

Développement durable (DD) et ressources humaines (RH)

Tout est à inventer!

Par Adèle Girard, CQRHT
et Lise Baillargeon, Lise Baillargeon Conseils

Conférence dans le cadre du ...

**SYMPOSIUM INTERNATIONAL
SUR LE
DÉVELOPPEMENT DURABLE
DU TOURISME**

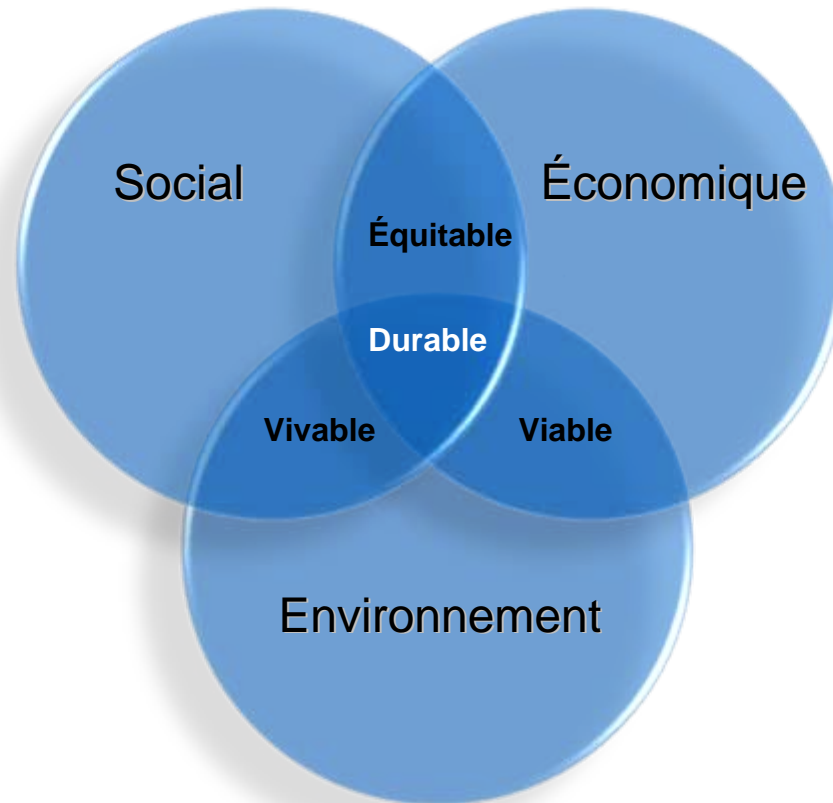


Plan de la présentation

- ▶ Retour sur les concepts
- ▶ GRH et le tourisme durable
- ▶ 10 raisons pour s'en occuper
- ▶ 10 conseils pour passer à l'action
- ▶ Pièges à éviter
- ▶ La prochaine étape : penser plus loin

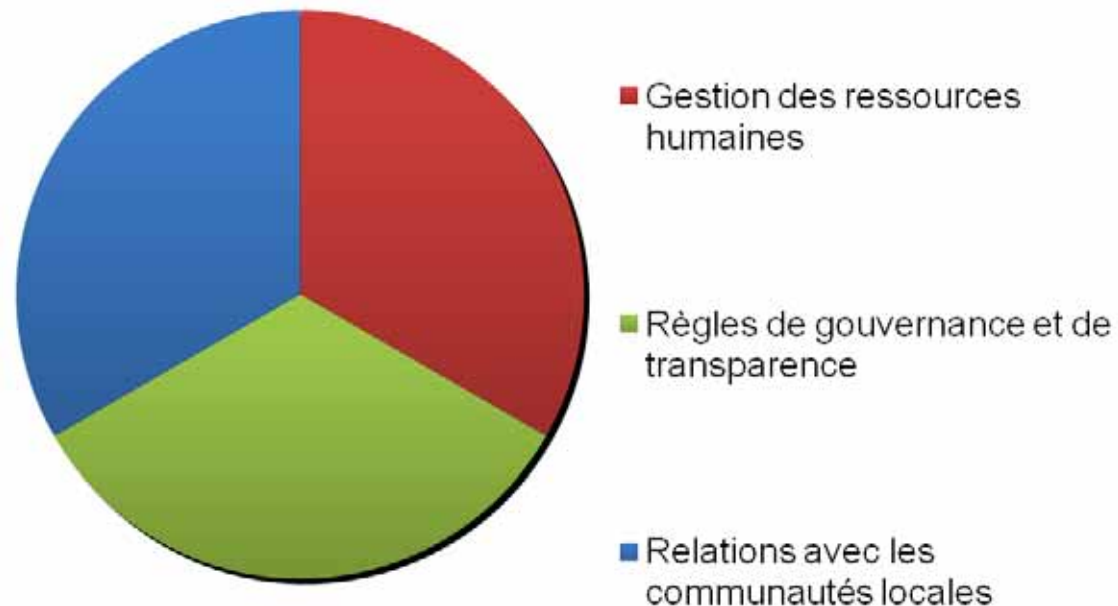


Les **trois aspects** du développement durable



Source : ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement (1998)

Les déclinaisons de l'aspect social



La **GRH**, l'un des aspects **le plus négligé** du développement durable dans le domaine du tourisme

