

Atelier Technique N°5 Dém. Qualité: Les outils pour contrôler

7 janvier 2015

Démarche collective d'accompagnement Relais territoriaux des OT

Rappel de l'atelier précédent

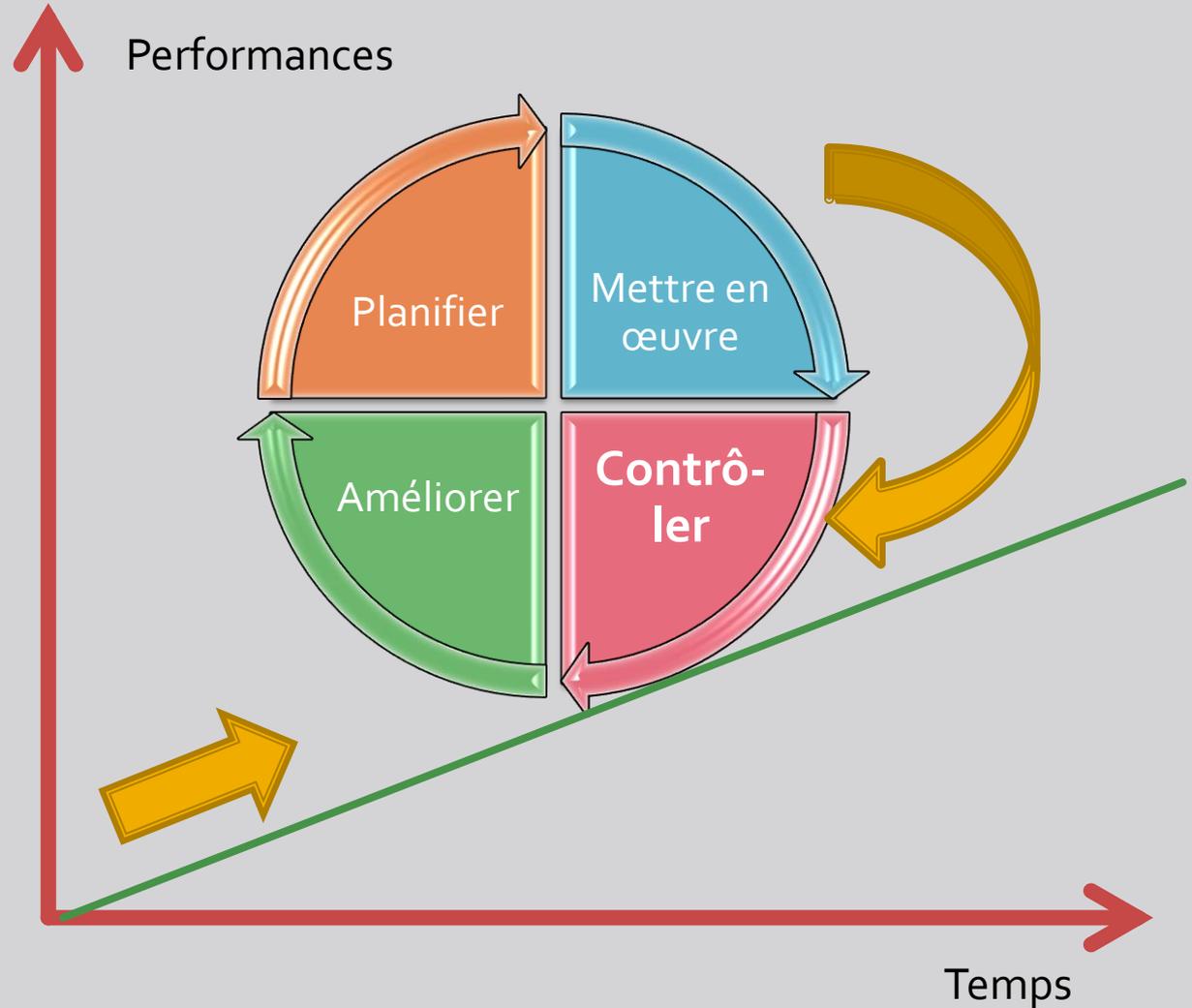
Les outils pour mettre en œuvre : Le Référentiel

A vous la parole!!!

La qualité: La roue de Deming

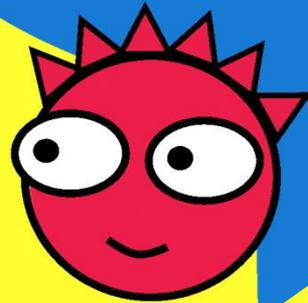
Les principes exposés par Deming (statisticien américain) sont les bases même de la qualité.

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



Pour faire simple

Je dis ce que je fais
Je fais ce que je dis
Je dis que je l'ai fait
Et je le prouve



La Marque Qualité Tourisme

Et dans le référentiel ?

Quels sont les critères auxquels nous répondrons si nos outils de contrôle sont correctement construits?

5 Critères sont concernés par les outils de contrôle:

- 2.1.6 & 2.1.7: Bilan annuel des actions
- 2.9: Indicateurs d'activité
- 2.10: Indicateurs de qualité
- 2.11: Bilan Qualité

...



