforme partir ici : Outil pour analyser l'impact + mettre en avant l'histoire et la transparence de la structure

Olivier Gillet de l'ADEME : Présentation du Fond tourisme durable et rappel de l'impact du secteur du tourisme en France : 2X plus important que celui de l'agriculture. Des solutions pour les hébergeurs.

- Mobilité
- Rénovation énergétique + bilan GES
- Offre végétarienne + circuits courts

Soutien pour les hébergeurs : CEE – secteur tertiaire et Fonds tourisme durable (voir Support joint)

Laetitia Bertin chargée de mission à Grenoble Alpes métro **Nouveautés réglementaires dans le secteur tertiaire : impose diminution des consommations d'énergie de 40% d'ici 2030.** Fond chaleur de l'ADEME : soutien à la production de chaleur renouvelable : accompagnement de l'ALEC + aide financière jusqu'à 65% du coût d'investissement. Dispositif d'aide à l'hôtellerie de GAM présenté par Jessica LAPALUS.

Les priorités dégagées et actions ou défis à mettre en œuvre

Des solutions et pratiques issues des échanges de la séance plénière et des 2 tables rondes

- Miser sur le collectif et sur les échanges de pratiques entre les filières (mer montagne campagne, groupements employeurs, pluriactivité...)
- Développer l'attractivité des territoires sur le volet RH et emploi
- Mettre en place des enquêtes employés, enquêtes saisonniers, enquêtes auprès des personnels (accueil, écoute, évolution, adaptabilité, salaire), miser sur la marque employeur ou les employés sont les ambassadeurs recruteurs
- Inciter les territoires à maintenir les employés locaux, accompagner les habitants locaux dans leurs projets professionnels, favoriser le maintien des employés dans le territoire, reconnecter les élus au territoires locaux,
- Pour les saisonniers : prévoir les hébergements, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle (« work life balance ») est devenu un élément essentiel de choix de carrière.
- Marque employeur et le rôle de l'entreprise, avec la question de la fierté d'appartenance des salariés, les conditions d'engagement des salariés
- Communiquer sur la passion des métiers, lancer campagne de recrutement dans les filières en tension,
- Rapprocher les écoles et CFA des employeurs, proposer des mises en situation opérationnel dans les parcours de formation en période de pénurie...
- Miser sur la richesse et la créativité des plus jeunes
- Valoriser les initiatives RSE des territoires et communiquer sur les bonnes pratiques
- Pousser les solutions de gestion intelligente des bâtiments types EDF



Inscriptions :

Nom prénom	Entreprise
Abonnel Belinda	L'EdelBleue
Dayana Prudence 1TST2, Lilou Cherrière 1TST1, Laura Meuret 1TST1, Ewan Feret 1TST1, Francis Hermann 1TST2	Lycee Lesdiguières
Altiner Elfida	SOCIETE HOTELIERE DRAC & VERCORS
Antoine Francois	Dahub
AUVERGNE Joris	CCIG
AVELINE Robert	CCIG
BALADI Robin	ISERE DROME DESTINATION JUNIORS
BERGER Corinne	LMNP FONTAINE
Berruyer Thiot Virginie	Hébergeur
BERTIN Laetitia	GAM
BIC Valérie	LES 3 SOMMETS COL DE PORTE
BLANC Delphine	ANCEF
BONNOT Aymerick	ASCENSO
BOUDIERES Magali	Grenoble Alpes Tourisme
Bouttaz Mathieu	Pole emploi
BRUGIERE Bénédicte	Pole emploi
CADET Lydia	
Camille MASCIAVE, France BAUCHAN et Loane DUNAND	Man Lycee Lesdiguières
CARLE laurence	Caisse d'épargne
CASTEJON Nelly	CCI Ecobiz
CASTILLAN Xavier	Maison Castillan
CERARDI Gilles	EDF
Chassagne Marie	RESO69
CHATAIN Sylvaine	ANCEF
CHELLE Laurent	Friendly hotel collection
Chenillé de bardy Isabelle et Bertrand	ANTALIX
COLIN MADAM Pierre	Isère Cheval Vert
Coquelut Emilie	Isère attractivité
Crosnier leconte Bruno	sudlac
DALLUT Patrick	Agence Prisme
Deleu Valérie	Neptune Internet services
Delhoume Stéphanie	Hub by Privilodges
DOMPNIER Marius	OT Chamrousse
DONOFRIO Jean	CAFE CHEZ ROLAND
DUCHAMP Philippe	Accor hotel
Duchêne Stéphane	auberge le Sabot de Vénus
DUMONT GIRARD Christophe	LES CLES DE CHARTREUSE
ESBERARD Valérie	GAM
ETAIX Christophe	Responsable métiers de bouche IMT
FOSSA Damien	IDDJ - ETERPA
FRIER GOURON Muriel	Les gîtes du chalet à Autrans
GAL Lydie	ADAGIO GRENOBLE CENTRE

