



Atelier RH

Les clés pour un management efficace

29 janvier 2026 – CC DRAGA

Organisée par l'**Espace Saisonnier des Gorges de l'Ardèche** et **La Maison de l'Emploi & de la formation Sud Ardèche**
et animée par Margaux HENRY, chargée de mission RH



Petit tour de table



Petite présentation de votre établissement

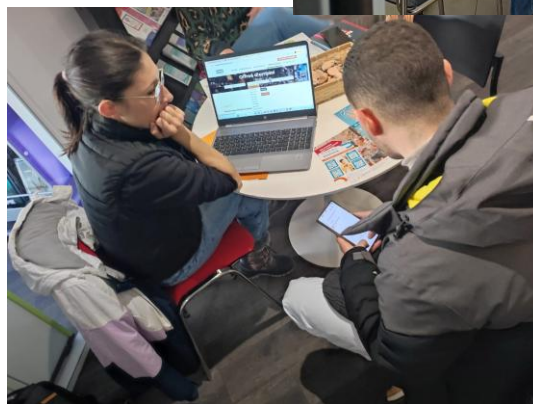
- ✓ Votre prénom et votre fonction
- ✓ Activité de l'établissement
- ✓ Localisation
- ✓ Effectif à l'année
- ✓ Effectif en pleine saison

Question : Aujourd'hui, votre plus gros défi RH, c'est quoi ?

- ✓ Recruter ?
- ✓ Former ?
- ✓ Fidéliser ?



Julie et Jade reviennent de leur tournée alpine !





Introduction

Importance du management dans le secteur du tourisme

En tourisme, la qualité de l'accueil et de l'expérience client dépend directement de la motivation et de l'engagement des équipes.

Un bon management est donc essentiel pour fidéliser les clients et garantir une qualité de service irréprochable



Partie 1 :

Comprendre les spécificités
du secteur touristique



Comprendre les spécificités du secteur touristique

Saisonnalité et flexibilité :

Les pros du tourisme doivent gérer les pics de saison, ce qui nécessite des équipes modulables

Exigence forte :

En tourisme, les clients attendent un service de haute qualité et personnalisé, ce qui exige des employés motivés et bien formés

Environnement multiculturel :

Souvent, les équipes et les clients viennent de divers horizons, ce qui appelle à des compétences en communication interculturelle



Partage d'une situation vécue !



Partie 2 :

Clé 1 : Développer le Leadership Inspirant



Clé 1 : Développer le Leadership Inspirant

Valorisation des idées de chacun :

Encourager les contributions de toute l'équipe permet d'innover et de s'adapter rapidement

Engagement et proximité :

Prendre le temps de connaître chaque membre de l'équipe et d'écouter ses retours. Les employés motivés et écoutés sont plus engagés

Encourager l'autonomie :

Développer l'autonomie renforce la motivation et permet de déléguer efficacement, surtout lors des périodes de forte affluence

**Selon vous,
quelles sont
les qualités
d'un bon
manager ?**





Partie 3 :

Clé 2 : Formation et montée en compétence



Clé 2 : Formation et montée en compétences

Formation continue :

Proposer des formations pour améliorer les compétences en relation client, langues, ou gestion de crise

Coaching et mentorat :

Offrir un accompagnement régulier pour aider les employés à progresser dans leurs compétences et à se sentir soutenus dans leur évolution



Connaissez-vous votre OPCO ?



Partie 4 :

Clé 3 : Gestion du Stress et Qualité de Vie au Travail (QVT)



Clé 3 : Gestion du Stress et QVT

Soutien dans les périodes de forte affluence :

Apporter des solutions pour diminuer la pression, comme la mise en place d'équipes relais ou la planification de pause supplémentaires

Reconnaissance et valorisation :

Motiver en valorisant les succès, même les petites victoires. La reconnaissance peut passer par des remerciements publics, des primes ou simplement des retours positifs réguliers



**Valorisez-vous
votre personnel**

?

**Si oui, comment
?**



Partie 5 :

Clé 4 : Communication Claire et Transparente



Clé 4 : Communication Claire et Transparente

Communication descendante et ascendante :

Instaurer des canaux pour partager les informations importantes, mais aussi pour recueillir les retours et idées des équipes

Briefings réguliers :

Avant chaque journée ou événement important, un briefing permet de rappeler les objectifs, les attentes et les informations clés

Mise en place de feedbacks constructifs

Des retours réguliers permettent d'ajuster et d'améliorer les pratiques en continu



Qu'avez-vous mis
en place dans
votre
établissement
pour la
communication
entre vous et vos
équipes ?



Partie 6 :

Clé 5 : Innovation et Adaptabilité



Clé 5 : Innovation et Adaptabilité

Encourager la créativité :

En période de basse saison, encourager les équipes à réfléchir à des projets innovants

Agilité en situation de crise

Former les équipes à gérer les imprévus et développer une résilience face aux fluctuations du secteur (par exemple, une gestion efficace en cas d'annulation de dernière minute ou de changement d'horaires)



**Comment
réagissez-vous
avec vos
équipes en cas
de crise ?**



Cas Pratiques et Exercices de Réflexion

C'est à vous !