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

Enquête de satisfaction
et questionnaire
Gestion des
réclamations
Fiche de suggestion
Cahier des remarques
et incidents internes

Indicateurs d'activité
Indicateurs de Qualité
Indicateurs d'efficacité
Bilan Qualité

Outils pour améliorer

Actions correctives

Groupe Qualité Local

Outils pour contrôler

Enquête de satisfaction et questionnaire
Gestion des réclamations
Fiche de suggestion
Cahier des remarques et incidents internes

Indicateurs d'activité
Indicateurs de Qualité
Indicateurs d'efficacité
Bilan Qualité

- Enquête de satisfaction et questionnaire
- Gestion des réclamations
- Fiche de suggestion
- Cahier des remarques et incidents internes

Enquête et questionnaires de satisfaction

- C'est le seul moyen objectif de mesurer la qualité perçue par le client.
- Car c'est le client qui est le seul juge de la qualité fournie.

Enquête et questionnaires de satisfaction

Pour quoi faire????

1. Parce qu'il y a autant de priorités vis-à-vis des clients qu'il y a de collaborateurs à l'OT.
2. Parce que le seul qui peut nous dire que nous faisons bien notre travail, c'est le client!
3. Parce qu'il n'y a pas de volonté de progrès sans volonté de mesure.
4. Parce que satisfaire est la première marche vers la fidélité.
5. Parce qu'il n'y a pas de meilleur moteur et de ciment interne que la légitimité des besoins des clients.

Enquête et questionnaires de satisfaction

Quels objectifs?

1. Chercher à s'améliorer en permanence en tenant compte des besoins et des opinions de ses clients. (Ne pas se contenter d'être bon mais vouloir être meilleur en permanence)
2. Mobiliser l'interne sur des chiffres fiables, neutres qui légitiment les décisions prises.

Enquête et questionnaires de satisfaction

- Le contenu:
 - Le contenu est libre, même s'il faut qu'il ait un sens pour les décisions que vous avez à prendre.
 - ATTENTION: il existe tout de même un socle de questions obligatoires.
- La quantité:
 - La quantité, même si elle n'est pas limitative a été déterminée par OTF.

Enquête et questionnaires de satisfaction

Les principes

1. Poser les bonnes questions qui prennent en compte les besoins des clients dans leur évaluation de nos performances
2. Disposer d'un bon échantillon, représentatif de la diversité des clients, capable de donner des chiffres fiables, avec le niveau de détails souhaité
3. Utiliser un outil de recueil des opinions adapté, permettant de garantir la sincérité des avis
4. Faire une bonne exploitation statistique permettant d'aller au-delà des évidences et d'isoler des critères prioritaires
5. Etablir une communication transparente autour des résultats de façon à créer un déclic mobilisateur.
6. Construire des plans d'actions en interne autour d'une dynamique active et participative.

Les questionnaires de satisfaction

- Il en existe deux types principaux:
 - Questionnaire au guichet
(ils sont administrés auprès des visiteurs qui se présentent au comptoir)
 - Questionnaire à distance
(ils sont administrés auprès des visiteurs qui se sont renseignés à distance: téléphone, courrier ou mail)

Les questions obligatoires

AU GUICHET

- Avez-vous trouvé facilement l'Office de Tourisme ?
- Le temps d'attente vous a-t-il semblé raisonnable ?
- Le personnel a-t-il été disponible et attentif à votre demande ?
- Avez-vous été satisfait de la réponse apportée à votre demande ?

A DISTANCE

- Le délai de réponse à votre demande vous a-t-il paru acceptable ?
- Si vous avez contacté l'Office de Tourisme par téléphone, le personnel a-t-il été attentif et disponible à votre demande ?
- Avez-vous été satisfait de la réponse faite à votre demande ?
- Avez-vous été satisfait des supports d'information qui vous ont éventuellement été envoyés ?

