

## **Synthèse de l'étude exploratoire « Qualité de vie au travail, qualité environnementale et qualité de service, un gage de performance des entreprises du tourisme? » dans quatre structures de la Dordogne**

Trois établissements de l'UNAT Aquitaine ainsi qu'un camping se sont portés volontaires pour une étude exploratoire réalisée par l'Aract Aquitaine avec l'assistance technique de François-Tourisme-Consultants.

Des entretiens menés auprès de la direction et des salariés ainsi que la passation de questionnaires ont permis de mettre le doigt sur la mise en œuvre de pratiques exemplaires pour la profession en terme de démarche qualité globale.

**Cette étude exploratoire montre l'importance de toujours tenir compte de la qualité de vie au travail des salariés lors de tout projet d'amélioration de la qualité de service ou de la qualité environnementale.**

**L'implication des salariés, quelque soit la démarche « qualité » engagée, sera un gage de réussite.**

### **Qualité de vie au travail et qualité de service**

Par exemple des liens évidents entre le bien-être au travail et la qualité de service sont apparus :

- Pour une activité saisonnière la mise en œuvre d'un week-end d'intégration des saisonniers permet d'accueillir les salariés ainsi que les clients dans de meilleures conditions : les salariés mieux préparés sont plus à l'aise dans leur rôle. Par ailleurs, les clients ont affaire à des professionnels formés et impliqués dans l'entreprise.
- La mise en œuvre de procédures d'accueil en lien avec une démarche de qualité de service favorise la professionnalisation des salariés et le développement de leurs compétences ; dans le même temps, les clients sont accueillis dans les règles de l'art.
- L'accueil de petits groupes de clients permet aux salariés de répondre à l'ensemble des besoins de manière plus efficace. La satisfaction des clients en est d'autant plus grande.

### **Qualité de vie au travail et démarche environnementale**

La démarche environnementale, plus récente dans les établissements touristiques, est plus complexe à mettre en lien avec la qualité de vie au travail. Dans le cadre d'une sensibilisation adaptée aussi bien à l'attention des clients que des salariés, les directions s'accordent à penser que la démarche environnementale doit favoriser la performance de l'entreprise par la réduction de certains coûts de fonctionnement et doit valoriser l'activité des salariés par la mise à jour de nouvelles compétences en fédérant l'équipe autour d'un nouveau projet.

Il apparaît néanmoins qu'une communication défectueuse sur cette démarche puisse produire un effet inverse. Par exemple, dans le cadre de l'emploi de produits respectueux de l'environnement, la procédure d'utilisation change. Dans le cas où la formation des salariés n'est pas assurée, le produit lessiviel, mal appliqué, donnerait le sentiment de mal nettoyer. Le salarié devrait alors réitérer l'application et aurait le sentiment d'une charge de travail supplémentaire due à cette démarche environnementale.

Il apparaît aujourd'hui que les démarches « qualité » peuvent être l'occasion de progresser en matière de valorisation du travail sous réserve d'un accompagnement dans leur mise œuvre (sensibilisation et formation, par exemple).

