

ATELIER

Trucs et astuces pour faire vivre la démarche qualité

L'ANIMATION DE LA DEMARCHE QUALITÉ EN INTERNE

Courseulles-sur-mer
22/01/2019

www.ottnormandie.fr



1. Présentation de la structure

2. Journée collective sur la qualité

Présentation générale

Planning de la journée

Atelier 1 – Les fondamentaux de la qualité

Atelier 2 – Nos engagements qualité

Atelier 3 – Récla ? Pas Récla ?

Atelier 4 – Mises en situation

Atelier 5 – Atelier surprise

3. Mini-ateliers

Exemple de 3 ateliers

4. Tests mystères en interne

Présentation





Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE



Statut de l'OT : Association loi 1901

Date de création : 1^{er} Janvier 2015, puis fusion le 1^{er} janvier 2017 avec Courseulles-sur-mer

4 Bureaux d'Information Touristique (BIT)

> 3 ouverts à l'année : Courseulles-sur-mer, Saint-Aubin-sur-mer, Luc-sur-mer

> 1 ouvert en juin, juillet, août : Bernières-sur-mer

> 1 fermé depuis 2018 : accueil hors murs sur les manifestations d'envergure

Territoire de compétence de l'OT : Intercommunalité Cœur de Nacre

12 communes : 5 littorales, 7 rurales

Nombre de visiteurs à l'année

2018 : 103 685 visiteurs

2017 : 108 076 visiteurs

Localisation



1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Missions de l'OT

Accueil

Promotion

Évènementiel : D-DAY Festival (depuis 2015, Show d'Hiver (2017/2018), Expo « Dans leurs pas... » en 2019,
La frise de la mémoire (2018)

Boutique

Visites guidées : Ballade Découverte Littorale (depuis 2016), Visite guidée du port de Courseulles (depuis 2018)

Nombre de salariés : 15 permanents (dont 2 absentes une en congé, une en formation longue) , 7 saisonniers

Budget : 650 000€ + 50 000€ évènementiel

Marques, classement



Classement Catégorie 1
Août 2016



Juillet 2016 pour Terres de Nacre
Novembre 2016 pour Courseulles-sur-mer
Audit de reconduction : décembre 2019



Tourisme et Handicap : 4 types de Handicap
Depuis Octobre 2016 et Mars 2018



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

Présentation générale



Pourquoi ?

- > **Manque de temps** en équipe sur la thématique qualité
- > Passer une journée tous ensemble : **cohésion, partage**
- > **Sortir du cadre traditionnel de « réunion »** : faire vivre la qualité de façon plus ludique
- > **Co-construire** des éléments indispensables au système qualité
- > **Impliquer** le personnel : obtenir l'avis du PA, prendre des décisions communes, échanger autour des difficultés
- > **Rafraichir les mémoires** de chacun avant la saison

Quand ? Avant la saison et l'ouverture tous les jours des BIT - **mars 2018**

Qui ? Le personnel permanent des BIT - (direction présente uniquement pour le café d'ouverture)

Où ? Ailleurs que dans les BIT (même fermés) ; volonté de changer d'endroit pour sortir du cadre habituel de travail

Coût : Aucune dépense



2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

Planning de la journée

Café 9H - 9H30

ATELIER 1 : Les fondamentaux de la Qualité : 9H30 – 11H

Gestion des disponibilités Hôtel et Chambres d'Hôtes 11H – 11H15

Espace qualité dans nos BIT – ATELIER 2 « Nos engagements Qualité »

Les indicateurs qualité (révision) + ATELIER 3 « Récla ou pas Récla ? » : 11H15 – 12H15

DÉJEUNER : tous ensemble sur place

Point sur les MAJ des FP et la Bible de l'OTI : 13H15 – 13H45

ATELIER 4 – Mise en situation 13h45 – 14H45

ATELIER 5 – Atelier surprise : « Dessinez c'est gagné » + « C'est pas moi qui l'ai dis »



