

RECRUTER AVEC L'IA EN HÔTELLERIE-RESTAURATION



**Le guide pratique pour gagner du temps,
trouver les bons talents et garder l'humain au
cœur de vos recrutements.**

**Vous en avez assez de perdre des heures à trier des CV ou de voir
des profils prometteurs vous échapper ?**

**Découvrez comment l'IA peut simplifier vos recrutements, sans
sacrifier ce qui fait la magie de notre secteur : le contact humain.**



HUMAÏA
CONSEIL

Pourquoi l'IA peut révolutionner vos recrutements ?"

En hôtellerie restauration, recruter est un casse-tête permanent :

- Urgences saisonnières (besoin de 5 serveurs pour demain ?).
- Turn-over élevé (jusqu'à 70 % dans certains établissements).
- Centaines de CV à trier pour un seul poste.

L'IA peut vous aider à :

- Automatiser le tri des CV (gain de temps : jusqu'à 50 %).
- Répondre aux candidats 24/7 (même la nuit !).
- Réduire les biais (en masquant les noms, âges ou photos).
- Mettre en avant les profils atypiques (ceux qui sortent des cases mais ont du potentiel).

Mais attention : l'IA ne remplace pas votre instinct ou votre sens du contact. Ce guide vous montre comment l'utiliser comme un levier, pas comme une solution magique.



L'IA est un outil, pas une fin en soi. Votre rôle reste central !"

Utilisez l'IA pour trier les CV (et gagner 10h par semaine)

Comment faire ?

- Définissez des critères clairs : Listez les mots-clés de votre offre (ex : « expérience en service traiteur », « normes HACCP »).
- L'IA scanne les CV et retient ceux qui correspondent à 80 % ou plus de vos critères.
- Vous ne recevez que les profils pertinents → Plus de temps pour les entretiens en personne !

Exemple concret : Un restaurant parisien a divisé par 3 son temps de tri en utilisant un système de filtrage par mots-clés. Résultat : plus de temps pour rencontrer les candidats et moins de CV oubliés.

À éviter :

- ✗ Les critères trop rigides (vous pourriez rater des pépites !).
- ✗ Les mots-clés trop génériques (ex : « expérience en restauration » → trop vague).

Astuce : « Ajoutez une question ouverte dans votre formulaire de candidature : « Pourquoi ce poste vous intéresse-t-il ? ». L'IA ne peut pas évaluer la passion, mais vous, si ! »



Un chatbot pour répondre aux questions (même à 3h du matin !)

Le problème :

Les candidats postulent souvent en dehors des heures de bureau... et attendent des réponses. La solution : Un chatbot (ou assistant virtuel) peut :

- Répondre aux questions fréquentes (« Quel est le salaire ? », « Quelles sont les horaires ? »).
- Planifier des entretiens sans échange de mails interminables.
- Donner des infos sur votre établissement (ambiance, valeurs, avantages).

À éviter :

✗ Un ton trop robotique → Personnalisez les réponses (« Bonjour [Prénom], merci pour votre candidature ! »).

✗ Oublier de relancer : Le chatbot ne remplace pas un email personnalisé après l'entretien.

Astuce : Ajoutez une touche humaine dans les réponses automatiques : « Nous reviendrons vers vous sous 48h. En attendant, découvrez notre établissement en vidéo [lien]. »



Des tests simples pour évaluer les soft skills



Les CV ne montrent pas tout : résistance au stress, travail d'équipe, créativité...

Voici comment les évaluer :

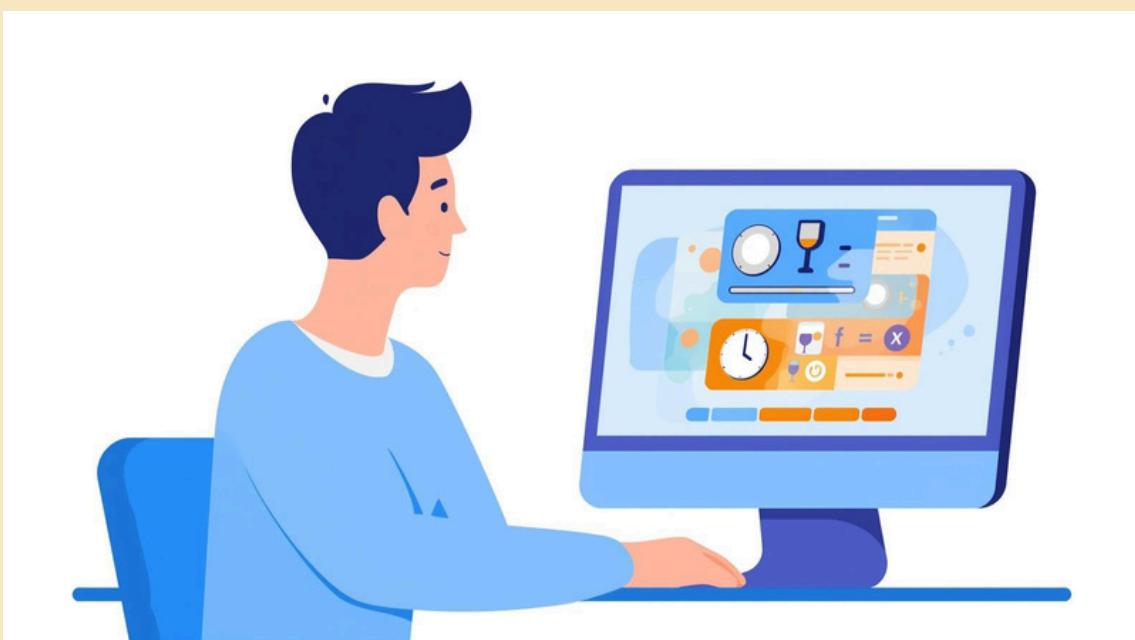
- **Mini-jeux en ligne** : Des exercices courts pour mesurer la réactivité (ex : un jeu de mémoire pour les serveurs).
- **Mises en situation** : « Comment réagiriez-vous si un client se plaignait de son plat ? » (à poser en entretien ou via un questionnaire).
- **Analyse des réponses vidéo** : Demandez aux candidats d'enregistrer une courte vidéo pour présenter leur motivation.

À éviter :

✗ Des tests trop longs → 5-10 minutes max.

✗ Se fier uniquement aux résultats → Votre instinct compte aussi !

Astuce : « Pour les postes en cuisine, demandez aux candidats de décrire leur plat préféré et pourquoi. Cela révèle leur passion et leur créativité ! »"



L'IA ne remplace pas votre instinct (voici comment faire la différence)

L'IA est un gain de temps, mais votre rôle reste central. Voici comment garder l'humain dans vos recrutements :

- Personnalisez chaque échange : « Bonjour [Prénom], votre expérience en [détail] nous a marqué... »
- Laissez une place à l'imprévu : « Racontez-nous une anecdote qui montre votre passion pour ce métier. »
- Faites confiance à votre instinct : Si un profil vous intrigue mais ne « coche pas toutes les cases », donnez lui une chance !
- Impliquez votre équipe : Leurs retours sont précieux pour évaluer l'adéquation culturelle.

À éviter :

- ✗ Un processus 100 % automatisé → Gardez au moins un entretien en personne.
- ✗ Ignorer les feedbacks de votre équipe → Leur avis compte !

Astuce :

« Terminez chaque entretien par : « Qu'est-ce qui vous motive vraiment dans ce métier ? ». Les réponses vous surprendront ! »



L'IA au service des recruteurs : des résultats concrets en hôtellerie restauration

En hôtellerie restauration, le turn-over moyen atteint 73 % (UMIH, 2024) – un défi de taille pour les établissements. Pourtant, les outils d'intelligence artificielle (IA) permettent de transformer ce casse-tête en opportunité. Voici comment des centaines de restaurants et hôtels ont amélioré leur recrutement, avec des résultats mesurables.

