

# Atelier Technique N°2: Dém. Qualité: Les outils pour Mettre en œuvre

Démarche collective d'accompagnement Relais territoriaux des OTSI

# Rappel de l'atelier précédent

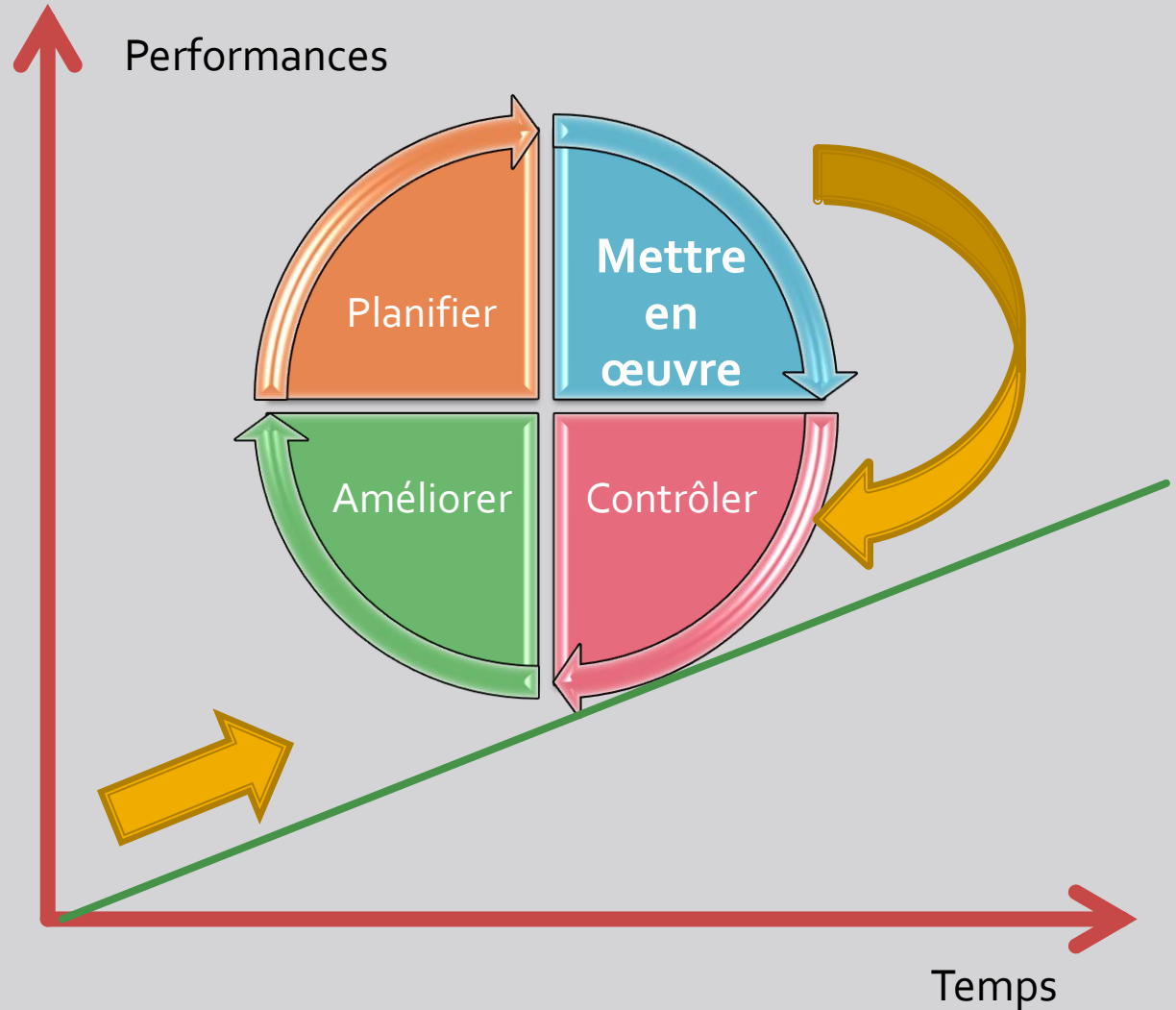
Les outils pour planifier

A vous la parole!!!

## La qualité: La roue de Deming

Les principes exposés par Deming (statisticien américain) sont les bases même de la qualité.

Ce principe de cycle composé de 4 phases permet d'augmenter les performances dans le temps.



# La Marque Qualité Tourisme

## Et dans le référentiel ?

Quels sont les critères auxquels nous répondrons si nos outils pour mettre en œuvre sont correctement construits?



