



Euro Attractions Show

Mercredi, 31 janvier 2007  
10h30 - 11h30

**"Win - Win":**

Stratégies innovatives pour l'emploi du personnel et le renforcement de sa position sociale dans la commune.

Marcel Schonenberg  
Marjolein van de Stolpe  
Lene Lothe

Euro Attractions Show  
Mardi, 30 janvier – Jeudi, 1 février 2007  
Fibes  
Seville Spain



## **Lene Lothe**

**Titre :** Gagnant–Gagnant : Stratégies innovantes pour recruter du personnel et renforcer votre position au sein de la communauté

**Date :** 31/01/2006

**Heure :** 10h30 – 11h30

**Intervenants :**

Marjolein van de Stolpe, Directrice des opérations, Walibi World,

Lene Lothe, Directrice des ressources humaines, Tusenfryd,

Marcel Schonenberg, Directeur général, Walibi World

**Modérateur :** Marcel Schonenberg

### **Le parc**

C'est en 1988 que Tusenfryd ouvre ses portes. Ce parc d'amusement classique compte 33 attractions, des montagnes russes et des manèges pour enfants de premier ordre, 25 jeux intermédiaires, 9 magasins, 5 stands de photographie des attractions, 23 kiosques et restaurants. Nous avons une mascotte, Fryd, qui a son propre spectacle. Il y a un coin piscine avec des toboggans aquatiques. Le parc est ouvert de la fin avril au début octobre – soit 115 jours. Chaque saison nous recevons la visite de 460 000 personnes.

Tusenfryd est situé dans un environnement rural, à environ 20 km du centre d'Oslo, la capitale de la Norvège. La région compte près de 120 000 âmes et Oslo 585 000. Moins de 30 minutes suffisent pour relier la capitale à notre parc. Nous avons donc de nombreux visiteurs et employés potentiels.

Nous sommes 40 employés à temps plein, le service technique y compris, et environ 750 employés à temps partiel. L'âge moyen de notre personnel saisonnier est de 17,5 ans ; nos 80 responsables de saison sont en moyenne âgés de 20 ans. Comme vous pouvez le constater, nous sommes en contact avec des employés très jeunes.

### **Programme de stages pour étudiants à Tusenfryd**

#### **Contexte**

En Norvège, la tradition veut que les collèges mettent en œuvre des programmes de stage conçus pour les jeunes de 14-15 ans. Dans le cadre de ce type de programme, les étudiants travaillent de 2 à 5 jours (pendant les heures de cours) dans une entreprise de leur choix et ils sont tenus de remettre un rapport sur leur expérience à leur collège.

L'objectif principal de ce programme est de permettre aux étudiants d'acquérir une expérience professionnelle au sein de l'entreprise de leur rêve ou de s'initier aux joies et aux responsabilités de la vie professionnelle.

Tusenfryd est sans conteste le premier employeur d'étudiants en Norvège. Les vacances scolaires d'été débutent à la mi-juin et Tusenfryd ouvre pendant la semaine au début du même mois. Le manque de main d'œuvre à cette époque de l'année a toujours été un défi. Deux possibilités s'offraient à nous : fermer une partie du parc ou faire preuve d'imagination pour recruter sur le court terme. C'est ainsi qu'en 1992,

nous avons décidé d'adhérer au programme de stages pour étudiants. Les résultats ont dépassé nos attentes les plus optimistes et se sont avérés excellents pour les trois parties concernées !

### **Pourquoi ?**

#### **Du point de vue des collègues :**

1. Il est difficile de trouver des entreprises souhaitant accueillir des étudiants et leur fournir une expérience professionnelle réelle au lieu de les cantonner au classement et à la préparation du café.
2. Les professeurs sont censés rendre visite aux étudiants sur leur lieu de travail ou les contacter par téléphone pour s'assurer de leur satisfaction. Le fait que l'entreprise soit proche du collège et qu'elle soit disponible à un nombre plus important d'élèves est un atout indéniable.
3. Les collèges savent que TusenFryd emploie depuis de nombreuses années des adolescents ayant peu ou pas du tout d'expérience professionnelle.
4. Afin de garantir que les étudiants reçoivent une formation de base minimum avant de travailler, nous avons conçu un Programme de service spécial dirigé à des classes entières qui dure une journée et à l'issue duquel les élèves, ravis, ont accès à nos attractions ! Ce programme est également ouvert aux élèves de la classe qui, pour une raison ou une autre, ne souhaitent pas travailler à TusenFryd. Ils profitent d'une journée inhabituelle sans cours et gratuite !
5. A l'issue de leur expérience professionnelle, les étudiants sont notés dans le cadre de notre programme de formation, l'école-TusenFryd...

