

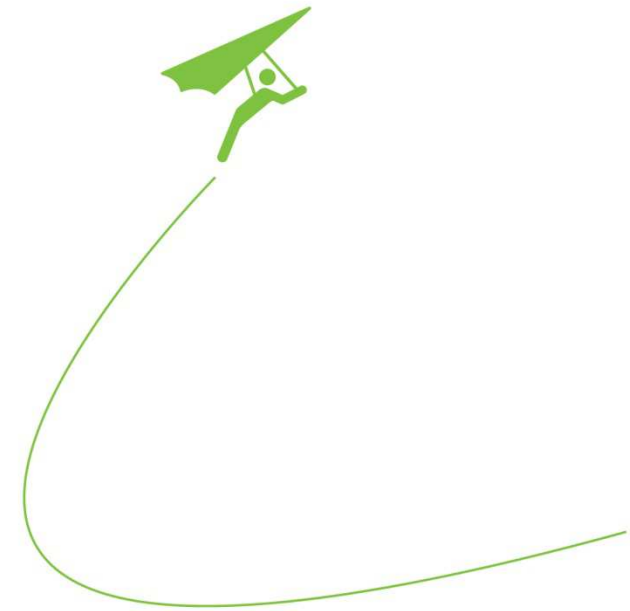
**GREEN
FRANCE**

LES JOURNÉES PROS
DU TOURISME
MASSIF CENTRAL
24 ET 25 SEPTEMBRE 2012
CLERMONT-FERRAND



Le management des ressources humaines dans le cadre d'une démarche de développement durable

Salle 6-7



11h30-12h30



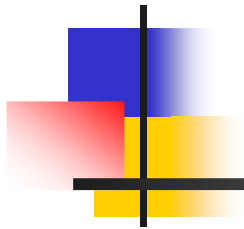
RhôneAlpes Région



Bourgogne
Conseil régional



Management des Ressources Humaines dans le cadre d'une démarche de Développement Durable



**GREEN
FRANCE**

LES JOURNÉES  PROS
DU  **TOURISME MASSIF CENTRAL** 
24 ET 25  SEPTEMBRE 2012  CLERMONT-FERRAND

CONSTAT

Le management des équipes est souvent le « parent pauvre » dans la gestion des entreprises touristiques.

Les responsables d'exploitation avancent plusieurs raisons :

- Pas assez de personnel,
- Pas de temps à y consacrer,
- Pas une priorité,
- Pas de méthodologie,
- Des problèmes de recrutement.





CONSTAT

La mise en œuvre d'actions au titre des différents aspects du développement durable nécessite la mobilisation des équipes autour d'objectifs communs.

L'accompagnement de 24 entreprises touristiques d'Auvergne sur cette thématique générique du développement durable a été l'occasion de sensibiliser les responsables d'exploitation à la nécessité d'optimiser la gestion des personnels.

MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET METIERS DE SERVICES, UNE EVIDENCE

Une évidence qui n'est toutefois pas présente dans l'actif du bilan comptable d'une entreprise !

