

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2002

RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

Catégorie PME de services

Hostellerie Baie Bleue, Carleton

Président-directeur général :

M. Richard Gingras
(418) 364-3355

Profil

Hostellerie Baie Bleue constitue la raison sociale de l'entité juridique Hôtel Motel Baie Bleue inc., société dont les statuts ont été obtenus le 26 février 1992. Toutefois, l'Hôtel Motel Baie Bleue existait déjà depuis 1932. M. Richard Gingras est l'unique actionnaire de la compagnie et agit à titre de président et secrétaire, tandis que sa conjointe, Mme Nicole Tremblay, agit à titre de trésorière et administratrice de la compagnie. Tous deux occupent un poste clé dans l'entreprise, à savoir la direction générale et la direction générale adjointe, en plus d'être responsables de la restauration.

Hostellerie Baie Bleue offre à sa clientèle un total de 95 chambres, une salle à manger de 200 places, des salles de conférences et divers équipements récréatifs. Actuellement, les activités principales de l'établissement sont l'hébergement, la restauration et les excursions guidées. Au cours de la prochaine année, on prévoit ajouter les services de pourvoirie, les services de congrès et les croisières sur la baie des Chaleurs. L'Hostellerie s'est vue décerner de nombreuses distinctions au cours des 10 dernières années, tant pour la qualité de sa table que pour celle de son hébergement.

La clientèle de l'établissement est surtout québécoise, bien que les clientèles américaine et européenne aient connu une certaine progression depuis cinq ans. L'ouverture, en septembre 2003, du centre de congrès régional de la Gaspésie, lequel jouxtera les installations actuelles de l'hôtel, contribuera assurément à accroître l'achalandage, ainsi qu'à diversifier la clientèle et les services offerts. La direction et le personnel de l'Hostellerie travaillent depuis plusieurs années à la réalisation et à la concrétisation de ce projet.

L'Hostellerie Baie Bleue pratique avec ses ressources humaines un style de gestion participative, qui favorise l'initiative et l'engagement. Le complexe hôtelier est un établissement saisonnier, de telle sorte que 70

personnes y occupent un emploi de mai à octobre, alors que trois personnes conduisent les activités de l'entreprise durant les six autres mois.

Mission

La mission de l'Hostellerie Baie Bleue est de fournir des produits et des services de qualité dans le secteur de l'hébergement et de la restauration, afin de s'assurer une croissance et une rentabilité soutenues, et de consolider sa position de leader dans son secteur d'activité.

Afin de toujours mieux répondre aux besoins de sa clientèle, l'Hostellerie Baie Bleue compte sur l'expertise de son personnel, l'amélioration continue de son service, l'innovation technologique et la flexibilité de son organisation.

Valeurs de l'entreprise et rayonnement dans son milieu

Afin d'assurer le développement de sa clientèle et la poursuite de ses activités, l'entreprise favorise la promotion de valeurs fondamentales pour l'organisation :

- les besoins du client ;
- l'engagement et le rayonnement de l'entreprise dans son secteur d'activité ;
- le développement et le maintien d'un réseau de contacts très étendu ;
- la vigilance et la curiosité stratégiques.

L'Hostellerie Baie Bleue est associée à divers projets locaux et régionaux. Elle contribue dans une large mesure au développement du secteur de l'hôtellerie et du tourisme dans l'ensemble de sa région. Bon an mal an, la direction est active au plan local, régional ou provincial dans pas moins de sept organismes à vocation économique, touristique ou culinaire, dont les activités courantes ont un lien avec celles de l'entreprise.

Historique et évolution

1932-1974

- Acquisition de l'Hôtel Baie Bleue par M. Zénon Ouellet, entrepreneur de Rimouski.
- Acquisition des hôtels Wilfred, Sables Rouges et St-Louis.

1974-1988

- Consolidation des quatre hôtels sous le nom de Baie Bleue.
- Reconstruction et ajout de chambres.
- Développement des marchés des groupes américains et maintien du marché québécois.
- M. Camille Ouellet, fils de Zénon, cède l'entreprise à son fils, Paul-Émile.

1988-1992

- Ajout de 10 chambres luxueuses.
- Agrandissement de la salle à manger, dont le nombre de places passe à 200, de la réception et des salles de conférences.
- Accroissement de la clientèle européenne.

1992-2002

- Acquisition de l'entreprise par M. Richard Gingras, qui l'exploite avec sa conjointe, Mme Nicole Tremblay.
- Mutation graduelle d'une clientèle de groupe à une clientèle individuelle. L'Hostellerie est avantageusement répertoriée dans les revues CAA et AAA, ainsi que dans les grands guides de voyages européens.
- Lancement, à compter de 1990, de nombreux forfaits et maintien d'une position de leader en ce qui touche la clientèle européenne, alors que l'affluence touristique en Gaspésie est en perte de vitesse.
- Leadership marqué de l'Hostellerie Baie Bleue dans le maintien d'une qualité hors pair et le développement de projets structurants.

Historique Qualité

L'Hostellerie Baie Bleue poursuit, depuis 1997, une démarche d'amélioration continue. Elle est certifiée ISO 9002 depuis 1999 et effectue régulièrement des sondages auprès de sa clientèle, en plus de recueillir de nombreuses données en provenance de divers milieux.

Le système qualité s'applique à tous les produits et services offerts à l'Hostellerie Baie Bleue, à savoir l'hôtellerie, la restauration et les excursions guidées.

La politique qualité de l'entreprise s'appuie clairement sur les engagements suivants :

- répondre aux exigences des clients en matière de quantité et de qualité du produit, de délais, et de coûts ;
- susciter et obtenir la participation active de tous les employés au processus d'amélioration continue ;
- répondre aux exigences de la norme ISO 9002 : 1994.

Les principales forces

- La certification ISO 9002, appuyée par la direction et soutenue par un directeur de la qualité qui veille au déploiement et au respect des 20 points de la norme et qui tient à jour le manuel de la qualité.
- L'ensemble des efforts déployés et des outils mis en place, dans le but de garantir la satisfaction de la clientèle, ce qui témoigne d'une forte orientation client favorise l'émergence d'une culture en ce sens.
- L'utilisation ciblée et récurrente de ressources externes afin de favoriser la mise en place et l'amélioration de plusieurs systèmes et méthodes.
- La présence active du dirigeant de l'entreprise dans son secteur d'activité, c'est-à-dire au sein de divers organismes associés à l'hôtellerie et au tourisme.
- La créativité et l'innovation dont a fait preuve le dirigeant pour assurer le développement de son entreprise, illustrées par des projets précis, réalisés ou en voie de l'être : le centre des congrès et la mise en place de nouveaux produits récréotouristiques en association et en partenariat avec les intervenants locaux.
- La mise en œuvre et le maintien de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines.