



15 - La gestion des ressources humaines

Elle est souvent complexe la gestion des ressources humaines d'une entreprise agrotouristique. Il faut savoir composer avec différents rôles et différentes fonctions ; être à la fois gestionnaire et parent d'un employé, assurer la production tout en veillant à l'activité agrotouristique, harmoniser les ressources humaines de la famille avec celles provenant de l'extérieur... Voilà tout un défi!

AVANT de se lancer...

- **Connaissance des NORMES DU TRAVAIL en vigueur**
- **INSCRIPTION AU MINISTÈRE DU REVENU**
(voir fiche thématique n° 6 : La réglementation et les permis)



- Transformation
- Activités de promotion (ex. : salons, foires, etc.)
- Mise en marché (distribution)
- Vente de produits

○ **EMBAUCHER ou non**

- Liste des tâches à accomplir et les aptitudes requises pour chacune d'elles (voir la grille de planification...)
- Identification des activités :
 - △ activités susceptibles de se chevaucher dans le temps (ex. : animation et récolte)
 - △ activités exigeant une période de travail intense (ex. : récolte)
- Affectation des ressources humaines actuelles aptes à réaliser les tâches identifiées
- Embauche du personnel d'appoint si nécessaire



Pour un bon DÉPART...

- **Identification des besoins en RESSOURCES HUMAINES** en fonction des activités de l'entreprise
 - Administration
 - Production (travaux agricoles)
 - Agrotourisme :
 - △ Accueil
 - △ Animation (interprétation)
 - △ Restauration
 - △ Hébergement



Dans l'organisation du travail, sachez prévoir des remplaçants en cas d'absence imprévue d'un membre du personnel.



Pour un bon DÉPART...

Le visiteur recherche une expérience agrotouristique authentique. Dans le cadre des activités offertes, il est essentiel de prévoir un contact direct entre le propriétaire et le touriste.



○ FORMATION ET PERFECTIONNEMENT du personnel selon les activités qui leur sont confiées

- Connaissance de l'entreprise
 - △ Histoire
 - △ Production
 - △ Structure de l'entreprise
 - △ Plan de développement de l'entreprise
- Connaissance des produits et services
- Connaissance générale de la région :
 - △ Géographie
 - △ Histoire
 - △ Économie
 - △ Attraites et activités
 - △ Services de proximité (dépanneur, station-service, etc.)



- Formation sur les consignes de sécurité et les mesures d'urgence élaborées par l'entreprise (voir fiche thématique n° 10 : La sécurité)
 - Formation sur le secourisme et la réanimation cardiaque (voir fiche thématique n° 10 : La sécurité)
 - Formation sur les renseignements d'ordre utilitaires (caisse enregistreuse, système d'alarme, système d'éclairage, etc.)
 - Formation sur le secourisme et la réanimation cardiaque (voir fiche thématique n° 10 : La sécurité)
 - Formation sur les mesures d'hygiène élémentaire (voir fiche thématique n° 9 : La salubrité et l'hygiène)
- **Organisation de RÉUNIONS AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL** afin de développer chez eux un sentiment d'identification et de fierté face à l'entreprise et ainsi améliorer leur productivité
 - Questions, difficultés et problèmes à résoudre
 - Échange d'idées
 - Cohésion et travail d'équipe
 - Gestion des relations interpersonnelles
 - **SUPERVISION ET ÉVALUATION** du personnel
 - **COORDINATION ET HARMONISATION** de tous les types d'activités de l'entreprise
 - **CONCILIATION FAMILLE-TRAVAIL**

Mes NOTES...





Pour un bon DÉPART...