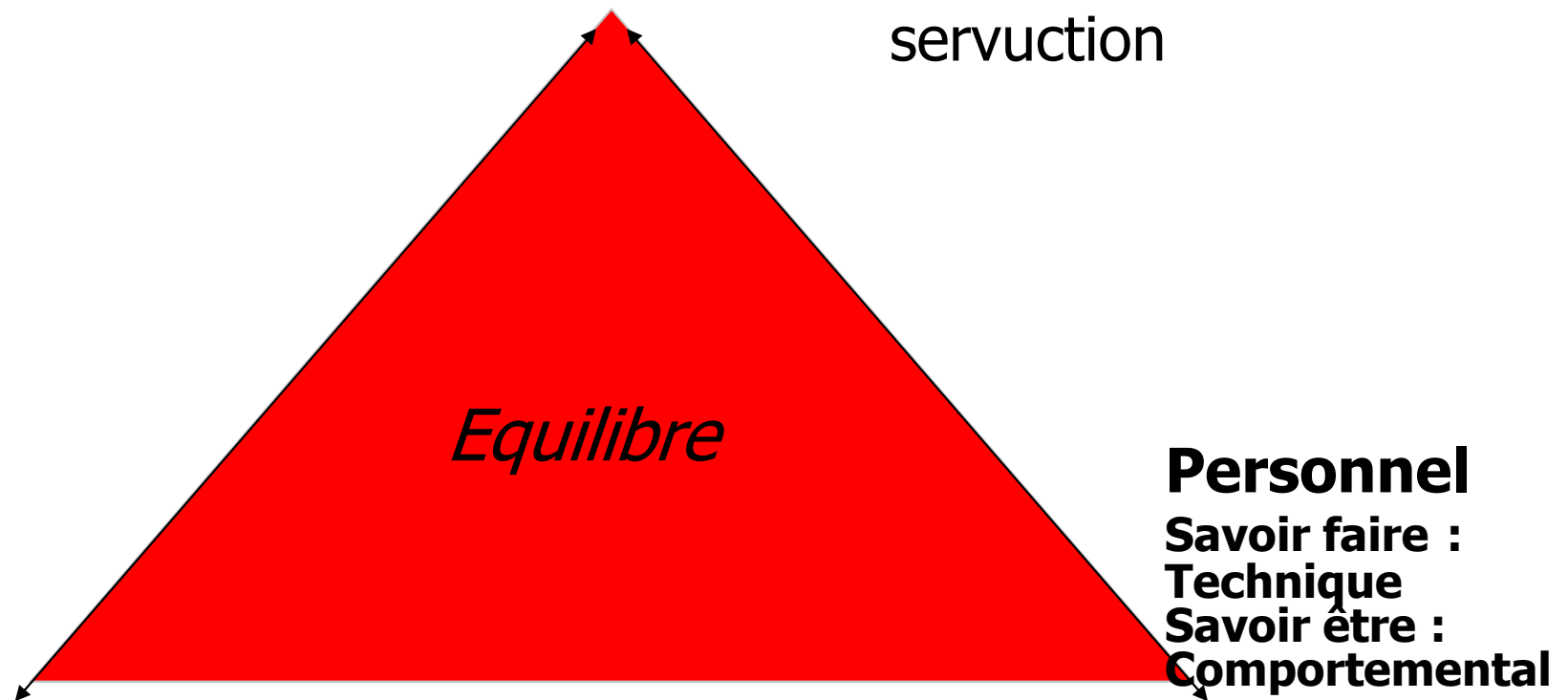
Et pourtant, le capital humain est l'une des premières richesses de l'entreprise à fortiori dans l'univers des services où les contacts personnels/clients sont déterminants dans la perception qualitative de la prestation par ces derniers.



MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET METIERS DE SERVICES, QUELQUES REPERES

