Atelier Technique N°3 : Dém. Qualité : Les outils pour Mettre en œuvre

21 avril 2016

Démarche collective d'accompagnement Relais territoriaux des OTSI

Rappel de l'atelier précédent

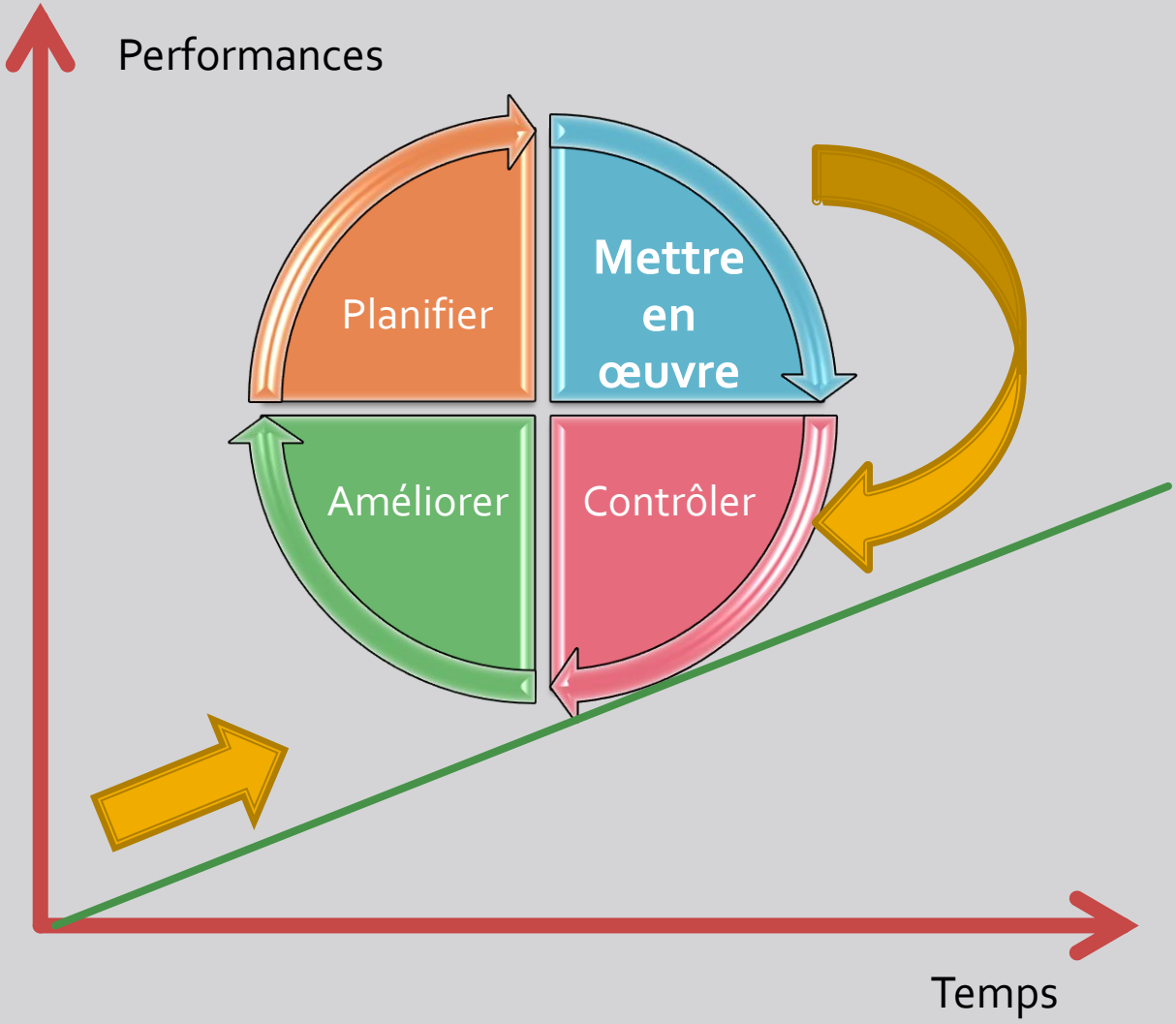
Les outils pour mettre en œuvre : procédures, modes opératoires, modèles et enregistrements.

La procédure est notre amie !

La qualité: La roue de Deming

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

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



Pour faire simple

La Boîte à outils

Outils de planification

Stratégie
Politique Qualité
Plan d'action
Budget

Organigramme
Fiches de postes
Réglement
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

La Boîte à outils

Outils pour mettre en œuvre

Manuel Qualité

Procédures

Modes opératoires

Modèles

Enregistrements

Les outils pour mettre en œuvre

Le Manuel Qualité

Le manuel Qualité

- C'est **LE** document essentiel de votre démarche Qualité.

- Il vous sera toujours demandé lors de l'Audit.

Le Manuel Qualité

A QUOI SERT-IL?

- Il sert à expliquer les règles générales d'organisation
- Il sert à décrire les services de l'Office de Tourisme

A QUI S'ADRESSE-T-IL?

- Le MAQ (manuel Qualité) s'adresse:
  - Au personnel (permanent et nouvel entrant)
  - A des tiers externes (élus, visiteurs, auditeurs, professionnels,…)

Le Manuel Qualité

QUI LE RÉDIGE ?

- Le référent qualité
- Avec participation des personnes concernées par chaque partie du document
- Validation finale par les dirigeants

Le Manuel Qualité

- <u>LA FORME :</u>

- Elle est libre… à vous de choisir ce qui vous convient le mieux.

- C'est un document de travail alors autant qu'il soit agréable à consulter !

Le Manuel Qualité

- <u>LE FOND :</u>
  - Le but du manuel est de définir le système Qualité ainsi que l'ensemble des outils mis en place pour répondre aux objectifs.
  - Le sommaire reprendra les différents chapitres du référentiel.

Il s'agit pour chacune des missions de décrire le système qualité mis en place pour y répondre.

Le Manuel Qualité

- Présentation de la destination et de la structure
- Objet et domaines d'application
- Définition des termes et abréviations utilisés
- Politique et objectifs Qualité
- Engagements :
  - envers la collectivité
  - en interne à l'OT
  - promotion
  - envers les réseaux institutionnels du Tourisme
  - envers les socio professionnels
  - envers les visiteurs
- et en option, suivant les missions et activités supplémentaires de l'OT, les engagements :
  - pour la gestion de la boutique
  - pour l'organisation d'évènements
  - pour la mise en œuvre de la commercialisation
- Des annexes :
  - Tableau des enregistrements
  - Liste des documents applicables
  - Domaines d'informations à gérer
  - Les procédures (avec index)
  - Les modes opératoires

Quelques exemples

Attention au copier-coller ! Le MAQ doit refléter votre organisation, votre fonctionnement

Merci de votre attention !