

Vaucluse

7

Mardi 24 Mai 2016
www.laprovence.com

La Provence

Hôtellerie-restauration : ça va mieux en le disant...

Comment gérer au mieux les relations humaines, c'était le thème du forum théâtre proposé hier par la CCI. Quand la scène se fait loupe grossissante des couacs de management

Je me présente, je suis M. Dubosc, gérant du camping Les Flots Bleus, et vous, vous êtes la nouvelle saisonnière ? Première mise en situation et premiers échanges. Dix minutes chrono, sur la scène improvisée de l'amphithéâtre de la Chambre de commerce et d'industrie. "Alors vous en pensez quoi ?" lance à l'assemblée de professionnels de l'hôtellerie-restauration-campings, le maître de cérémonie, Philippe Armand, l'un des cinq de 3PH, la "troupe" de théâtre participatif. "Ce gérant fait preuve d'un je m'en foutisme et d'un manque de professionnalisme" pointe une participante. "Rien n'est cadre chez lui, c'est le flou artistique, l'employée ne peut donner le meilleur d'elle-même" entend-on un peu plus loin. Le débat était lancé.

C'était bien le pourquoi de cette séance de théâtre forum. "Des quiches et des nouilles, chroniques d'un patron qui frôle l'indigestion", initiée hier par la CCI, en partenariat avec l'Union des métiers de l'hôtellerie (UMIH), la fédération des campings du Vaucluse,



Une saynète de théâtre évoquant une problématique de gestion du personnel, situation qui a fortement intéressé les professionnels du tourisme.

/PHOTO CYRIL HIELY

Pôle Emploi et la Région Paca, dans le cadre de l'opération "Charte de confiance" (voir ci dessous) : aborder de façon originale et interactive la problé-

matique des relations humaines. Un sujet aigu dans un secteur économique soumis fortement aux fluctuations d'emploi. "Les choses importantes ce sont

la valeur de la parole et la responsabilité, avait insisté en préambule Philippe Armand. L'objectif du théâtre forum n'est pas de résoudre les problèmes

mais de faire bouger les lignes. Et de se poser la question, comment faire pour que ça change".

Pour mieux entrer dans le vif du sujet, trois saynètes, interprétées par trois comédiens, étaient donc... sujets d'étude portant sur l'accueil des nouveaux employés, le management intergénérationnel et l'entretien professionnel. Et à ce jeu-là, quelques-unes de la trentaine de professionnels présents, ont fait preuve d'une réelle implication. Comme Patrice Mounier, président de l'UMIH 84, qui ne se fit pas prier pour monter sur scène, donnant son approche de l'accueil de nouveau personnel, à mille lieues du sieur Dubosc, plus humaine et professionnelle.

Cette séance de théâtre participatif, proposée "clef en main" par 3PH, était une première pour la CCI de Vaucluse (elle était aussi dernièrement "à l'affiche" de ses consœurs de Paca). Au vu des échanges nourris qu'il provoqua, des interrogations posées, ce dispositif original et ludique a des chances de battre le rappel.

Chantal MALAURE

3PH, théâtre d'entreprise participatif

Mettre l'Homme au centre des démarches de progrès, c'est la ligne de conduite de 3PH (petits pas pour l'homme), une équipe de professionnels des milieux de l'entreprise, de la formation, de l'intervention sociale et du théâtre. Depuis 2007, cette "troupe" iséroise de 5 membres associés, constituée sous forme de Scop, pratique le théâtre, et notamment le théâtre forum, pour accompagner entreprise, collectivité, institution ou association sur diverses thématiques (le bien-être au travail, le management, le handicap, les risques psychosociaux...). Petits pas pour l'Homme fait régulièrement appel à une cinquantaine d'artistes et de partenaires experts (psychologues du travail et des organisations, consultants en management, conseillers handicap...).

La charte de confiance, un plus

Le dispositif "Charte de confiance hôtellerie-restauration-hôtellerie de plein air", expérimenté dans les Pays de la Loire depuis 2007, s'est déployé en 2013 en région Paca. Destiné aux professionnels de ce secteur déterminant en matière d'emplois, il s'agit là d'une démarche volontaire pour pallier les difficultés de recrutement et de fidélisation des salariés. Proposée sous la forme d'un accompagnement personnalisé et d'une boîte à outils contenant documents et conseils : modèles de contrats de travail, planning, règlement intérieur...

En signant cette charte, le professionnel s'engage à respecter les procédures et les bonnes

pratiques.

Conçue par, et avec les organisations professionnelles, UMIH (Union de métier et des industries de l'hôtellerie) et FRHPA (Fédération de l'hôtellerie de plein air), cette démarche est reconnue par la Région Paca et Pôle Emploi, et est accompagnée par la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

En choisissant un professionnel de la charte de confiance, le salarié peut aussi être assuré de plusieurs garanties : un accueil, une écoute, une participation active à la vie de l'entreprise. Les gages d'une bonne entente en somme.