2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

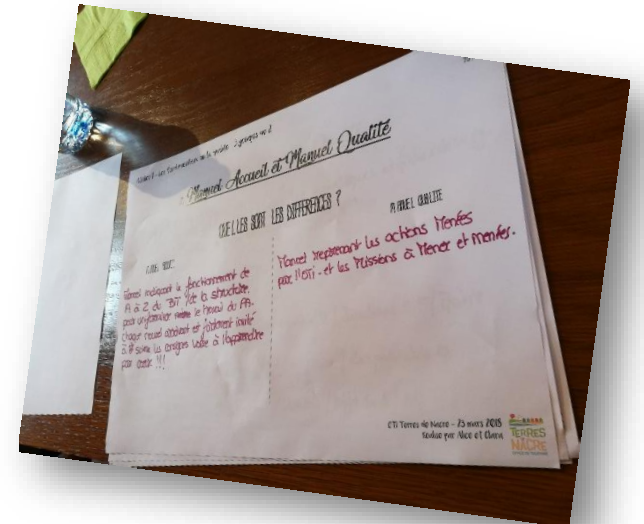
Atelier 1 – Les fondamentaux de la Qualité

Déroulé :

- Atelier en groupe : 5 groupe de 2
- 12 questions sur la Qualité | Conclusion « Peut-on se passer de la Qualité ? Qu'est-ce que la Qualité pour vous? »
- 1 feuille A3 par question (les feuilles sont distribuées 1 par 1), pas de possibilité de voir les questions suivantes
- 1 question, 1 temps de réponse, tout le monde retourne la feuille en même temps, débriefing avec diaporama : 1 slide par réponse avec une partie « Bon à savoir »
- Dernière diapo : reprise de l'atelier d'OTN lancé au séminaire en 2017

Objectifs :

- Amener de manière ludique et originale des thématiques un peu lourdes à traiter
- Faire des rappels à l'ensemble du personnel sur les fondamentaux de la Qualité
- Créer des discussions autour des réponses dans une ambiance détendue ou l'échange est plus fluide et la participation de l'ensemble du PA importante
- Se rendre compte des éventuelles incompréhensions du PA face à certaines thématiques et en profiter pour répondre aux interrogations du personnel
- Voir si le système QT est « clair » dans l'esprit du personnel



2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

Atelier 2 – Nos engagements qualité

Déroulé :

- Atelier en groupe : 5 groupe de 2
- Une feuille A4 par personne + 1 marqueur
- Lister 3 engagements minimum
- Temps d'échange pour mise en commun des idées

Objectifs :

- Co-construire ensemble des engagements qui nous ressemblent > plus ludique, plus ouvert, moins rigide et traditionnel
- Volonté de personnaliser les engagements suite à la remarque de l'auditrice en mai 2016
- Faire participer le personnel à la rédaction des engagements
- Partager les idées

Remarque :

- Atelier trop court pour aller au bout, poursuite le 15/01/2019



2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

Atelier 3 – Récla ou pas récla ?

Intro sur les indicateurs qualité :

- Vote sur les enquêtes clientèles : je jette ou je garde ?
- Point sur le fichier des remarques orales
- Présentation de la nouvelle fiche qualité (suggestion ou remarque)
- Révision de la FP Gestion d'une réclamation

Déroulé : atelier avec réponse individuelle

- 5 situations décrites : cas différent à chaque fois
- Réponses avec code couleur (récla : rouge ; pas récla : vert)
- Lecture de la situation puis vote
- Temps d'échange et correction en équipe entre chaque cas pratique

Objectifs :


- Revoir le traitement d'une réclamation
- Echanger autour de cet indicateur qualité
- Entendre les opinions de chacun et se mettre d'accord sur l'attitude à adopter face à ces cas précis

D . Les réclamations

ATELIER • individuel


Dans quel(s) cas dois-je proposer une réclamation ?

Récla ! Pas récla !



SITUATION 3

Une personne vient se plaindre au sujet du poste de secours qui est fermé le week-end du 20 août.



SITUATION 3


CORRECTION

OUI

Tout ce qui touche à la sécurité et/ou la santé d'une personne suite à un incident, ne pas prendre à la légère.

Ce qu'il faut faire :

- Bien écouter et rester neutre
- Proposer la fiche récla (remplir avec la personne si besoin) tout en expliquant le traitement de celle-ci, insister sur le rôle de l'OTI : UNIQUEMENT la transmission.



2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

Atelier 4 – Mises en situation

Déroulé :

- Distribution des scénarios aux 5 groupes de 2 personnes (tirage au sort par numéro)
- Mise en situation un groupe après l'autre, devant tout le monde
- Participation collective pour compléter si besoin la mise en situation et faire un débriefing
- Correction en groupe

Objectifs :

Voir quelle attitude adopter face à chaque scénario + quelle(s) réponse(s) ?

