

Contexte de l'atelier : Après avoir évalué individuellement le niveau de service global rendu dans leur OT, les participants sont invités à déterminer 4 actions qu'ils mettront en œuvre au sein de leur structure pour améliorer le dispositif Qualité : Arrêter de faire / commencer à faire / faire moins / faire plus.

Voici les réponses des participants :

#### ARRETER DE FAIRE

- Arrêter le questionnaire de satisfaction, les fiches suggestion et écouter les clients > à consigner dans le cahier des remarques orales, créer un livre d'or numérique
- De penser « individuellement » > penser pour le collectif
- Le manuel Qualité
- Les compte rendus Qualité, voire arrêter la MQT...
- Arrêter de promouvoir tout et rien : Loisirs Diffusion est plus visible que notre propre promotion de destination
- Gérer le planning des visites guidées
- Parler de la qualité de manière institutionnelle car ça fait peur !
- Arrêter d'alourdir la structure documentaire qui peut freiner l'envie de continuer la démarche Qualité
- De se reposer sur Nathalie, notre RAQ
- Arrêter de rédiger pour les autres et de travailler seul : mini manuels, outils qualité, ...
- Arrêter de reporter au lendemain la qualité
- Arrêter de laisser chaque BIT fonctionner à sa manière : harmoniser les pratiques
- Arrêter de passer trop de temps sur la mise à jour des documents

#### COMMENCER A FAIRE

- Impliquer la collectivité
- Rédiger les fiches concernant le durable, l'E-réputation
- Généraliser le GQD au développement durable
- S'entraîner et se tester en interne
- Du rangement (pour préparer le déménagement) > faire du tri
- Impliquer nos sociopros, définir les axes de la relation OT - sociopros
- Penser aux autres BIT : communication, promotion, animation et avoir plus d'interaction avec l'équipe
- Audits en interne pour préparer les BIT aux visites mystères
- Réaliser un auto-diagnostic > à réaliser sur le portail QT
- Humaniser la Qualité
- Créer le tableau de la « Team OT » et animer « le mot / l'anecdote du jour » > positive attitude
- Réunion mensuelles des RAQ de chaque BIT

- Remanier les manuels et les alléger au maximum
- Proposer une « carotte/récompense » pour collecter plus de questionnaires
- Développer un jeu ou une activité pour remettre l'équipe dans le bain et la motiver pour l'audit mystère et l'audit complet
- Mobiliser les troupes, animer la démarche auprès des collègues (quizz, jeux, journée dédiée)
- Mettre en place des jeux de rôle pour se préparer au test mystère comptoir en langues étrangères
- Mettre en place la conciergerie pour remobiliser la dream team
- Prioriser les actions à mener
- Trouver une solution pour obtenir un retour client plus pertinent
- Créer un système qualité dématérialisé : arrêter les manuels papier, dossiers en réseau
- Traiter les avis sur les réseaux sociaux sans passer par le service communication de l'OT
- Retravailler les éléments de discours des conseillers en séjour par mail, courrier, téléphone
- Aménager du temps de travail de fond sur la qualité sans parasites
- Résoudre efficacement les problèmes rencontrés par chaque services de l'OT souvent remontés par l'accueil

## FAIRE MOINS

- Faire moins le Caliméro
- Moins d'outils QT, alléger le système > diminuer le nombre de modèles et des fiches procédures
- Transmettre les plaintes aux sociopros car le taux de réponse est proche de 0
- « Materner » les collègues
- Alléger les FP
- Moins d'affiches mais plus visibles pour les visiteurs
- De réunions d'équipes / de fiches procédures
- Alléger le dossier du GTL > Synthétiser davantage pour mieux se faire entendre
- Viser la perfection pour se mettre des objectifs plus facilement atteignables
- Moins penser BIT et penser OTI pour la démarche Qualité et les techniques d'accueil
- Courir dans les BIT
- Avoir un système qualité moins scolaire : sortir du cadre normatif des procédures
- Faire et penser à la place des autres
- Gérer la documentation pour les BIT : responsabiliser les CES sur le suivi
- Stresser par rapport à la démarche
- Se reposer sur ses acquis
- Réduire le papier et passer au numérique
- Envoyer des mails ou post-it (trop nombreux) aux collègues pour rappeler la démarche
- Faire moins de réunions informatives : les transformer en réunion participatives
- Faire moins de choses à la fois
- Questionnaires de satisfaction

## FAIRE PLUS

- Alléger les outils qualité, synthétiser les FP
- Rappeler le besoin collectif
- Atelier sur le conseil éclairé
- Prodiguer du vrai conseil en séjour
- Atelier pour les partenaires de l'OT sur la démarche Qualité
- Rencontrer les prestataires
- Sensibiliser les sociopros aux labels de leurs filières

- Demander aux clients s'ils ont besoin d'autres renseignements à l'issu du conseil (au comptoir et à distance)
- Porter le badge
- Atelier d'équipe pour mettre à jour les manuels et outils
- Communiquer plus entre chaque BIT
- Utiliser plus le cahier de liaison entre les BIT
- Organiser plus de réunions d'équipe
- Faire plus de points qualité avec l'équipe (avec les CES, dans les différents services de l'OT, en individuels)
- Impliquer plus l'équipe des autres services dans la démarche Qualité, faire confiance
- Déléguer
- Prendre du recul sur le parcours client et distinguer les espaces dans l'OT pour faciliter son cheminement , se mettre à la place du visiteur
- Prendre du recul et se positionner en observateur
- Mettre en place un livre d'or numérique (comme le Mémorial de Caen)
- Gestion des avis clients et e-réputation, analyser plus profondément les avis en ligne
- De processus
- Impliquer plus les conseillers en séjour dans la démarche et collecter plus d'avis via l'écoute client
- Poursuivre les atelier qualité pour les conseillers en séjour mais surtout les étendre aux autres collaborateurs des autres services de l'OT
- Communiquer plus avec le binôme qualité
- Faire des responsables des BIT de véritables animateurs et ambassadeurs de la qualité
- Collecter les avis clients
- Motiver l'équipe notamment les autres services de l'OT
- Encore plus d'humain et de personnalisation (versus process)
- Trier la boîte mail et communiquer plus
- Prendre le temps de communiquer sur la qualité avec ses collègues de façon pédagogue.
- Suivi de formation des saisonniers
- Suivre notre e réputation
- Mesurer davantage la satisfaction des visiteurs
- Mieux se former aux langues étrangères
- S'auto évaluer en ligne
- Noter les remarques positives
- Communiquer davantage les résultats du bilan qualité aux élus
- Déconcentrer l'organisation du suivi
- Rendre les GQT plus participatifs



