

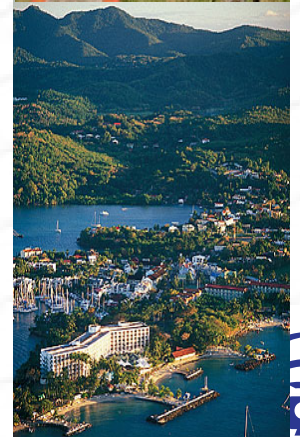
GILLES FILIN

Directeur Général
CDH CARAIBES



GPEC

HOTEL BAKOUA



Région Martinique



*Nouveaux enjeux
Nouvelle gouvernance*

CONTEXTE

Malgré les atouts et l'attractivité de notre site, l'hôtel BAKOUA rencontre depuis plusieurs années des difficultés d'ordres structurelles et conjoncturelles :

- **Obsolescences et usures des l'hôtel**
- **Baisse régulière de la satisfaction de la clientèle** : le produit n'est plus à la hauteur des attentes du marché, à la recherche de plus de confort et de qualité
- **Charges d'exploitation élevées** liées principalement au coût de la masse salariale et de l'entretien
- **Baisse continue de la fréquentation touristique**
- **Des salariés inquiets pour leur avenir**



Des investissements lourds sont indispensables et incontournables pour rénover et pérenniser l'hôtel. Ils visent à :

- Offrir des prestations conformes aux nouvelles attentes de la clientèle,
- Ajuster le niveau de prix pour atteindre l'équilibre économique,
- Maintenir l'exploitation de l'hôtel.

→ **Face à ce constat, il a été décidé de lancer un programme de rénovation**

REPARTITION DES EFFECTIFS ET STATUTS AU 31 DECEMBRE 2012

C.D.I	EFFECTIF		
	Hommes	Femmes	Total
HEBERGEMENT	9	16	25
RESTAURATION	15	22	37
DIVERS	1	1	2
TECHNIQUE	5	0	5
ADMINISTRATION	4	3	7
Total	34	42	76
Répartition en %	44,7%	55,3%	
Effectif Total	2012		
C.D.I	34	42	76
E.T.P	39	51	90

- Une moyenne d'âge des salariés autour de 50 ans, avec deux services fortement vieillissants, celui de la réception (51 ans) et de l'hébergement (53 ans)

- Une ancienneté moyenne de 20 ans

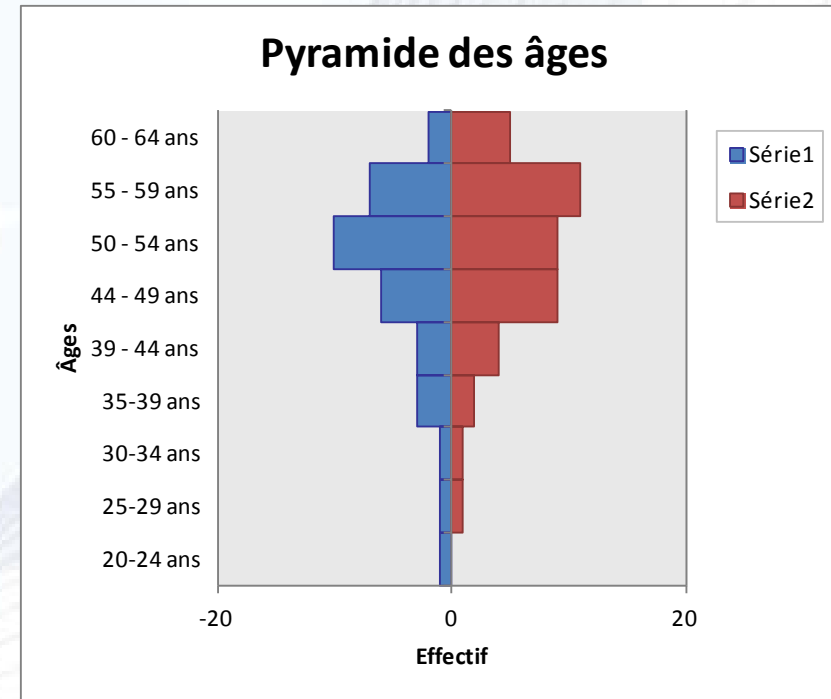
- Un personnel certes doté de savoir-faire qu'il convient de renforcer ou valider par la qualification