Clients

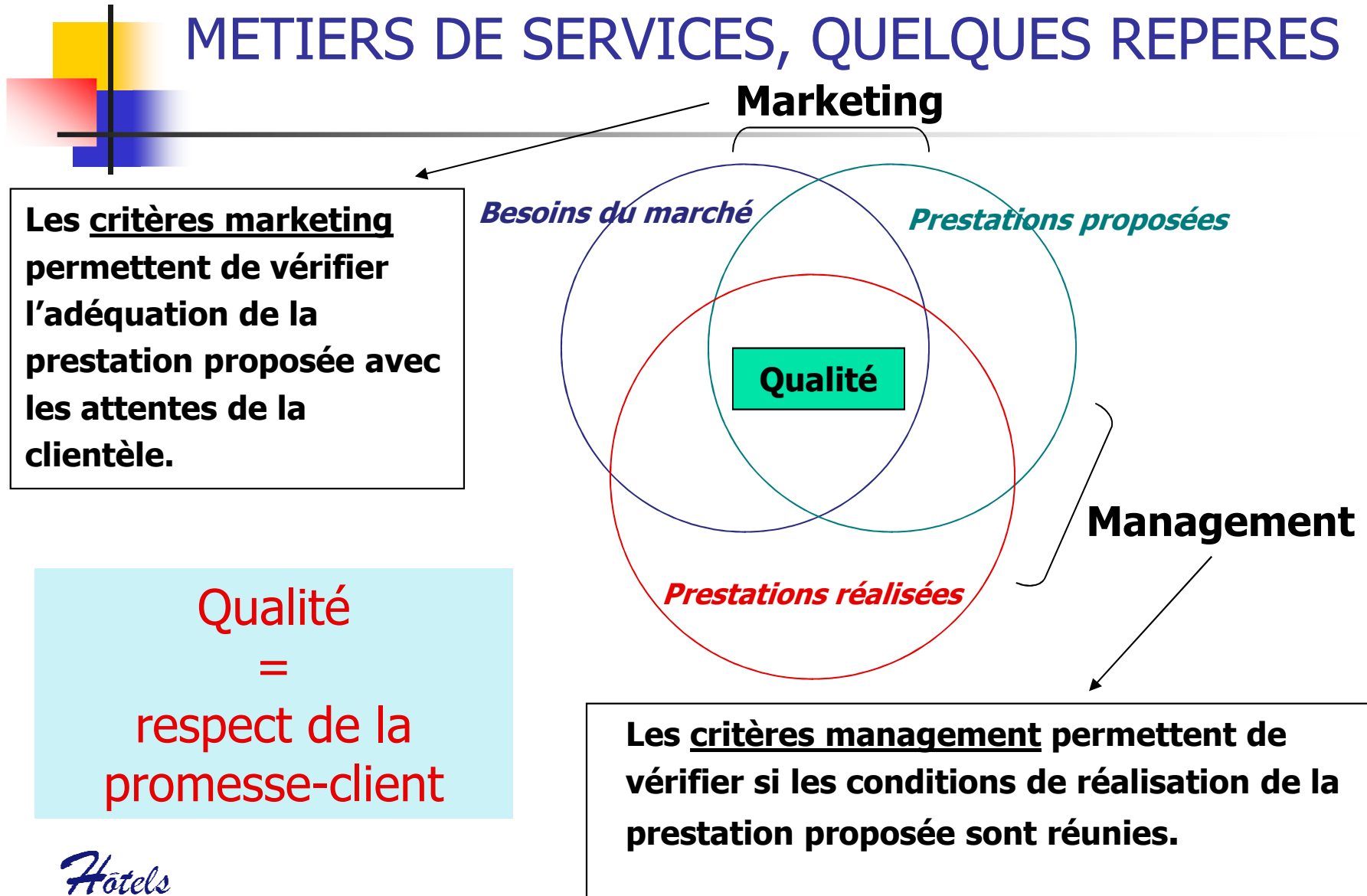
Le triangle de servuction



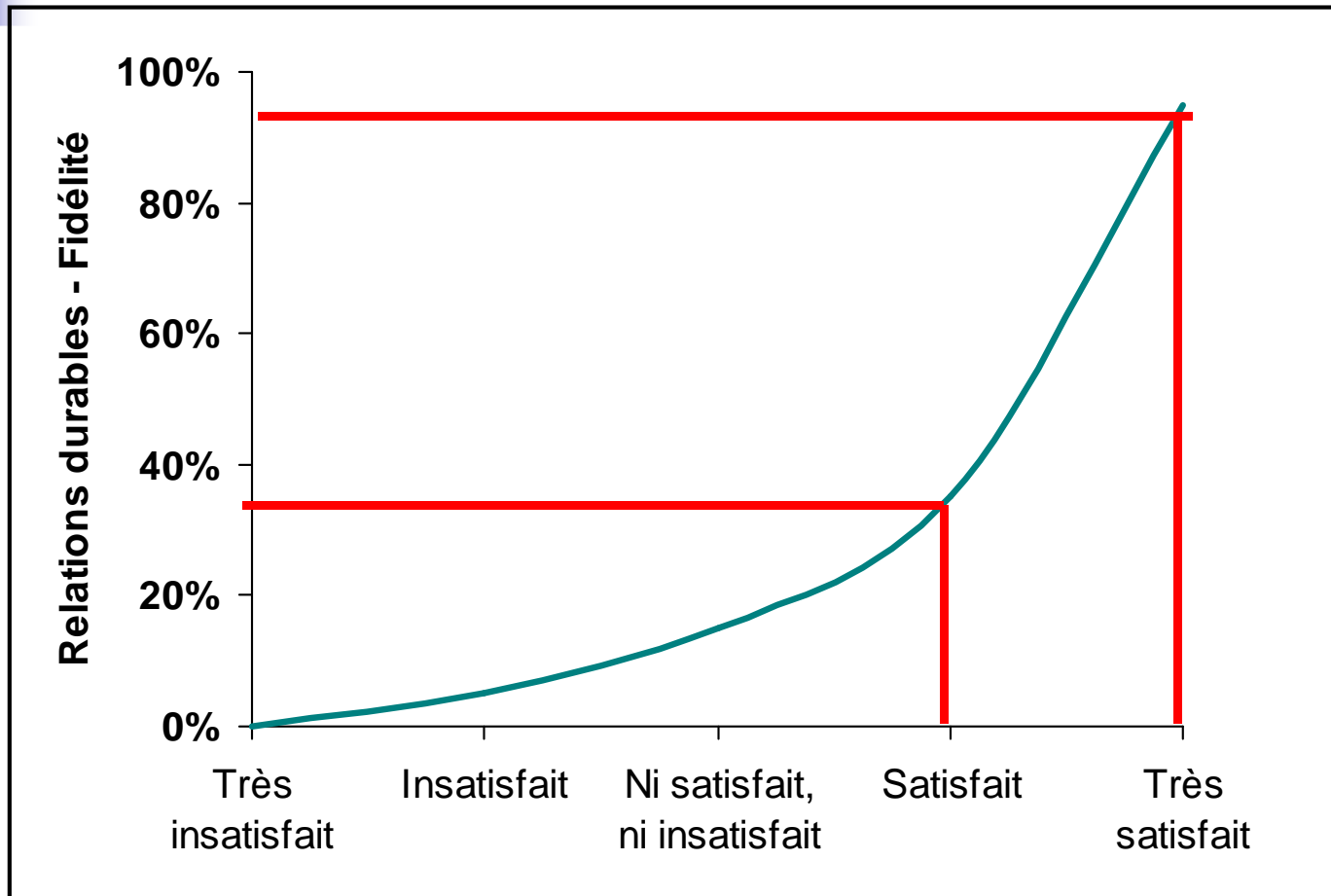
Support

physique (Le cadre, les équipements)

MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET METIERS DE SERVICES, QUELQUES REPERES



MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET METIERS DE SERVICES, QUELQUES REPERES





MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DEVELOPPEMENT DURABLE SONT INDISSOCIABLES

Parmi les nombreuses déclinaisons du développement durable appliqué à la gestion de l'entreprise touristique on peut extraire les points suivants :

Environnemental : Préservation de la qualité environnementale du territoire, une des premières ressources de l'Auvergne en tant que destination touristique.



MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DEVELOPPEMENT DURABLE SONT INDISSOCIABLES

Economique : Réduction des coûts
énergétiques et traitement des
déchets.



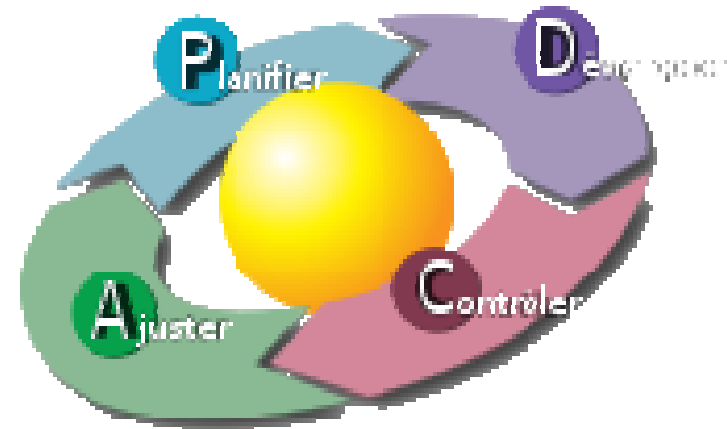
Sociétal : Valorisation du territoire ,
politique d'achats en circuits courts.



MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DEVELOPPEMENT DURABLE SONT INDISSOCIABLES

La réussite d'actions d'amélioration de la prise en compte du développement durable dans l'entreprise touristique nécessite TOUJOURS la mobilisation des équipes.

- Planifier des objectifs
- Développer des moyens pour atteindre ces objectifs
- Contrôler/Analyser les performances
- Ajuster, valider, définir de nouveaux objectifs





MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DEVELOPPEMENT DURABLE SONT INDISSOCIABLES

La mise en place d'actions pour améliorer la performance « développement durable » de l'entreprise est l'occasion d'engager des premières actions de management des ressources humaines.

L'aspect transversal et consensuel de la nécessité de faire évoluer les pratiques ayant un impact environnemental fort est un élément mobilisateur fort.

Les économies d'énergie sont une bonne thématique pour commencer à explorer d'une nouvelle approche des relations au sein de l'entreprise.



MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DEVELOPPEMENT DURABLE POINT DE DEPART POUR DE NOUVELLES PRATIQUES.

Dans le cadre de accompagnement des entreprises d'Auvergne, les premiers travaux sur l'implication des équipes à une plus grande sensibilisation aux économies d'énergie ont permis de déboucher sur de nouvelles pistes de travail.

- Programmer des entretiens individuels dans la perspective de mettre en place les plans de formation et faire évoluer les responsabilités.
- Disposer d'outils pour l'accueil des nouveaux salariés
- Intégrer les notions de tutorat pour les personnels permanents.



MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DEVELOPPEMENT DURABLE LE POINT DE DEPART POUR DE NOUVELLES PRATIQUES.

- Avoir des actions pédagogiques pour sensibiliser à la perception client des prestations.
- Prendre en compte la notion de délégation dans le cadre d'organigramme fonctionnel plus précis.
- Faire découvrir l'environnement touristique du territoire pour une meilleure restitution auprès des clients.

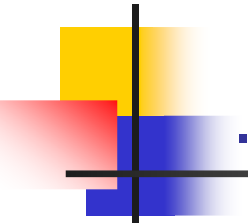


MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DEVELOPPEMENT DURABLE LE POINT DE DEPART POUR DE NOUVELLES PRATIQUES.

In fine, la prise en compte des éléments du développement durable permet de construire de nouvelles relations à l'intérieur de l'entreprise qui permettent d'apporter des réponses positives à l'adage selon lequel :

**La façon dont on traite ses collaborateurs
déterminera la façon dont ils traiteront les clients**





Management des Ressources Humaines dans le cadre d'une démarche de Développement Durable

Merci de votre attention.