1. Constitution des équipes de 2

2. Scénario :

-  *Imaginer que vous êtes les deux responsables d'une petite équipe dans une structure touristique*
-  *Vous devez gérer une journée particulièrement chargée avec des imprévus : un membre de l'équipe est absent, et un groupe de clients arrive plus tôt que prévu.*



Cas Pratiques et Exercices de Réflexion

C'est à vous !

3. Etape 1 (3mn) – Leadership Inclusif

Discuter en groupe des qualités de vos collègues et de leurs compétences. Comment pouvez-vous organiser l'équipe pour tirer le meilleur de chacun face à la journée difficile.

Etape 2 (2mn) – Formation et Compétences

Identifiez une compétence qui serait utile pour gérer cette situation et déterminez qui peut la mettre en œuvre

Etape 3 (2mn) – Gestion du stress

Proposez une idée simple pour que vos équipes reste motivée et calme malgré la pression

Etape 4 (2mn) – Communication Claire

Elaborez un message clair pour l'équipe, expliquant la situation et le rôle de chacun

Etape 5 (1mn) – Adaptabilité

Discutez d'une solution rapide pour gérer l'imprévu du groupe arrivé en avance





Cas Pratiques et Exercices de Réflexion

C'est à vous !

4. DEBRIEFING en commun !





Conclusion

Importance de l'exemplarité du manager :

Le manager donne le ton à l'équipe par son attitude, son engagement et son implication

Suivi et évaluation régulière des pratiques de management :

Mettre en place des bilans pour ajuster les pratiques et toujours progresser



Des questions ?





Forum de l'Emploi

- Samedi 07/03/2026 matin à Sampzon



Web Atelier RH

- Mardi 21/04/2026 Préparation des entretiens pour le forum de l'Emploi Numérique

Forum de l'Emploi Numérique

- Du 18 au 22/05/2026 Forum de l'Emploi Numérique



SAVE
THE
DATE

L'Espace Saisonniers des Gorges de l'Ardèche, le service spécialisé qui crée le lien entre les entreprises, le territoire et les candidats à la saison

➔ *Professionnels du tourisme des Gorges de l'Ardèche, une gamme de services dédiés et pensés pour vous afin de faciliter et optimiser vos recrutements saisonniers (services étendus aux entreprises agricoles)*



Visibilité accrue de vos offres d'emploi

Mettre en relation votre entreprise avec des candidats qualifiés pour la saison

- **Préqualification** des candidatures
- **Diffusion de vos offres d'emploi** en ligne
- **Recherche pro-active** de candidats sur les métiers en tension
- **Accès à une CVthèque** (réservé au pack 2 partenaire de la SPL GAPA)



Un accompagnement RH personnalisé

Vous soutenir dans toutes les étapes de votre processus de recrutement

- **Suivi personnalisé de vos besoins en recrutement** tout au long de l'année
- **Visibilité de votre entreprise et mise en avant de votre marque employeur**
- **Aide à la rédaction de vos offres d'emploi**
- **Ateliers RH collectifs** sur l'automne et l'hiver avec nos partenaires emploi local (Thématiques adaptées à vos besoins)
- **Aide à la fidélisation de vos salariés saisonniers**
- **Informations et conseils expert** sur les tendances en recrutement

Nos partenaires



Des moyens dédiés :



Un site internet dédié à l'emploi saisonnier dans les Gorges de l'Ardèche

www.gorges-ardeche-saisonniers.fr

Julie & Jade, vos deux interlocutrices facilement joignables toute l'année



Entretien personnalisé et visite d'entreprise



Une communication proactive et ciblée sur les réseaux



Des événements de recrutements dédiés

Opportunités de rencontres directes entre employeurs et candidats

- **Forum emploi saisonnier** (mars) : Rencontre en direct de candidat pour la saison
- **Tour des espaces saisonniers des Alpes** (janvier) : Promotion du territoire GAPA auprès des saisonniers pour la saison estivale
- **Job dating numérique inversé** (février) : Echange en visio de talents sélectionnés, expérimentés et qualifiés
- **Job dating numérique** (mai) : Rencontre de candidats en visio pour les postes démarrant en juin et juillet





Rappel mission Appui RH

Enjeux généraux :

- Mettre en place un appui RH de proximité auprès des **TPE** du territoire.
- Proposer une ressource sur toute la partie « gestion des ressources humaines » (recrutement, droits et devoirs de l'employeur, accès à la formation, etc.).

Objectifs opérationnels :

- Diagnostic RH des TPE du territoire.
- Identification des besoins en compétences et en formation.
- Appui à la mise en place d'une GRH dans l'entreprise.
- Sensibilisation des professionnels à l'intérêt de fidéliser les salariés.
- Orientation des entreprises vers les dispositifs emploi – formation mobilisables.





Espace Saisonniers des Gorges de l'Ardèche
16, Rue des Abeilles
07150 VALLON PONT D'ARC



40, chemin de la Fontaine de Cheyron
07200 AUBENAS

Contacts

Julie Verardo et Jade Veber, Espace Saisonniers des Gorges de l'Ardèche,

 04 75 88 17 44

 contact@gorges-ardeche-saisonniers.fr

<https://gorges-ardeche-saisonniers.fr/cote-employeur>



Si ce n'est pas déjà
fait, inscrivez-vous
vite sur le site !

Margaux Henry, Maison de l'emploi & de la formation sud Ardèche

 06 31 47 47 87

 appuirh@mdef-sударdeche.fr