Eh bien, à peu près à tous!

# La Marque Qualité Tourisme

Le référentiel ?



# La Boîte à outils

## Outils de planification

Stratégie  
Politique Qualité  
Plan d'action  
Budget

Organigramme  
Fiches de postes  
Règlement  
Entretiens  
Formations

## Outils pour mettre en œuvre

Manuel Qualité  
Procédures  
Modes opératoires  
Modèles

Enregistrements

## Outils pour contrôler

Réunions  
Indicateurs d'activité  
Indicateurs de Qualité  
Indicateurs d'efficacité

Bilan Qualité

## Outils pour améliorer

Actions correctives

Groupe Qualité Local

## Outils pour mettre en œuvre

Manuel Qualité  
Procédures  
Modes opératoires  
Modèles

Enregistrements

# Les outils pour mettre en œuvre

Procédures

Modes opératoires

Modèles

Enregistrements



Un peu de vocabulaire:

## Procédure:

- Manière **spécifiée** d'effectuer une activité ou un processus
  
- **Description** de l'enchaînement des actions destinées à réaliser une tâche complexe.

Un peu de vocabulaire:

# Mode opérateur:

- Manière **spécifiée** d'indiquer l'utilisation d'un matériel, d'un logiciel
- **Description** de l'enchaînement des actions destinées à obtenir un résultat 'concret'.

Un peu de vocabulaire:

## Modèles:

- Supports standardisés approuvés et utilisés par tous.

Un peu de vocabulaire:

# Enregistrements:

- Lorsqu'un modèle est « rempli », il devient un enregistrement.
- Toute preuve à apporter fait l'objet d'un enregistrement.

# A quoi sert une procédure?

**Halte aux idées reçues!!**

# Nos a priori:

- « Je suis seul dans mon office, écrire une procédure est une perte de temps »

- FAUX: ce n'est pas une perte de temps car:

La procédure permet d'**assurer une continuité** de service au sein de la structure (notamment en cas d'absence ou de suppléance)

*Et si vous vous cassiez une jambe?*

# Nos a priori:

- « Je sais ce que j'ai à faire, pas besoin de l'écrire »

- VRAI mais FAUX:

La procédure permet de **déceler des anomalies** dans l'exécution d'une mission

De **gagner du temps** dans la **formation** des nouveaux arrivants

*Vous connaissez votre mission, transmettez ce savoir-faire!*

# Ecrire une procédure

## PRENDRE LE TEMPS

- C'est le moment de mettre en perspective la tâche concernée et son exécution.



# Ecrire une procédure

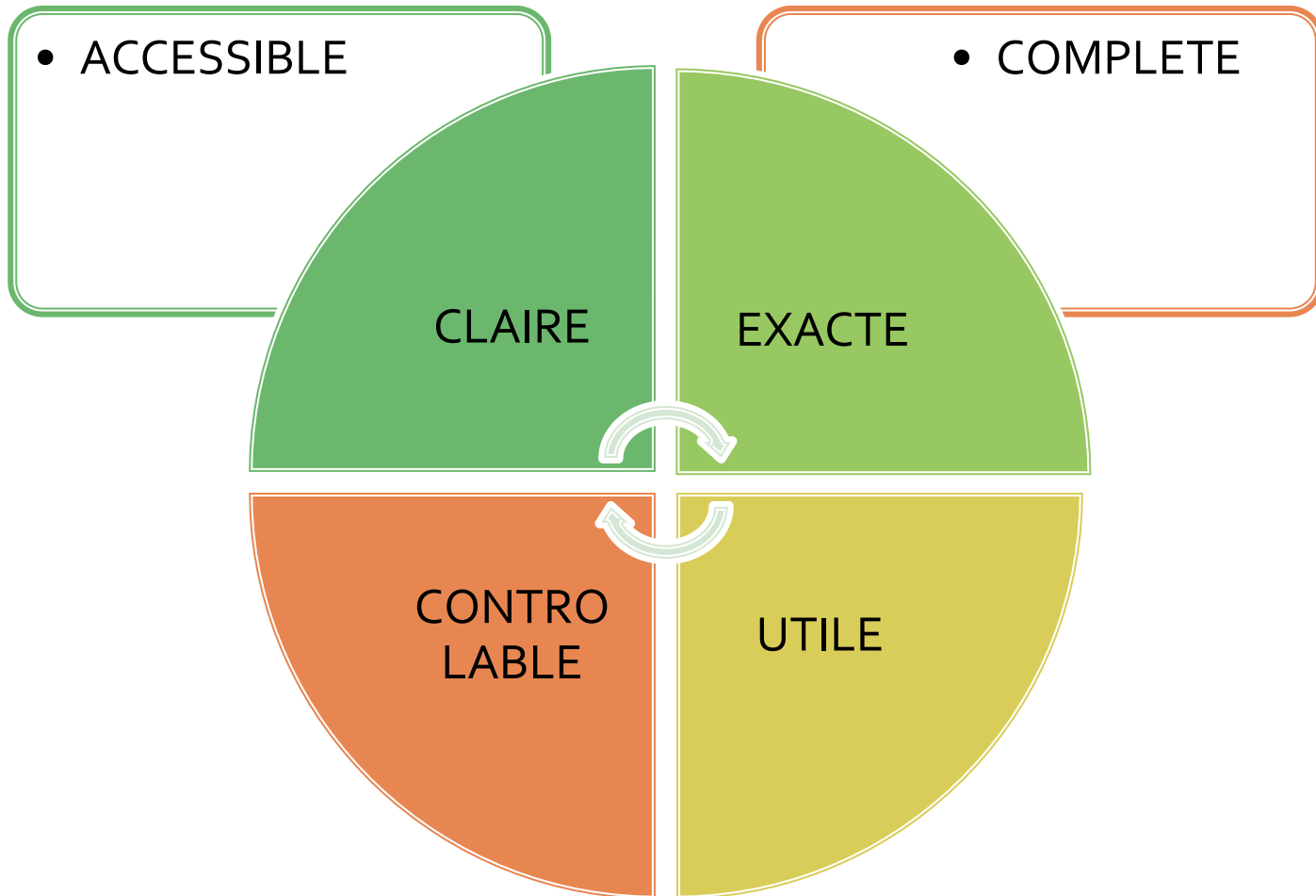
## LE FOND

- Le contenu de l'information doit être approprié, **pertinent** et suffisant

## LA FORME

- Elle participe à la compréhension de l'information et donc à son exécution
- Elle participe également à la gestion documentaire (identification, élaboration, diffusion, révision,...)

# Les qualités d'une procédure



# Les 7 étapes de création

Identifier quels seront les utilisateurs du document et quels sont leurs besoins?



Faire rédiger un projet



Soigner l'ergonomie du document



Soumettre le document aux différents utilisateurs et le finaliser en recherchant le consensus

Expérimenter le document et l'adapter si nécessaire



Mesurer les améliorations apportées



Officialiser le document



Suivre son utilisation et sa tenue à jour

# Le contenu d'une procédure

**La procédure doit répondre à un besoin organisationnel et non l'inverse!**

Il convient donc d'analyser les besoins et d'adapter la forme et le fond du document aux destinataires et utilisateurs de la procédure.

Une procédure doit définir **QUI** doit faire **QUOI** et faire référence à **COMMENT** le faire (instruction spécifique, etc...). La procédure renseigne également sur une notion temporelle en définissant l'enchaînement des tâches et activités (**QUAND**).

# Les formes

## LE LOGIGRAMME

Permettre une lecture aisée  
du déroulement de la tâche

Visualiser un enchaînement  
d'actions

Hiérarchiser, programmer,  
schématiser.

## LA PROCÉDURE TEXTUELLE

Déroulement linéaire

Rédaction avec des phrases et  
des mots

Beaucoup plus détaillé

Moins claire

**A VOUS DE JOUER !!!**

# Les Modes opératoires

---

# Le mode opératoire

- Construit sur le même principe qu'une procédure **MAIS** ne décrit pas l'action humaine mais le fonctionnement d'un matériel.



# Le mode opératoire

- Les objectifs sont les mêmes: **gagner du temps**, rendre **autonome** tout individu qui découvre la structure et rendre le fonctionnement de celle-ci **efficace** même en cas d'absence.

# Les modèles

## LES MODÈLES

- La définition en est très simple: ce sont des documents standardisés (*un modèle unique pour chaque action*) approuvés par tous (*ils doivent avoir été conçus en commun avec l'équipe*) et utilisés par tous.
- Attention à la tenue à jour des modèles!

# Les enregistrements

## LES ENREGISTREMENTS

- Il s'agit d'assurer la traçabilité du respect des engagements: les enregistrements sur la qualité de son travail et qui apportent la preuve du respect des engagements sont conservés et disponibles pour les contrôles externes.

**Merci de votre attention!**

---