La gestion des ressources humaines- Le PENSÉE-BÊTE de l'agrotourisme

Grille de planification des ressources humaines*

Activités	Sous-Activités	Mois											
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Administration													
Production (travaux agricoles)	Préparation du sol												
	Récolte												
Agrotourisme	Accueil												
	Animation												
	Restauration												
	Hébergement												
Transformation													
Vente													
Promotion													
Mise en marché													
Nombre de personnes requises													
Moins nombre de personnes disponibles													
Nombre de personnes à engager													

*Cette grille peut être adaptée pour une utilisation sur une base hebdomadaire... À compléter notamment avec les noms des personnes affectées aux différentes activités.





Pour un bon DÉPART...



Exemple pour une petite entreprise gérée par un couple ou deux partenaires propriétaires d'un vignoble

Activités	Sous-Activités	Mois											
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Administration		Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex
Production (travaux agricoles)	Préparation du sol et entretien					Alex +2	Alex	Alex	Alex				
	Récolte									Alex Claude +4	Alex Claude +4		
Agrotourisme	Accueil	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude
	Animation					Alex	Alex	Alex	Alex	Claude	Claude		
	Restauration												
	Hébergement												
Transformation		Alex	Alex	Alex	Alex					Alex	Alex	Alex	
Vente		Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude +1	Claude +1	Claude	Claude
Promotion		Alex	Alex										
Mise en marché		Alex	Alex										
Nombre de personnes requises		2	2	2	2	4	2	2	2	7	7	2	2
Moins nombre de personnes disponibles		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nombre de personnes à engager		0	0	0	0	2	0	0	0	5	5	0	0

La gestion des ressources humaines- Le PENSE-BÊTE de l'agrotourisme



Pour en savoir

DAVANTAGE...



Normes du travail

La Loi sur les normes du travail établit les conditions minimales de travail en l'absence de conditions meilleures prévues par une convention collective, un contrat de travail ou un décret. La Commission des normes du travail est l'organisme chargé de l'application de cette loi. La Loi sur les normes du travail fixe les conditions minimales de travail pour l'ensemble des salariés québécois, posant ainsi les bases d'un régime universel de conditions de travail :

- Absences et congés pour raisons familiales ou parentales
- Absences pour cause de maladie ou d'accident
- Avis de cessation d'emploi
- Avis de licenciement collectif
- Durée du travail et du droit de refus de travailler du salarié
- Harcèlement psychologique
- Jours fériés, chômés et payés
- Maintien du statut de salarié lors de changements dans l'entreprise
- Recours en cas de harcèlement psychologique
- Recours pour congédiement sans une cause juste et suffisante
- Recours pour plaintes pécuniaires
- Recours pour pratiques interdites
- Salaire
- Travail des enfants
- Vacances

Les conditions de travail établies entre l'employeur et le salarié ne doivent pas être inférieures à ce qui est prévu par les normes du travail, même s'il existe une convention collective ou un décret, sous réserve d'une dérogation permise par la loi.

Source : www.cnt.gouv.qc.ca/fr/normes

Guide de gestion des ressources humaines

Le *Guide de gestion des ressources humaines* s'adresse aux employeurs dont les salariés sont totalement ou partiellement assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ce guide vous dirigera dans les diverses démarches requises dans la gestion des ressources humaines et vous aidera à vérifier, étape par étape, si vous vous conformez à la loi. Il va de soi que la convention (entente) qui vous lie à vos employés peut comprendre des conditions de travail supérieures à celles édictées par la loi. Le guide renvoie aux articles de la loi ou des règlements sur les normes du travail, et aux articles de la Loi sur la fête nationale. Il vous sera ainsi plus facile de consulter la codification administrative.

Source : www.cnt.gouv.qc.ca/guide-de-gestion-des-ressources-humaines/index.html

Service de renseignements

Le personnel du Service de renseignements peut s'adresser à vous dans une dizaine de langues qui sont parmi les plus en usage au sein des différentes communautés culturelles habitant au Québec. Ce service est offert du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Enfin, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, vous pouvez écouter des capsules d'information sur la Loi sur les normes du travail grâce à un système électronique de renseignements par téléphone. Vous pouvez également contacter votre direction régionale.