Revoir les bases de l'accueil

Revoir les choses qui posent plus souvent problème à l'accueil pour tout le PA

⇒ « un bon restaurant ? » : très important de refaire le point sur cette thématique

⇒ « Je souhaite adhérer à l'office »

Le faire de manière ludique et toujours dans l'idée de partager les idées

6 GROUPES DE 2

**Distribution de mini-scénarios à jouer,
situations les plus fréquentes dans nos BIT**

- > quelle attitude adopter ?
- > quelle réponse apporter ?



SCENARIO 1

Personne 1 : PA à l'accueil, disponible

Personne 2 : Parisien en vacances sur la côte de Nacre qui cherche un endroit pour bien manger et pour pas trop cher

© Clara JEAN

SCENARIO 1

CORRECTION

A FAIRE

- Poser un maximum de questions : élargissement de la demande : budget ? vue sur mer ? type de cuisine ? etc...
- Proposer minimum 3 restaurants (cas particulier : 1 ou 2 si les critères de la personne l'imposent)
- Conseiller en fonction des envies/critères
- Se protéger : si la personne insiste ou se montre même agressive car le PA ne souhaite pas donner son avis personnel : expliquer que nous n'avons pas le droit de rentrer dans cette démarche, de conseiller un restaurant plus qu'un autre, ce n'est pas notre rôle, que pour des avis de voyageurs il existe des sites internet pour cela. Ne pas oublier que la situation peut se retourner contre le PA en cas de souci suite à un établissement conseillé.

A NE PAS FAIRE

Donner son avis personnel, utiliser les phrases suivantes : "Allez à tel restaurant, c'est super" "J'y suis déjà allée".

2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

Atelier 5 – Atelier surprise

PARTIE 1 • *dessinez c'est gagné*

1. Je choisis un papier au hasard sur lequel figure le nom d'une personne de l'OTI, je le garde pour moi
2. Je fais deviner le nom de la personne en dessinant des images qui le caractérisent –pro ou perso peu importe

Bonus. Partie 2 :

« C'est pas moi qui l'ai dit »
En 1 réplique, je fais devenir le
nom de la personne de l'OTI

2. JOURNÉE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ

Conclusion

BILAN RAQ/RAQ Adjoint :

Très bonne ambiance

Très satisfaites de l'échange et de la productivité sur cette journée

Super moment en équipe

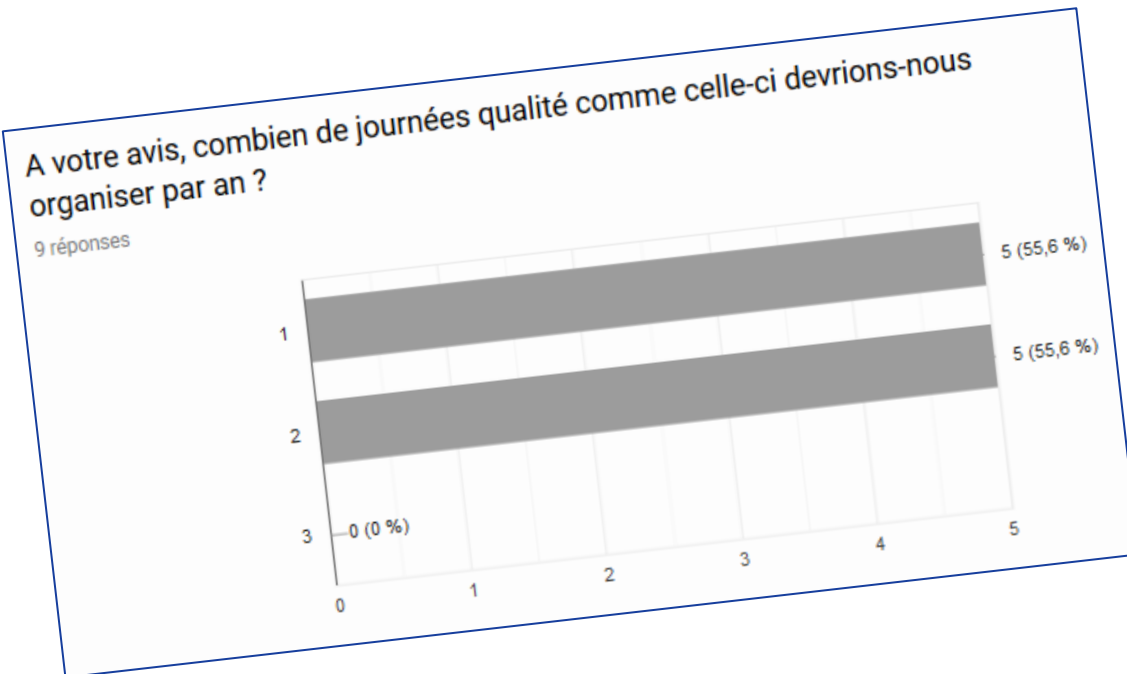
à refaire !