PYRAMIDES AU 31/12/2012



	H+ F	Cum	% Cum
65 - 69 ans	0	0	0%
60 - 64 ans	7	7	9%
55 - 59 ans	18	25	33%
50 - 54 ans	19	44	58%
45 - 49 ans	15	59	78%
40 - 44 ans	7	66	87%
35 - 39 ans	5	71	93%
30 - 34 ans	2	73	96%
25 - 29 ans	2	75	99%
20 - 24 ans	1	76	100%

- 33 % des salariés ont plus de 55 ans
- 2,6% des salariés ont moins de 35 ans
- Age moyen = 50 ans
- Ancienneté moyenne = 20 ans



LE PROJET DE RENOVATION

Montée en gamme à 4****+ et rénovation complète des chambres

- **Diminution de la capacité de 139 à 122 chambres**
- **Décoration : renouvellement complet du mobilier et des équipements**
- **Création d'une Piscine, d'un espace Spa-Fitness**
- **Le réaménagement du Bar, de l'Espace Chateaubriand et des cuisines.**
- **La valorisation des espaces de loisirs, le réaménagement de la plage, le développement d'une base nautique multi-activité**
- **Rénovation du Ponton**
- **Reconstruction du restaurant du Ponton**
- **la réhabilitation des jardins et de leur éclairage.**
- **La remise à niveau des installations techniques**



LE PROJET DE RENOVATION : un positionnement différenciant

- **Les hôtels, lieux de vie et d'échange et vitrines des cultures des Outre-mer**

- Expositions des artistes, artisans et concepteurs régionaux
- Concerts, conférences, animations culturelles
- Informations sur le calendrier des événements grâce à un partenariat avec les acteurs locaux (radios, presse, organisateurs de spectacle, offices de tourisme)
- Cuisine « fusion » entre cuisine locale et cuisine internationale

- **Les hôtels, lieux de détente et de bien-être**

- Activités sportives et de plein-air, gérées dans le cadre de partenariats avec des entrepreneurs individuels, qui apportent leur dynamisme et leurs savoir-faire et qui bénéficient de l'assistance logistique et administrative des hôtels Spa, relaxation, restauration de première qualité, room service et petit-déjeuner à rénové.

- **Les hôtels, lieux de synthèse entre histoire et technologie**

- Hôtels « free-waves » (connexions internet HD par câble dans les chambres)
- Télévisions interactives offrant informations et outils de gestion du séjour (réservations dans et hors de l'hôtel, suivi de facturation, ...)
- Mise à disposition de téléphones mobiles sur réseau local, permettant aux clients de rester en contact entre eux (familles) et d'accéder à l'ensemble des services de l'hôtel (réservations, spamming pour information, ...)

- **Le Bakoua, c'est une nouvelle manière de pratiquer l'hôtellerie haut de gamme**

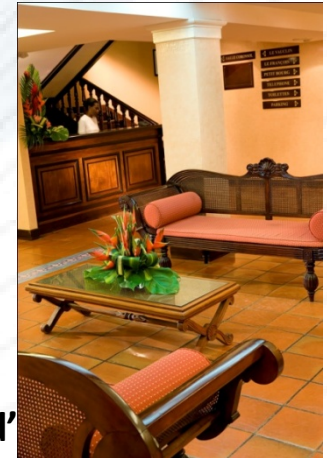
PROJET DE RENOVATION : OBJECTIFS ET FINALITES

Ce projet de rénovation comprend deux volets :

- Un **volet technique-immobilier** qui concerne tous les services et équipements techniques afin d'amener l'hôtel au standard haut de gamme
- Un **volet social – ressources humaines** qui doit permettre l'ajustement des compétences du personnel de l'hôtel au regard des nouvelles exigences

Avec pour objectifs opérationnels :

- **Attirer une nouvelle clientèle** au sein de l'hôtel, avec une approche marketing permettant de diversifier et pérenniser de nouveaux types de clients.
- **Fidéliser et accroître la satisfaction de la clientèle**
- **Professionaliser les collaborateurs et adapter leurs compétences au niveau d' l'hôtel, développer leur polyvalence, leur mobilité, leur implication, leur réactivité et leurs savoir faire relationnels** . En d'autres termes agir tant sur le plan des compétences techniques que sur le plan des compétences comportementales.
- **Rajeunir et rééquilibrer la pyramide des âges** sans pour autant mettre en péril les savoir faire, l'histoire et l'authenticité de l'hôtel.