Par téléphone : 1 800 265-1414 ou 514 873-7061

Voir le site suivant pour les bureaux régionaux :

www.cnt.gouv.qc.ca/nous-joindre/index.html

Pour en savoir DAVANTAGE...



Il existe un autre guide de compétence, cette fois, pour le guide touristique et le guide accompagnateur :

GUIDE TOURISTIQUE

Le guide touristique occupe un poste de première ligne. Il dirige des personnes seules ou en groupe dans le cadre d'un circuit touristique, s'assure que les itinéraires sont respectés, livre un commentaire instructif et divertissant, et fait en sorte que les passagers apprécient leur voyage.

On compte trois types de guides touristiques :

- le guide-chauffeur, qui conduit le véhicule de voyage tout en livrant un commentaire ;
- le guide sur les lieux de visite, qui dirige des visites touristiques et éducatives dans des sites qui présentent un intérêt particulier ;
- le guide local (step-on guide), qui dirige des circuits touristiques en livrant un commentaire pendant qu'il voyage à bord d'un véhicule.

GUIDE-ACCOMPAGNATEUR

Le guide-accompagnateur dirige, accompagne et assiste les passagers d'un circuit touristique de plusieurs jours, s'occupe des arrangements et des services, et fournit des renseignements et des commentaires pertinents et fait en sorte que les passagers apprécient leur voyage.

Le terme français « guide-accompagnateur » correspond aux synonymes anglais suivants : tour director ; tour manager ; tour escort ; courier ; program director.

Source :

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme et Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (2011) Normes de compétence nationales pour l'industrie canadienne du tourisme Guide touristique/guide accompagnateur, Ottawa, 92 p. ISBN 1-55304-413-4

http://cgaq.ca/ESW/Files/Normes_competence.pdf

Coffre à outils pour les gestionnaires de PME touristiques québécoises

Rassemble des références pratiques, concrètes, utiles et simples d'utilisation qui visent toutes les fonctions de gestion de l'entreprise (direction générale, ressources humaines, marketing et communication, finance et comptabilité, opérations, responsabilité sociale et législation).

Les outils qui y sont recensés s'adaptent aux entreprises de l'industrie touristique et prennent la forme de grilles, de listes de vérification, d'outils de diagnostic, de manuels d'auto-apprentissage ou de sites Web d'information générale.

<http://www.coffreaoutils.com/fr/home/>

Guides de compétence

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CORHT) a publié, en 1999, un guide de compétence à l'intention du propriétaire/exploitant de petite entreprise. Le guide traite de la gestion des ressources humaines, du professionnalisme, de la planification d'entreprise, des finances, du marketing, de l'exploitation et des ventes et service. Pour appuyer sa mission, le CORHT gère des programmes, des services

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme et Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (1999) Lignes directrices professionnelles nationales pour l'industrie canadienne du tourisme – propriétaire/exploitant de petite entreprise, Ottawa, 109 p., ISBN-1-55304-390-1

www.college-merici.qc.ca/collection/cqrht/prop_expl_pet_entr.pdf

et des produits. Certains de ces outils, souvent exclusifs, sont distribués en partenariat avec des diffuseurs et des collaborateurs. Les programmes de formation comprennent notamment la formation en approche-client **Client Plus**.

Les programmes d'information portent notamment sur la sensibilisation aux possibilités de carrières en tourisme,

Les services-conseils concernent la traduction et la révision de textes, la rédaction de plans de formation, la rédaction de projets et la consultation en entreprise. Enfin, le CORHT propose une série de produits liés à la formation et à la gestion des ressources humaines. Ces outils exclusifs comprennent des normes de compétence pour des fonctions de travail, des manuels de formation, des vidéocassettes, des études, etc.

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CORHT)
2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200
Longueuil (Québec) J4N 1L7
Téléphone : 450 651-1099
Télécopieur : 450 651-1567
Courriel : info@cqrht.qc.ca
Source : www.cqrht.qc.ca