

Les employés: le premier ingrédient du succès



Martin
Lafrenière

martin.lafreniere@lenouvelliste.qc.ca

Saint-Paulin — Louis Lessard affirme clairement que l'apport de son personnel est essentiel à la popularité et à la notoriété de l'auberge le Baluchon.

Forte d'un taux d'occupation annualisé de près de 75 %, l'entreprise touristique de Saint-Paulin a un chiffre d'affaires qui frôle les 10 millions de dollars. Selon le président et directeur général, la présence d'employés compétents et chaleureux est un élément-clé dans le succès de la compagnie.

«T'as beau avoir le meilleur site, si tu n'as pas le contact humain avec le public, oublie ça! C'est le contact avec le client et le savoir du personnel qui font le succès du Baluchon», souligne Louis Lessard, très fier d'avoir terminé parmi les trois finalistes du Prix canadien 2005 pour l'excellence du développement des ressources humaines. À l'échelle québécoise, le Baluchon avait remporté le premier prix.

Pour appuyer ses dires, Louis Lessard explique de la philosophie du Baluchon repose sur un mode de gestion participative. Autrement dit, les quelque 200 employés ne sont pas que des exécutants de tâches diverses.

Depuis 2004, la direction et les employés du Baluchon sont unis par un comité de bonne entente. Ce comité régit l'aspect salarial de chacun des services de l'auberge. Sept personnes ont le droit de vote au sein de ce comité sur lequel siègent deux membres de la direction (pour un seul vote) et des représentants de la cuisine, de l'entretien extérieur et intérieur, de la salle à manger, etc.

Les dirigeants et les employés ont répertorié les conditions salariales d'autres entreprises touristiques de la région. Après avoir analysé les données, les deux parties ont signé un premier con-

trat de travail. L'an dernier, des groupes de référence ont été mis sur pied. Ces groupes s'occupent davantage du travail à accomplir par les employés. «Ces groupes sont là pour organiser le travail, pour diminuer les irritants et pour optimiser l'expérience-client, car on veut que le client soit épaté lorsqu'il quitte le Baluchon.»

Louis Lessard ne craint pas que cette approche se retourne contre lui. Selon lui, prendre des décisions en consultant la base est un procédé gagnant.

«Un gestionnaire est quelqu'un qui gère le changement et qui se remet en question. Je n'ai pas peur d'un raz-de-marée de la part des employés pour contester une décision de la direction. J'aime mieux bouger que rien faire. Quand tu ne changes jamais rien, et que ça se met à changer autour de toi, tu te réveilles en retard.»

Le patron du Baluchon accorde également beaucoup d'attention aux commentaires émis par les clients de l'établissement. Et d'après ce que les visiteurs racontent, cette approche participative semble rapporter des dividendes.

«Les clients sont satisfaits. Ils nous disent qu'ils ont l'impression d'être accueillis par les propriétaires lorsque nos employés les reçoivent. L'entregent de nos employés est le premier commentaire le plus populaire de la clientèle, avec la beauté du site et la qualité et la diversité des activités.» Le nombre d'employés du Baluchon pourrait bien grimper à 350 d'ici cinq ans, à condition que l'entreprise mette à exécution ses nombreux plans de développement. La direction du Baluchon mijote huit projets qui nécessiteront un investissement de plus de 20 millions de dollars. L'ajout d'une auberge de 35 chambres, de chalets et l'aménagement d'un spa nordique font partie des projets. Leur réalisation dépend toutefois du dossier du traitement des eaux usées du Baluchon. Aussitôt que cette étape sera franchie, les travaux vont commencer, assure Louis Lessard. •



Louis Lessard est le président et directeur général de l'auberge le Baluchon.



La mission de la Commission scolaire de la Riveraine est de soutenir ses services éducatifs de qualité qui permettent d'instruire, de socialiser et de développant ainsi tout leur potentiel, pour qu'ils deviennent des citoyens communautés, de la région et de la société.

De
l'encadrement,



de la
pédagogie,
du savoir,

des arts,
de la culture,



375, rue de Monseigneur-Bruna
Nicolet J3T 1Y6
www.csrivaine.qc.ca