GALINDO Yvon	CASRA
GALLAND Francois	PROMETYS
GANSEL Baptiste	Neptune Internet services
Garino-Abel Laurence	UGA
Gauquelin Aurélie	Camping Les 7 Laux
Genevray Coralie	COOVA
GENTIL Yasmina	CCINI
GEOFFROY Pierre Hervé	Dé-tentes et clapotis la véronière
GEROMIN Frédéric	RM Chamrousse
GHANMI Farah	LGBG
GILLET Olivier	ADEME
GIROD Isabelle	CCI
GUILHERMET Alain	les galets chantants
GUILLET Francois	Chalet la Cachette
HAMM Jean Marc	HConsult
HERENGER Melina	GAM
Hirigoyen Jean	DSF Isère
JAQUIER Julie	FRHPA
JAVERSAC laurane	FDOT Isère
JOBERT Jean Francois	AURA Tourisme
JURAND Isabelle	Lycée hôtelier Lesdiguières
KERBATI Mehdi	MATHEYSINE TOURISME
KUENTZ Pierre	Hébergeur
Laily Cyril	Grenoble Alpes Tourisme
LAPALUS Jessica	GAM
LARDIN loic	SAS LVPL HOTEL RESTAURANT LES MESANGES
LAZZARINI Helena	PoMo Hôtel & Restaurant
LE COARER Constance	Ecobiz
LE NOBLET Hugo	Caisse d'Epargne Rhône Alpes
LEMASSON Fabrice	Lemasson
LEMASSON Véronique	Lemasson
LEMASSON Véronique	L Lesdiguières
MAHBOUBI Hichem	CCIG
MARTIN Delphine	GTA
MARTINEZ Marilynne	DDETS
Maurice Bertrand	EDF
MEJIA Sybille	ADEME
MERLE Jérôme	FDOT Isère
Met Gérald	Les Mets
NICOUD ARTAUD Florence	CCIG
NOVELLI Tiffany	Ecobiz
ODE marie Noelle	Isere cheval vert
OLIVAS Clémentine	L Lesdiguières
Patural COROLLER Virginie	CAMPING DE LA PLAGE
PAVIS Estelle	Je communique local.pub
Peclard Gilles	l antonin

Peclard Marie	I antonin
Péclard Marie claud /Gilles	L antonin
Pedro Jean Yves	sarl gite Côté Vercors
PERRON franck	VALBO CAMP
PESENTI tibo	Clévacances
PEYRE Hervé	Hôtel Les Grandes Rousses
PLANET Melissa	CCI
PLANET Mélissa	Ecobiz
Ponchon Karine	ZENITUDE GRENOBLE ALPEXPO
REQUEJO Agnes	EDF
Riberolles Naima	Isère attractivité
RIMEY-MEILLE Thomas	1924 HOTEL
ROUILLON Amadou	Bureau des Congres
ROUILLON Amadou	Grenoble Alpes Tourisme
Rouquet Carole	Camping flower le lac du marandan
ROUSSET Louis	le rucher
RUFFIER Nathalie	Officiel des terrains de camping/L'Hotellerie-Restauration/Quotidien du tourisme
SARRASI Cilia	HOTEL D ANGLETERRE
SUSZILO Christophe	Isère attractivité
TEMPIA BONDAT Nicole	la maison d'euterpe
TERRONE Janine &Gerard	Hôtel de l'Europe
TOMMASI Clement	Ecobiz
TONDEUR Sandra	SARL LA BASTILLE
TORRES Alan	Réceptionniste
TROLLET Romain	ASSAS Hotels
Truchon-Bartès	Dahub
TURPIN Fabienne	CC Le grésivaudan
VERHOEVEN Mariek	FDOT Isère
VILLIOT Céline	Privlodges
VIRLY Isabelle	Projet hébergement durable
VIRON Thomas	Directeur IMT
Wendling Pierre	Société Iséroise d'hôtel