#### **Du point de vue des étudiants :**

1. Ils se sentent en sécurité dans un environnement de travail qui leur est familier ainsi qu'à leurs parents.
2. Ils assument les responsabilités inhérentes à un travail réel dans le parc où ils ont affaire à notre public !
3. Certains étudiants nous font une si bonne impression, malgré leur jeune âge, qu'à l'issue du stage, nous leur proposons un CDD pour l'été.
4. Si une année, tous nos postes sont pourvus, les étudiants « laissés de côté » reçoivent une promesse d'embauche pour l'année suivante ou obtiennent un « laissez-passer » qui les renvoie directement au prochain processus de sélection (1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> entretien). L'évaluation écrite nous est très utile lorsque leur demande d'emploi nous parvient l'année suivante.

#### **Du point de vue de TusenFryd :**

1. Nous assurons la permanence au parc en cette période creuse et le public peut ainsi profiter pleinement de nos attractions, nos boutiques, nos jeux, nos kiosques et nos restaurants.
2. Notre Programme de service spécial nous permet de nous présenter en tant qu'employeur auprès d'un grand nombre de candidats potentiels.
3. Le Programme de stage pour étudiants est bien connu de la communauté ; il s'agit d'un sujet populaire dans les journaux locaux et notre initiative nous fait de la publicité. Nous prouvons que nous nous impliquons dans l'initiation des jeunes à la vie active.

4. Nous savons tous que chaque année, certains employés nous quittent. Grâce au Programme, nous pouvons offrir aux étudiants les plus performants un CDD et remplacer ainsi les démissionnaires.
5. C'est ainsi que nous avons déjà entamé les recrutements des prochaines années !

### **Les raisons de notre participation et du succès du projet**

Nous comptons sur un excellent point de départ :

- Les jeunes ont visité le parc de façon assidue pendant des années ! Ils connaissent le parc, y sont attachés et savent très bien ce que le public est en droit d'attendre d'un employé de TusenFryd !
- Notre politique de relations publiques est visuelle et claire et s'appuie fortement sur une dynamique employé-public.
- Nous comptons sur des leaders jeunes qui sont habitués à former efficacement des adolescents et à s'impliquer dans le recrutement et la formation de nos employés saisonniers réguliers.
- En Norvège, la limite d'âge pour travailler sur les grandes attractions est de seulement 18 ans. Nous avons donc la possibilité, chaque semaine, d'employer directement environ 100 étudiants dans d'autres services.

Depuis de nombreuses années, nous avons accepté la plupart des étudiants qui souhaitent réaliser leur stage d'une semaine au sein de TusenFryd. Mais plutôt que d'avoir des groupes réduits d'élèves provenant d'un grand nombre de collèges, nous préférons nous limiter à collaborer de façon continue avec seulement un ou deux collèges, ce qui nous permet d'offrir une place à tous leurs élèves. Nous avons d'ailleurs créé un Programme de service spécial dirigé aux classes entières d'une durée d'une demi-journée (l'autre demi-journée étant consacrée à profiter des attractions du parc). Ce programme est également ouvert aux étudiants qui ne souhaitent pas, pour quelque raison que ce soit, rejoindre nos équipes de travail. Dans les cas où nous accueillons un seul groupe ou de petits groupes d'étudiants provenant de collèges différents, nous les invitons à suivre un Programme de service réduit (1-2 heures) lors de leur première journée de travail.

A la fin de leur stage, tous les élèves sont notés dans le cadre de l'école TusenFryd et reçoivent un avis favorable ou pas à leur admission aux entretiens de l'année suivante. Les professeurs sont devenus si attachés à ce système d'évaluation qu'ils ont fait en sorte que les étudiants souhaitant travailler au sein d'entreprises autres que TusenFryd soient notés de la même manière.

Le recrutement est un processus continu qui commence souvent des années avant qu'une personne soit embauchée. Nous avons constaté qu'en étant en contact avec des employés potentiels nous avons la possibilité de trouver du personnel très tôt et pour une longue durée. Ceci prouve une fois de plus que le temps et les efforts consacrés par TusenFryd à ces étudiants peuvent constituer un premier pas vers une embauche à long terme et deviennent ainsi inestimables. Soyez innovants dans vos méthodes de recrutement et adoptez une approche originale pour trouver vos prochains employés !

