





**Présentation de la
démarche Qualité des
OT/SI du Nord**

Méthodologie


Les 3 phases de la mission :

- 1. prendre en compte les attentes des clients**
(visiteurs, partenaires, prestataires, etc.)
- 2. procéder à l'audit des OT/SI (visible et invisible)**
- 3. mettre en place une stratégie collective de la Qualité dans les OT/SI**


Phase I : les attentes

- ❖ **Mesure des attentes des publics**
 1. analyse comportementale des visiteurs (tables rondes et entretiens semi-directifs)
 2. analyse des attentes des prescripteurs et des partenaires (entretiens semi-directifs)
- ❖ **Quantification des attributs**
 3. enquête par questionnaires auto-administrés
- ❖ **Construction du score qualitatif**
 4. attitude globale du consommateur






Phase II : la qualification

- ❖ **Élaboration du référentiel normatif**
 - ✓ points d'ancrage attendus
 - ✓ caractéristiques du service
 - ✓ niveau de performances requis
- ❖ **Sensibilisation des OT / SI**
 - ✓ réunions de sensibilisation (3 secteurs)
- ❖ **Audits des OT / SI**
 - ✓ audits visibles
 - ✓ audits invisibles
 - ✓ synthèse écrite


4 phases pour maîtriser la Qualité

- 1** Hiérarchiser les **points d'ancrage Qualité** attendus du client
- 2** Élaborer le **référentiel normatif**
- 3** Contrôler la **conformité** de la qualité : **audit visible**
- 4** Analyser les **dysfonctionnements** : **audit invisible**

Points d'ancrage attendus du personnel

1. Compétence <ul style="list-style-type: none"> ✓ technicité ✓ conseil ✓ savoir-faire ✓ didactisme 	2. Empathie <ul style="list-style-type: none"> ✓ écoute ✓ attention ✓ disponibilité ✓ intérêt ✓ compréhension ✓ soutien
3. Sympathie <ul style="list-style-type: none"> ✓ dynamisme ✓ communicabilité ✓ fantaisie 	



Points d'ancrage attendus de la prestation

- ❖ une **information de qualité**
- ❖ une **information variée**
 - ❖ du **confort**
 - ❖ de la **personnalisation**
- ❖ des **locaux propres et agréables**
- ❖ une **bonne signalisation**
 - ❖ etc.

Le référentiel normatif

Bâtir le référentiel normatif en listant les points d'ancrage attendus du visiteur au cours de son passage dans l'OT/SI en distinguant pour chaque point :

- ❖ les **caractéristiques du service**
- ❖ le **niveau de performances requis**

Référentiel type

- ❖ **Avant l'arrivée du visiteur**
 - ✓ supports de promotion
 - ✓ contact téléphonique
 - ✓ courrier
 - ✓ documentation
 - ✓ réservation
- ❖ **À l'arrivée du visiteur**
 - ✓ signalisation
 - ✓ accès
 - ✓ environnement & abords
 - ✓ parkings
 - ✓ affichage extérieur
- ❖ **Accueil**
 - ✓ attitude et présentation du personnel
 - ✓ prise en charge
 - ✓ compétence
 - ✓ disponibilité
 - ✓ sympathie
 - ✓ rapidité
 - ✓ prise de congé

Référentiel type (suite)

- ❖ **Locaux**
 - ✓ aménagement
 - ✓ état d'entretien
 - ✓ décoration
 - ✓ confort
 - ✓ propreté
 - ✓ présentation de la documentation
 - ✓ panneaux thématiques
 - ✓ supports audiovisuels
- ❖ **Information**
 - ✓ identification des besoins
 - ✓ pertinence de la réponse
 - ✓ qualité de la documentation
 - ✓ mesure de satisfaction
 - ✓ accueil des étrangers

Mesure de la Qualité réalisée

Le contrôle de la qualité de la prestation s'effectue à partir du référentiel normatif au cours d'une visite anonyme :

- ❖ **l'audit visible**
(ce que voit le visiteur)

On peut alors déterminer l'indice Qualité de la prestation réalisée à un instant « T »

Échelle des indices

100 %		excellent
90 %		très bon
80 %		bon
70 %		passable
60 %		médiocre
50 %		mauvais



Analyse des dysfonctionnements

Les causes des principaux dysfonctionnement relevés au cours de l'audit visible sont analysés au cours d'un examen attentif et détaillé du fonctionnement de l'établissement (*organisation, procédures, formation, etc.*)

c'est :

❖ l'audit invisible

(*ce que ne voit pas le visiteur*)



Phase III : la stratégie

❖ Bilan des audits

- ✓ rapport individuel
- ✓ rapport collectif

❖ Axes stratégiques Qualité

- ✓ restitution collective
- ✓ objectifs communs

❖ Plan d'actions Qualité

- ✓ résolution des dysfonctionnements
- ✓ auto évaluation
- ✓ formation – action
- ✓ outils de mesure
- ✓ etc.



Le calendrier

❖ de janvier 2002 à mars 2003

- ✓ réunions techniques : janvier/avril 2002
- ✓ réunions consommateurs : février/mars 2002
- ✓ entretiens partenaires : février/avril 2002
- ✓ sensibilisation des OT/SI : mars 2002
- ✓ enquêtes prescripteurs : avril/juillet 2002
- ✓ enquête visiteurs : avril/novembre 2002
- ✓ audits : mai/novembre 2002
- ✓ bilans et synthèse : décembre 2002
- ✓ séminaires stratégie : janvier/février 2003
- ✓ plan d'actions Qualité : mars 2003