BILAN PERSONNEL :

Questionnaire de satisfaction envoyé via Google Form au personnel pour avoir leur retour

- 100% satisfaction pour le rythme de cette journée
- 100% utile
- Classement des ateliers
- Suggestions pour la prochaine édition
- Combien de journées qualité par an ? 50% pour 1 ; 50% pour 2
- Note globale : 4/5 (55%) ; 5/5 (45%)



Faire participer la direction sur la journée en 2019



2. MINI-ATELIERS

Exemple d'ateliers sur des réunions

Atelier en équipe : Mars 2017
Mise à jour du questionnaire de satisfaction | enquête clientèle



ATELIER EN EQUIPE
7 mars 2017

Atelier en équipe
Mise à jour du questionnaire de satisfaction | Enquête clientèle

Date de la réunion : 7 mars 2017
Lieu : OT Courseulles

Proposition d'un nouveau questionnaire de satisfaction – enquête clientèle & Discussion en équipe

Atelier en équipe : 2017
Ré écriture du modèle courrier en équipe

Atelier en équipe : 2018 Tourisme et Handicap

- > Quizz
- > Diaporama

LE LOCAL HANDYMER – BERNIERES



3 TYPES DE HANDICAP






EQUIPEMENTS : PRÊT DE MATERIEL => CHARIOT, TIRALO, HIPPOCAMPE, FAUTEUIL ROULANT

VESTIAIRE AVEC LIT MEDICALISE ET FAUTEUIL DE REPOS

WC ET DOUCHE

2 PLACES DE PARKING PRM SITUE A PROXIMITE

GRATUIT – RESERVATION A L'OFFICE DE TOURISME DE BERNIERES SUR MER



QUIZZ TOURISME ET HANDICAP

1. Combien existe-t-il de personnes en situation de handicap en France? (2016)

☐ 4 millions
☐ 8 millions
☐ 12 millions
☐ 16 millions

2. Combien de catégories de handicap existe-t-il ? Les nommer.

☐ 2 :
☐ 4 :
☐ 6 :
☐ 8 :

3. Pour combien d'années la Marque Tourisme et Handicap est-elle attribuée?

☐ 3 ans
☐ 5 ans
☐ 10 ans

4. Combien existe-t-il d'établissements marqués T et H en France ? (2016)

☐ 1500
☐ 3500
☐ 5500
☐ 7500



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

3. TESTS MYSTÈRES

3 types de tests – 3 modèles

Email
Téléphone
Courrier



Déroulé :

- Discussion en réunion d'équipe fin année 2015 début 2016 sur le fait de se tester sur l'accueil et les différents outils développés
- La direction et le RAQ s'occupent de lancer des audits mystères et de remplir les modèles par la suite
- La direction fait le point avec chaque personne auditée (rdv individuel)

Objectifs :

- Vérifier que les outils et les procédures sont comprises et utilisées
- Préparer l'équipe à l'audit blanc et l'audit externe
- Garder le même niveau d'accueil de façon continu

Quelques chiffres
2016 : Luc, SA, Langrune, Bernières
8 par téléphone
10 par mail
2 courriers

2016 : OTC
Même système mais tout le personnel a
demandé à des personnes d'auditer ses
collègues

2019 : La direction décide de reprendre les
audits mystères, l'équipe est prévenue en
réunion d'équipe



Clara JEAN

Tél du bureau administratif : 02.61.45.19.17

E-Mail : claraj@terresdenacre.com

à partir de mars 2019 Alice TAOUJI :

alicet@terresdenacre.com

Retrouvez nos présentations sur :
www.ottnormandie.fr