LES PHASES DE DÉPLOIEMENT DE LA GPEC

1. L'accompagnement de la direction à l'élaboration de son organigramme cible
2. L'identification des compétences nécessaires à la nouvelle organisation à l'aide d'une analyse de type prospectif,
3. L'élaboration des référentiels des emplois et des compétences de la structure organisationnelle cible au regard des standards « M Gallery » et des postes de travail répertoriés
4. Le repérage, l'appréciation et l'inventaire des compétences actuelles en s'appuyant sur un diagnostic des ressources du potentiel humain
5. L'établissement du cahier des charges des mesures d'ajustement apparues nécessaires :
 - **Le plan de formation visant à adapter et renforcer les compétences actuelles,**
 - **Le plan de recrutement visant à combler les écarts compétences manquantes apparus** lors du diagnostic des ressources humaines
 - **Autres types d'actions de GRH visant à déployer la politique sociale et de gestion des ressources humaines**

CONDUITE DU CHANGEMENT

- **UN COMITÉ DE PILOTAGE**

Composé des salariés, de la Direction, des consultants, ce comité de pilotage interne a pour rôle de :

- Fixer les orientations de la mission
- Veiller à la mobilisation active de l'ensemble des acteurs
- Contrôler et suivre la réalisation de la mission
- Se prononcer sur la validité des travaux

- **UN COMITÉ DE SUIVI**

Ce comité est responsable de la mobilisation des partenaires institutionnels externes évoluant dans les secteurs de la formation, de l'apprentissage, de l'emploi et de l'insertion professionnelle.

Le comité de suivi a pour rôle d'apporter un appui technique et pédagogique dans la mise en œuvre des plans d'actions

☞ **MISE EN SYNERGIE DES ACTEURS ET PARTENAIRES FINANCIERS**

SYNTHÈSE DE L'AVANCÉE DES TRAVAUX

PHASES de la GPEC	PARTENAIRES FINANCIERS	ETAT DE REALISATION DE LA PRESTATION	Période de réalisation
<p>☛ Phase 1 (Lancement GPEC)</p> <p>☛ Phase 2 (stratégie et organisation cible)</p>	<p>ETAT – DIECCTE</p> <p>STPB – Hôtel Le Bakoua</p>	<p>Phase 1 § 2 Réalisées à 100 %</p>	<p>Mars 2013 à septembre 2013</p>
<p>☛ Phase 3 (diagnostic des compétences et du potentiel humain)</p>	<p>OPCALIA</p>	<p><u>Etape 1</u> 72 Entretiens individuels de Diagnostic R.H Réalisée</p> <p><u>Etape 2</u> Restitution et validation Diag R.H. à la Direction Réalisée</p> <p><u>Etape 3</u> Entretiens de restitution individuelle diagnostic R.H à réaliser</p>	<p>Mai à juillet 2013</p> <p>Septembre – octobre 2013</p> <p>Novembre – décembre 2013</p>

SYNTHÈSE DE L'AVANCÉE DES TRAVAUX

PHASES de la GPEC	PARTENAIRES FINANCIERS	ETAT DE REALISATION DE LA PRESTATION	Période de réalisation
<p>☞ Phase 4 (affectation des R.H)</p>	<p><i>CONSEIL REGIONAL (accord de principe) + BAKOUA</i></p>	<p>En cours de réalisation</p>	
<p>☞ Phase 5 (Ingénierie plan formation, recrutement...)</p>	<p><i>CONSEIL REGIONAL (accord de principe) + BAKOUA</i></p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Novembre – décembre 2013</p>
<p>☞ Phase 6 (bilan de l'intervention)</p>	<p><i>CONSEIL REGIONAL (accord de principe) + BAKOUA</i></p>	<p>A réaliser</p>	<p>Janvier 2014</p>
<p>Déploiement des plans d'actions Formation et recrutement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hôtel BAKOUA ▪ DIECCTE ▪ Conseil Régional ▪ OPCALIA 	<p>Engagement de principe de la Région sur le financement des mesures de formation</p>	<p>Période 2014 -2016</p>

