

# Rétention du personnel

Un certain degré de roulement de la main-d'œuvre constitue un phénomène normal et sain dans tout lieu de travail, en particulier dans les entreprises saisonnières et celles qui doivent s'adapter à une demande variable tout au long de l'année. Cependant, lorsqu'il existe une culture de roulement élevé, ce phénomène se traduit par une hausse des coûts - et dans de nombreux cas, les augmentations de salaire et l'amélioration des conditions de travail coûtent moins cher aux exploitants sur le long terme.



## COÛTS DE RÉTENTION DES TRAVAILLEURS

- Taux-horaire, salaires plus élevés
- Avantages et privilèges accrus
- Congés de maladie payés



## COÛTS DIRECTS DE REMPLACEMENT DES TRAVAILLEURS

- Indemnité de départ
- Heures supplémentaires et augmentation des salaires pour couvrir les départs de personnel
- Publication des postes vacants, entretien et sélection des candidats
- Coûts de formation, incluant la réduction de productivité du personnel assurant la formation
- Coûts juridiques et de mise en conformité associés aux travailleurs sous-formés



## COÛTS INDIRECTS DE REMPLACEMENT DES TRAVAILLEURS

- Diminution de la productivité (manque de personnel, personnel surchargé, expertise réduite)
- Insatisfaction des clients
- Une culture organisationnelle qui décourage la loyauté du personnel

## AVANTAGES DE LA RÉTENTION DES TRAVAILLEURS

- Maintien de l'expertise
- Taux de fidélisation des clients plus élevés
- Meilleures relations de confiance avec les clients
- Augmentation des revenus de vente
- Une main-d'œuvre plus heureuse et plus productive
- Une bonne réputation en tant qu'employeur permet d'attirer plus facilement du personnel



## CULTURE ORGANISATIONNELLE

Un milieu de travail insatisfaisant ou inconfortable est l'une des principales raisons pour lesquelles les gens quittent leur emploi. Les causes déterminantes d'un lieu de travail négatif sont complexes, mais il s'agit généralement d'un environnement professionnel dans lequel les employés ne se sentent ni en sécurité, ni valorisés, ni les bienvenus. La rémunération est certainement un élément important : si un employé se sent lésé par le système de rémunération en place, il quittera son emploi. Cependant, il s'agit aussi de se sentir écouté, respecté et valorisé - d'avoir l'impression d'être plus qu'un "simple" employé. Offrir des avantages tels que des congés de maladie payés et des horaires prévisibles permet de faire preuve de respect vis-à-vis du temps de l'employé mais aussi de réduire l'absentéisme et la perte de productivité.

# Coûts de satisfaction du personnel



Il peut être facile de sous-estimer les coûts liés à la perte de membres précieux du personnel et de surestimer les efforts nécessaires pour changer la culture d'un milieu de travail afin de fidéliser votre personnel.

L'Alliance **Better Way** propose des outils de calcul utiles pour vous aider à prendre des décisions en matière de salaires, tout en tenant compte de la situation particulière de votre

entreprise. Quels sont les changements que vous pourriez entreprendre et les avantages que vous pourriez introduire pour rendre votre milieu de travail plus accueillant ?



## PERSONNEL PLUS HEUREUX

Un personnel plus heureux est plus productif et tend à entretenir de meilleures relations avec les clients. Outre les éléments standard des outils de calcul, quels sont les moyens dont vous disposez pour favoriser le bonheur et le bien-être de vos employés ? Discutez avec votre personnel de son expérience et de la manière dont elle pourrait être améliorée.

Avantages et privilèges uniques à votre entreprise (p. ex., crème glacée gratuite, accès à des canots, voyages de familiarisation)

Moyens pour le personnel de présenter son point de vue (p. ex., boîte à idées, application pour smartphone, option de rétroaction du logiciel de RH).

Ressources sous-utilisées qui pourraient être réaffectées (p. ex., transformer une salle de stockage en espace de détente)

Façons de reconnaître et de récompenser la performance du personnel (p. ex. repas gratuit)

Amélioration des outils de planification (p. ex., horaires prévisibles, emploi du temps établi longtemps à l'avance, processus clair de permutation des équipes)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## COÛTS CACHÉS

Avant d'utiliser les calculateurs en ligne pour comparer les coûts de fidélisation et de remplacement des salariés, réfléchissez à votre entreprise et aux coûts qui lui sont propres.

Éléments	Coût par employé	Combien de nouveaux employés dans la dernière année ?	Coût total annuel
Achat d'uniformes pour les nouveaux employés	60 \$	5	300 \$
Temps de gestion supplémentaire pour la supervision des nouveaux guides	500 \$	2	1000 \$
Cours de premiers soins pour les nouvelles embauches	150 \$	3	450 \$

Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec :

info@TourismHR.ca | DiscoverTourism.ca  
Octobre 2023



Financé par le  
gouvernement  
du Canada