Le constat initial :

- 73 % de turn-over dans le secteur (UMIH, 2024), contre 40 % dans les autres industries.
- 15 à 20 heures par semaine consacrées au recrutement pour les petites structures (étude Jobscan, 2023).
- Difficulté à retenir les talents, surtout en période saisonnière.

La solution testée et approuvée :

1. **Tri automatique des CV** : Les ATS (Applicant Tracking Systems) permettent de filtrer les candidatures en fonction de mots-clés précis (ex : « service client », « travail d'équipe », « normes HACCP »). → Gain de temps : 50 % en moins sur le tri des CV (Jobscan, 2023).
2. **Chatbots pour répondre aux candidats** : Des assistants virtuels répondent aux questions fréquentes (« Quels sont les horaires ? », « Quel est le salaire ? ») et réduisent les no-shows de 40 % (HireVue, 2024). → Expérience candidat améliorée : 60 % des candidats préfèrent les établissements qui utilisent des chatbots (étude Hospitality Net, 2023).
3. **Entretiens en personne réservés aux profils présélectionnés** : L'IA permet de se concentrer sur les entretiens humains, là où se joue la magie du recrutement.

Résultats observés dans le secteur (sources : UMIH, Jobscan, Hospitality Net) :

- ✓ Réduction du turn-over de 15 à 30 % en 6 à 12 mois.
- ✓ Temps de recrutement divisé par 2 ou 3 (passant de 15h à 5h/semaine en moyenne).
- ✓ Équipes plus stables et motivées, grâce à un processus plus efficace et personnalisé.

Témoignage anonyme d'un gérant de restaurant parisien : « Depuis qu'on utilise un ATS pour le tri initial des CV, on a gagné 10 heures par semaine et réduit notre turn-over de 25 %. Nos équipes sont plus soudées, et on a enfin le temps de former correctement les nouveaux ! »

Pourquoi ça marche ? L'IA ne remplace pas l'humain – elle libère du temps pour ce qui compte vraiment : rencontrer les candidats, évaluer leur motivation, et construire une équipe qui partage les valeurs de l'établissement.

‘L’objectif n’est pas de recruter plus vite, mais de recruter mieux.’ – Inspiré des retours de professionnels du secteur (UMIH, 2024).

💡 Sources citées :

- UMIH (Union des Métiers de l’Industrie Hôtelière), 2024 : www.umih.fr(Données sur le turn-over en hôtellerie-restauration.)
- Jobscan, 2023 : www.jobscan.co(Impact des ATS sur le temps de recrutement.)
- HireVue, 2024 : www.hirevue.com(Efficacité des chatbots dans le recrutement.)
- Hospitality Net, 2023 : www.hospitalitynet.org(Réduction du turn-over grâce aux outils digitaux.)



L'humain d'abord, l'IA en soutien

L'IA ne recrute pas à votre place, elle vous dégage du temps pour le faire mieux.

En hôtellerie restauration, où l'humain est au cœur de tout, ces outils peuvent vous aider à :

- Identifier des talents que vous auriez pu manquer,
- Réduire le stress des recrutements saisonniers,
- Construire des équipes plus stables.

Une idée pour commencer ? Essayez de lister 3 mots-clés pour vos prochaines offres d'emploi (ex : « service client », « travail d'équipe », « normes HACCP »), et utilisez les pour trier vos CV. Vous verrez la différence !

'Le meilleur outil de recrutement reste votre instinct. L'IA est juste là pour vous aider à l'écouter plus souvent.'

Chez Humaïa Conseil, on est convaincus que la technologie doit servir l'humain – surtout dans un secteur comme le nôtre, où chaque détail compte. Si ce guide vous a inspiré, n'hésitez pas à le partager à vos collègues !



HUMAÏA
CONSEIL