Difficulté à concilier implication dans la communauté et les RH

- ▶ Très lié car les RH proviennent de la communauté
- ▶ On s'occupe beaucoup plus des « œuvres » locales car c'est bon pour l'image

On fait plus de dons à des organismes externes ou à des fondations , car ça améliore la visibilité et l'opinion du client (et parfois un crédit d'impôt)



10 raisons pour réserver une place de choix aux ressources humaines dans sa stratégie de DD

1. Parce que de plus en plus, les employés l'exigent.
2. Pour les faire adhérer au projet et éviter la résistance au changement (ex. : changement de produits en entretien ménager).
3. Parce qu'ils aiment être consultés et savoir que leur opinion compte.
4. Pour éviter les plaintes liées à des promesses non rencontrées (ex.: serviettes changées malgré la demande du client).
5. Parce que ce sont eux qui mettent en pratique plusieurs initiatives environnementales (ex. : compost).



10 raisons pour réserver une place de choix aux ressources humaines dans sa stratégie de DD

6. Pour intégrer le développement durable à la culture d'entreprise afin que ce ne soit pas juste du « greenwashing » pour la bonne image de l'entreprise.
7. Rehausser le sentiment de fierté des employés .
8. Faciliter le recrutement et la rétention (Génération Y).
9. Pour améliorer l'image de l'entreprise et sa réputation comme employeur de choix.
10. « Parce que les employés représentent le premier public d'une entreprise », *selon la firme de relations publiques OZONE*, il faut donc leur vendre le projet à eux avant de le vendre à la clientèle.



Comment faire?

10 conseils

Pré requis

Rémunération juste, gérer de façon égalitaire (équité interne) et assurer la sécurité de vos employés.

1. Offrir de bonnes conditions de travail

- ▶ des salaires et conditions raisonnables.
- ▶ un horaire de conciliation travail / famille (le plus possible).
- ▶ des services à vos employés qui améliorent leur qualité de vie : garderie, service de conciergerie, abonnement à un centre sportif, vestiaire, douche.
- ▶ des services de transport vert aux employés, par exemple vélos, passes d'autobus payées, vestiaires, système de covoiturage.
- ▶ devenir un employeur de choix.



Comment faire?

10 conseils

2. **Embaucher des travailleurs de la région et prévoir un plan pour leur permettre d'accéder à des responsabilités stratégiques**

3. **Embaucher différents profils de travailleurs :**
 - ▶ personnes à mobilité restreinte ou handicapées;
 - ▶ personnes issues de l'immigration;
 - ▶ des jeunes de la région;
 - ▶ des jeunes venant s'installer en région.
 - ▶ des personnes en réorientation de carrière
 - ▶ des personnes 50 ans et plus

4. **Trouver une façon de donner un sens au travail des employés basée sur la mission et basée sur la fonction**
 - ▶ que tous voient le lien entre la mission et leur rôle dans l'organisation.
 - ▶ la gestion des talents pour tous, car tous les talents sont importants.



Comment faire?

10 conseils

5. Former ses employés

Un employé **formé** :

- ▶ est moins menacé par le changement;
- ▶ comprend les raisons du changement;
- ▶ fait des suggestions d'amélioration;
- ▶ est celui qui connaît mieux le terrain;
- ▶ est proactif (prévention de la pollution);
- ▶ supporte l'intégration du DD à la culture organisationnelle et fait en sorte que ce n'est plus qu'une question d'image;
- ▶ évite les plaintes liées aux promesses non tenues

Après tout, ce sont eux qui font vivre l'expérience client!



Comment faire?

10 conseils

6. Planifier la démarche

- s'assurer qu'elle soit claire

7. Nommer un(e) responsable

- ▶ cependant, faire attention pour que les gens ne mettent pas toute la responsabilité sur une seule personne.

8. Impliquer les employés

- ▶ comité d'employés.
- ▶ approche participative.
- ▶ boîte à idées.



Comment faire?

10 conseils

9. Présenter (à l'interne)le plan de déploiement, et susciter l'adhésion

10. Communiquer votre choix DD en incluant la dimension RH

- faire connaître vos engagements et vos pratiques (ressources humaines, implication sociale et développement durable) :
- les intégrer à votre rapport annuel ;
- les rendre disponibles sur votre site WEB.



Les pièges à éviter...

- ▶ **Prendre pour acquis** que les employés croient au DD et que tous veulent aller plus loin
- ▶ **Improviser** : il faut de doter d'un plan réaliste et procéder par étapes.
- ▶ **Tout vouloir faire en même temps** : implanter le DD progressivement
- ▶ **Faire attention à l'effet pervers des certifications**

ce qui rend la démarche plus administrative et on peut perdre un peu l'esprit de la chose, ne le faisant plus pour les bonnes raisons.



La prochaine étape : penser plus loin

- Encourager la mobilité à l'interne
- Investir dans le développement des personnes et non seulement dans le développement de l'employé
- Partager ses employés avec des concurrents pour assurer la stabilisation des emplois
- Intégrer dans la gestion des talents des emplois à l'étranger, en dehors du secteur, bref prendre des risques pour assurer leur développement

Cohérence

Aller au deuxième niveau : fournisseurs et sous-traitants.

« Comment peut-on dire que l'on se soucie de RH si l'on encourage des entreprises qui ne respectent pas les leurs? »



Le DD...

Bien **plus** que des infrastructures **vertes!**