Les quantités

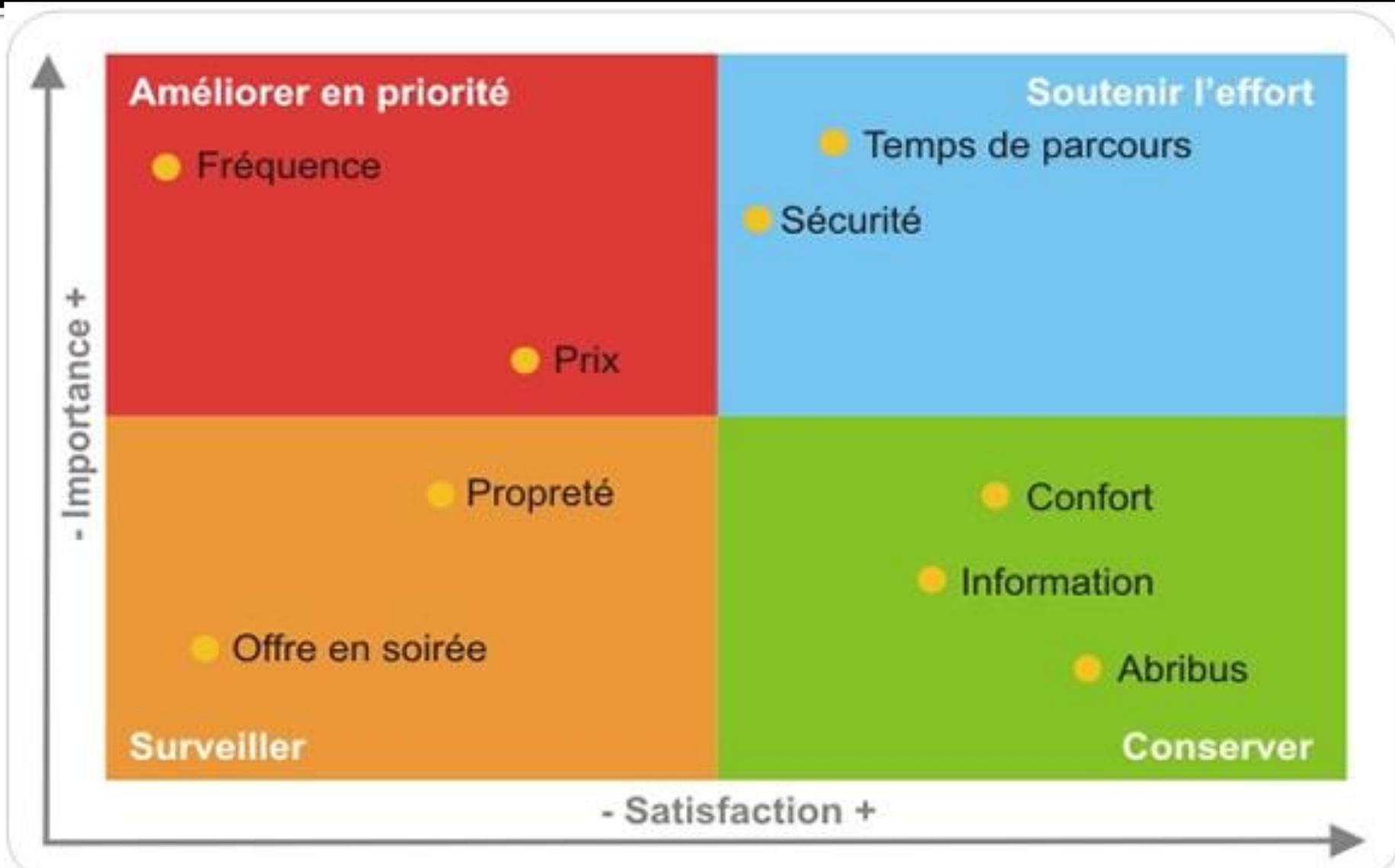
Nombre de CONTACTS annuels au comptoir	Nombre minimum de retours questionnaires annuels
Jusqu'à 5000	50 à 100 questionnaires
Entre 5000 et 10000	100 à 200 questionnaires
Entre 10000 et 20000	200 à 300 questionnaires
20000 et plus	300 questionnaires

NOTA BENE:

Le référentiel précise que les questionnaires de satisfaction doivent être en **libre accès** à l'OT.

Il précise aussi que pendant 30 jours au minimum les questionnaires doivent être remis de **manière systématique** aux visiteurs.

Le Mapping Satisfaction Client



La gestion des réclamations

- Objectif: recueillir par écrit la réclamation du client souhaitant exprimer une insatisfaction.
- Elle peut donner lieu à un modèle: la fiche de réclamation et à une procédure. Les réclamations doivent être identifiées pour permettre le suivi.

La fiche de suggestion

- Elle a pour but de recueillir par écrit les commentaires des clients dans le but de mesurer la satisfaction et mettre en place des actions correctives.
- La différence avec la fiche de réclamation c'est que la fiche de suggestion n'est pas forcément nominative et peut faire l'objet d'un traitement différent.

Remarques et dysfonctionnements internes

- Sous forme de cahier ou de fichier numérique, c'est un outil à destination du personnel.
- Objectif: inscrire au fil de l'eau toutes les remarques récurrentes ou non émanant des clientèles et du personnel.
- Doit permettre la mise en place d'actions correctives.

Le Bilan Qualité

Les indicateurs

Les indicateurs d'activité

- Les indicateurs d'activités sont souvent ceux que vous recueillez déjà:
 - Nombre de contacts
 - Nombre d'appels téléphoniques
 - Nombre d' e-mails
 - Nombre de courriers
 - Type, nature et origines des demandes
 - Etat des ventes
 - Fréquentation du site web

Les indicateurs Qualité

- Les indicateurs Qualité:
 - À votre avis???

Les indicateurs Qualité

- Les indicateurs Qualité:
 - La qualité est difficile à mesurer: il s'agit surtout des « non-qualités » que l'on mesure.
 - Les indicateurs seront: taux de satisfaction global des clientèles, nombres de réclamations, délai de traitement des réclamations...

Le Bilan Qualité

- C'est le moyen de transmettre les résultats à vos partenaires, à vos clients éventuellement mais surtout à l'équipe et au groupe Qualité local.
- A mettre en place deux fois par an
- Peut prendre la forme que vous souhaitez...

Merci de votre attention!
