



Travail saisonnier et génération Y

Geneviève Brault
Directrice des ressources humaines, Parc Safari

Commission
des partenaires
du marché du travail
Québec

Cette activité est réalisée grâce
à une aide financière de la Commission
des partenaires du marché du travail



Attirer et fidéliser
la génération Y

*Bienvenue au
Parc Safari!*



Portrait de l'entreprise

Indicateurs de performance :

- *Taux de retour saisonnier : 70 %*
- *Taux de roulement en saison : (durant la saison : 3 %, de saison en saison : 30 %)*
- *Taux d'absentéisme : 0,05 %*
- *Ratio candidats/poste à combler : 320/100*
- *Taux de retards : 1 %*



Indicateurs de performance (suite)

- Taux de litiges (griefs, plaintes, conflits) : 0,05 %
- Fréquence et gravité des accidents de travail :
Accidents mineurs sans arrêt de travail
- Nombre de contestations à la CSST : 0
- Indice de satisfaction au travail (très satisfaits) :
95 %
- Taux de participation aux « manifestations
festives » : 85 %
- Taux de satisfaction de la clientèle (très satisfaits) :
95 %



Thèmes abordés

- Recrutement & Sélection
- Mobilisation
- Responsabilisation
- Communication
- Développement des compétences et gestion des carrières
- Reconnaissance
- Travailler avec plaisir



Recrutement

- Avec qui aimeriez-vous travailler?
- Des agents recruteurs bien formés et informés;
Attention, vous êtes responsables des candidatures que vous recommandez;
- Notoriété de l'organisation et le climat de travail= un atout, le bouche à oreille fait le reste;
- Recrutement au sein même des milieux sociaux privilégiés par les Y : l'école et le groupe d'amis;
- Aucune prime pécuniaire.



Sélection

- Des employés Y sélectionnent les candidats à l'aide de grilles comportementales très structurées;
- Accent mis sur les savoir-faire;
- Responsabilisation des évaluateurs;
- Constitution d'une liste de recrues à la disposition des directeurs;
- Attribution des postes aux enchères;
- Feedback et seconde chance au coureur.



Mobilisation

- Que faisons-nous ici?
- Les employés choisissent eux-mêmes les valeurs qui leur sont chères;
 - Plaisir au travail
 - Esprit de famille
 - Entraide
- L'adhésion aux valeurs repose sur la pression du groupe (dans chaque service) au cours de la saison;



Mobilisation

- Les attentes de la direction en ce qui a trait à la culture d'entreprise sont connues de tous;
- On privilégie le travail d'équipe et on mise beaucoup sur l'autogestion du groupe;
- La hiérarchie est très horizontale;
- Une approche consultative plutôt que directive.



Responsabilisation

- Un style de leadership qui vise à habiliter les employés dès leur entrée dans l'organisation, à prendre des décisions quant à leur travail et à en assumer les conséquences;
- La majorité des cadres intermédiaires et de premier niveau sont des Y;



Responsabilisation

- Les employés sont formés pour agir de façon autonome et résoudre des problèmes dans un maximum de circonstances;
- Délégation : maximum de rigueur quant aux objectifs et aux normes... latitude et encouragement à l'initiative pour le reste;



Responsabilisation

- Système d'évaluation du rendement fondé sur l'autoévaluation et l'engagement des employés en ce qui concerne les améliorations souhaitées;
- Place aux suggestions d'amélioration et à l'innovation;

L'erreur est permise, car elle constitue une excellente occasion d'apprendre.



Communication

- Faire confiance et inspirer confiance;
Communication : il faut qu'on se parle!
- Un maximum de canaux bidirectionnels;
brèves réunions quotidiennes au sein des équipes;
- Les réunions hebdomadaires du comité de gestion font une large part aux RH;



Communication

- Management baladeur : cerner rapidement les problèmes afin de les résoudre sur-le-champ;
- On privilégie les communications employé-supérieur immédiat, notamment au moyen d'une rétroaction réciproque;



Communication

Les gestionnaires sont formés pour communiquer une rétroaction constructive à leurs collaborateurs aussi fréquemment que nécessaire et selon les règles de l'art à savoir;



Apprendre et progresser

- L'université du Parc Safari;
- Programme d'intégration destiné aux nouveaux employés;
- Programme de formation en service à la clientèle;
- Programme de formation en gestion;
- Brefs modules dispensés plus fréquemment afin de favoriser la mise en oeuvre des compétences;
- Planification de la relève;
- Cheminement professionnel;
- Tutorat.



Reconnaissance

« On obtient beaucoup plus de nos collaborateurs en leur manifestant de la reconnaissance à l'endroit des bons coups et des succès remportés qu'en les blâmant ou en les culpabilisant pour leurs erreurs. »



Reconnaissance

- Renforcer les comportements positifs;
- Récupérer les erreurs dans une optique de résolution de problèmes;
- Manifestations de reconnaissance ponctuelles en milieu de travail par les supérieurs immédiats;
- Reconnaissance des pairs;
- Renforcement des succès lors des rencontres quotidiennes;
- Accorder une grande valeur symbolique au geste de l'employé qui se démarque.



Reconnaissance

Épinglette CME

CME : Contrôle et Maîtrise de l'excellence

Récompense remise à un employé qui surpasse les attentes face à son travail.

Évaluation Mystère

Récompense remise à un employé qui se mérite 100 % à une évaluation mystère de service à la clientèle.



Tableau des BONS COUPS

Bon Coup

Pour leur implication dans la gestion du service de la restauration

Francis & Julien

Bon Coup

Création des jeux pour les CHIMPANZÉS

*Claude, Robert,
Eric & Normand*



Recrue & Esprit d'équipe



« Cessons de travailler, amusons-nous »

- Soutien aux équipes désireuses d'organiser des activités récréatives en dehors des heures de travail;
- Place à l'humour au travail;
- Former les employés à recueillir des commentaires positifs en provenance des « invités »;
- Favoriser les initiatives et l'innovation;
- Soirées festives & Journées thématiques;
- Gala de fin d'année.



Journée Western



Saint-Valentin





Journée de stage

