

Réseau de veille en tourisme

Bonnes pratiques: les groupes de référence de l'Auberge Le Baluchon

Analyse rédigée par Michèle Laliberté

Les clés du succès? Si l'une des clés était simplement de donner la parole aux employés? C'est ce qui se retrouve au cœur du programme des groupes de référence, implanté depuis 2004, à l'Auberge Le Baluchon de Saint-Paulin en Mauricie. Grâce à ce programme, les employés ont le sentiment de participer à la réussite de l'entreprise. Que des retombées positives pour faire évoluer cette dernière, pour rester à l'avant-garde dans son secteur d'activité et pour demeurer compétitive.



Dans le cadre du Salon des meilleures pratiques d'affaires 2007, tenu à Montréal en novembre, l'Auberge Le Baluchon était à l'honneur avec son programme : les groupes de référence.

Donner la parole aux employés, un moyen simple qui

fait la différence!

Toutes les quatre à six semaines, une rencontre de travail informelle, d'environ une heure à une heure et demie, permet de donner la parole au personnel dans chacun des départements. Le directeur des ressources humaines y assiste et le directeur du département agit à titre d'animateur. Les employés et les superviseurs sont invités à faire leurs commentaires en ce qui a trait à l'organisation du travail et à la satisfaction de la clientèle. Ils y soulèvent les irritants, proposent des solutions ou échangent entre eux pour les trouver, suggèrent des façons de diminuer les coûts, d'améliorer les processus de travail, d'augmenter la qualité du service à la clientèle ou, encore, soumettent des idées de nouveaux produits ou services.

Le but de la démarche: l'amélioration!

Lorsqu'une proposition est retenue, on prépare un calendrier de réalisation, on nomme une personne responsable de la mise en œuvre et on présente un suivi aux réunions subséquentes. Ces étapes s'avèrent importantes pour assurer la réalisation et la réussite du projet.

Jérôme Vigneault, directeur des Ressources humaines, souligne que la mise en place de ces groupes se révèle un excellent moyen pour les employés de participer

au succès de l'organisation et que tous en bénéficient, tant le travailleur que le client et l'entreprise. Cette pratique contribue à véhiculer les valeurs des dirigeants: client d'abord, créativité, respect et engagement.

L'effet boule de neige et les retombées concrètes\$

Cette pratique...

- favorise l'engagement, le sentiment d'appartenance et la motivation du personnel;
- améliore l'organisation du travail;
- facilite le transfert des connaissances;
- augmente la productivité, l'efficacité et l'autonomie;
- rehausse la qualité du service à la clientèle;
- contribue à la création de nouveaux produits.

Ce qui se traduit concrètement par...

- un taux d'occupation nettement supérieur à la moyenne provinciale;
- une fidélisation accrue de la clientèle;
- la réduction du gaspillage;
- une diminution des coûts de main-d'œuvre – temps moyen pour nettoyer une chambre passant de 45 à 30 minutes, soit une économie annuelle de 20 000\$;
- une baisse du nombre d'accidents de travail – neuf en 2005, cinq en 2006, deux en 2007;
- une diminution du taux de roulement – une ancienneté moyenne supérieure à celle de l'industrie (5 ans);
- un taux d'absentéisme moyen inférieur à six jours par année;
- un fort sentiment d'appartenance à l'entreprise – un taux de participation aux activités sociales supérieur à 95%;
- des frais de recrutement moindres – plusieurs nouveaux employés ont été référés par le personnel;
- une reconnaissance de l'industrie touristique et une grande visibilité médiatique – nombreux prix liés à la qualité de vie en entreprise, au développement des ressources humaines, etc.

En bout de ligne? Des employés heureux, des clients satisfaits, des dirigeants optimistes qui peuvent se permettre de voir grand et une entreprise plus compétitive.

Sources:

- Mouvement québécois de la qualité. «Des solutions pour l'avenir», 15e Salon sur

les meilleures pratiques d'affaires 2007, Montréal, 15 novembre 2007.

- Vigneault, Jérôme. directeur des Ressources humaines, Auberge Le Baluchon, St-Paulin, Mauricie.

[Partager](#) [Envoyer](#)

Cette analyse a été écrite le 27 février 2008 à 9:04. Vous pouvez aller à la fin et entrer un commentaire.

Laissez vos commentaires

Vous devez être [inscrit au site](#) pour entrer un commentaire.

[Haut](#)

Copyright © 2007 Réseau de veille en tourisme, Chaire de tourisme Transat,
École des sciences de la gestion, UQAM. Tous droits réservés.
Optimisation et programmation additionnelle: [Influenza Marketing](#)
Conseiller : [Michel Leblanc](#)
Intégration : [La Fabrique de Blogs](#)
Accessible "SeaBeast" theme v.1.2 © 2006-2008 by [Mike Cherim](#)